



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000017598**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001268-53.2025.8.26.0404, da Comarca de Orlandia, em que é apelante IGOR ANTÔNIO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1001268-53.2025.8.26.0404**

**Apelante: Igor Antônio de Souza**

**Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento**

**Comarca: Orlandia - 2ª Vara**

**Juiz(a) de 1ª Instância: Juliana Francini dos Reis Costa**

**Voto nº 5915**

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Pretensão de restituição dos valores. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Autor que possibilitou a concretização do golpe. Culpa exclusiva da vítima. Danos morais. Não cabimento. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 200/204, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos, extinguindo o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC. Em razão da sucumbência, condenou a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça concedida.

Pretende o autor a reforma da sentença para alteração do julgado. Alega, em síntese, que recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco informando a ocorrência de transações indevidas por clonagem de seu aplicativo. Convencido da veracidade da ligação, realizou conversão do limite de seu cartão de crédito para débito através de *link* que lhe foi enviado. Ainda, efetuou transferência via PIX no valor de R\$4.300,00 para terceiro desconhecido. Sustenta a ocorrência de falha na prestação do serviço do réu no dever de segurança das transações bancárias. Argumenta que apesar de ter sido vítima do golpe, deve a instituição financeira arcar com o prejuízo, em razão do risco do negócio (fls. 207/215).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 219/246.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e sem recolhimento do preparo, ante a gratuidade da justiça (fls. 44).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É O RELATÓRIO.

Afasto a preliminar arguida em contrarrazões de inépcia recursal devido à afronta ao princípio da dialeticidade por ausência de combate quanto aos fundamentos da decisão.

Descabe acolhimento uma vez que desde que haja impugnação à decisão proferida e seja demonstrado interesse pela reforma da sentença, não há motivo para que não se conheça do recurso.

Desta feita, mesmo que a apelação repita os argumentos da inicial, ainda assim as razões atacaram os fundamentos da sentença proferida e são aptas a ensejar sua anulação ou reforma.

Nesse sentido já decidiu o C.STJ:

*“PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO. ART. 514 DO CPC. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE. EVIDENCIADA A INTENÇÃO DE REFORMA DA SENTENÇA. “1. De acordo com a jurisprudência desta Corte, a mera reiteração na apelação das razões apresentadas na contestação, por si só, não é motivo suficiente para o não conhecimento do recurso, quando estejam devidamente expostos os motivos de fato e de direito que evidenciem a intenção de reforma da decisão recorrida, tal como ocorreu na hipótese dos presentes autos. 2. Agravo regimental a que se nega provimento.” (AgRg no AREsp 535574/ RS AGRADO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL 2014/0150134-5; Relator: Ministro SÉRGIO KUKINA; T1 - PRIMEIRA TURMA; J: 11/11/2014; DJe 17/11/2014).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Passo à análise do recurso.

O recurso não merece provimento.

De início, cumpre esclarecer que é fato incontroverso que o caso apresentado se trata de golpe conhecido como “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por preposto da instituição financeira e a leva a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da vítima, o que ocorreu com o autor.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, assim vazada: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, *caput*, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.

O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. No universo de ações desta espécie já julgadas, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, consta que o autor recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco informando a ocorrência de transações indevidas por clonagem de seu aplicativo. Convencido da veracidade da ligação, realizou conversão do limite de seu cartão de crédito para débito através de *link* que lhe foi enviado. Ainda, efetuou transferência via PIX no valor de R\$4.300,00 para terceiro desconhecido. Somente após percebeu ter sido vítima de golpe.

É incontroverso que o autor foi vítima de golpe. O cerne da controvérsia reside esquadrinhar se é cabível indenização moral e material, por parte



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do réu, em vista de possível falha na prestação de seus serviços ao autor.

E, no caso dos autos, não há que se falar em ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar culpa concorrente entre as partes ou o pretendido dever de indenizar.

Ao contrário, em análise detida dos autos, denota-se que a fraude descrita decorreu apenas da imprudência ou inexperiência do próprio autor, que agiu sem conferir, como lhe cabia, quaisquer informações, efetuando operações que acabaram lhe causando prejuízo.

Observa-se que não é possível verificar se as transações destoavam de seu perfil, não comprovando o autor qualquer alegação nesse sentido.

Sendo, assim, incabível que agora, em cenário de clara culpa exclusiva da vítima, se deslegitime os procedimentos e etapas de segurança adotados pelo aplicativo da instituição ré.

As medidas de segurança buscando legitimar a operação foram todas tomadas, como bem se verifica dos autos. O que acontece, em verdade, é que o autor, agindo com total descuido, legitimou o golpe.

É cediço que os bancos não realizam ligações aos consumidores nem enviam *links* para serem acessados ou aplicativos a serem instalados em aparelhos eletrônicos, ou ainda códigos a serem copiados e colados no aplicativo, tampouco solicitam transferências de valores a contas de terceiros, informações estas amplamente divulgadas em mídias pelas próprias instituições financeiras.

Destaca-se, ainda, que conforme bem apontado em sentença (fls. 202): *“o autor afirma que passou a seguir as orientações dos criminosos (ativou seu limite de crédito no valor de R\$ 4.600,00 (quatro mil e seiscentos reais) e encaminhou o valor de R\$ 4.300,00 (quatro mil e trezentos reais) por PIX retirado do limite de crédito do requerente para uma conta desconhecida) sem sequer questionar a segurança ou a veracidade das informações que lhe foram passadas.”* (g.n.)

Apesar de se tratar de relação de consumo, a teor do disposto na Súmula 297, do C. Superior Tribunal de Justiça, a atuação do autor, seja por descuido ou inocência, possibilitou o sucesso da atividade do terceiro fraudador, motivo pelo qual não assiste razão à pretensão do consumidor.

Ora, no presente caso, o prejuízo sofrido não pode ser imputado ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

réu, ainda que o autor tenha sido induzido por terceiro, posto que a transação fraudulenta não decorreu de falha ou defeito na prestação de serviço pela instituição financeira, mas sim por desídia do autor, configurando culpa exclusiva da vítima e ensejando a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Não bastasse, não há comprovação de que as operações impugnadas destoavam das operações normalmente realizadas pelo autor, fato este que também acabou por “camuflar” a conduta do criminoso.

Aliás, é de conhecimento amplo e notório a orientação dada por praticamente todas as instituições bancárias no sentido de não clicar em *links* suspeitos e não fornecer quaisquer dados pessoais e sigilosos a quem quer que seja, em especial ao receber ligações e SMS, posto que as instituições bancárias nunca ou raramente fazem contato desta forma, ou ainda, atender as solicitações de interlocutor desconhecido.

Ou seja, tivesse o autor adotado maior cautela, poderia ter evitado o malogro.

Ademais, trata-se de golpe extremamente conhecido e de absoluto conhecimento da população em geral, restando evidente que a falta de cautela e preparo do consumidor contribuíram grandemente para a configuração da fraude.

Desta forma, o evento danoso não configura fortuito interno, elemento essencial para a aplicação da Súmula 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, a qual prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros.

Portanto, incide, *in casu*, a excludente de responsabilidade caracterizada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, a teor do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor

Vale acrescentar que a culpa exclusiva do consumidor constitui fato obstativo do nexo causal, excluindo a responsabilidade dos fornecedores, pois constitui auto exposição da vítima, por decisão própria, ao risco ou ao dano. Assim, não pode pretender carrear ao fornecedor a responsabilidade por sua própria desídia.

A conduta do autor, portanto, rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado pelo banco e o dano sofrido, eximindo a instituição financeira de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da transação fraudulenta.

Nesse sentido, é o entendimento desta Turma em casos semelhantes:

*APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação de indenização por danos materiais e moral. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Golpe da falsa central de atendimento. Inexistente ato culposo praticado pelo réu ou falha na prestação de serviço a ensejar o pretendido dever de indenizar. Fornecimento de dados pessoais sigilosos e intransferíveis, bem como o acesso a "links" fornecidos por terceiros possibilitam a realização de fraudes. A atuação do autor contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador. O prejuízo sofrido não pode ser imputado ao réu, ainda que o autor tenha sido induzido por terceiro que se dizia funcionário do banco. Sentença de improcedência, mantença por seus próprios fundamentos. Artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso do autor não provido, com majoração das verbas sucumbenciais. (TJSP; Apelação Cível 1034294-66.2021.8.26.0506; Relator (a):Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto -7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)*

*APELAÇÃO CONTRATO BANCÁRIO GOLPE ENVOLVENDO ENVIO DE LINK E FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Pretensão de restituição de valores subtraídos da conta bancária e indenização por dano moral Sentença de parcial procedência Insurgência do banco réu Acolhimento Autor que, ao seguir orientações de terceiros, forneceu dados bancários e senha, permitindo a movimentação indevida de sua conta Operações realizadas mediante cartão com chip, senha e biometria, cumprindo os requisitos de segurança Ausência de falha nos serviços bancários Valores transacionados que não levantaram suspeitas pela instituição*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*financeira Fortuito interno não configurado, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ Culpa exclusiva do autor evidenciada, rompendo o nexo causal Indenização por dano moral indevida Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. RECURSO PROVIDO, com inversão dos honorários sucumbências. (TJSP; Apelação Cível 1082416-67.2021.8.26.0100; Relator (a):Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível -12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024)*

Consequentemente, o pedido de indenização por dano moral também deve ser julgado improcedente, pois não há base legal ou fática para atribuir ao banco qualquer responsabilidade pelos danos alegados. Assim, em face do reconhecimento da ausência de falha imputável à instituição financeira, fica prejudicado o pleito de reparação por dano moral.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando a verba honorária devida ao patrono da parte contrária para 11% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11, do CPC, observada a condição suspensiva.

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa, nos termos do artigo 1.026, §2º, do CPC.

**RUI PORTO DIAS**  
Relator