



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000083921

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001656-52.2024.8.26.0642, da Comarca de Ubatuba, em que é apelante NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado JACQUELINI FERREIRA DE LIMA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 6172

APELAÇÃO: 1001656-52.2024.8.26.0642

COMARCA: UBATUBA

ORIGEM: 1ª VARA

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: MARTA ANDRÉA MATOS MARINHO

APTE.: NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

APDO.: JAQUELINE FERREIRA DE LIMA SILVA

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, julgada parcialmente procedente em primeira instância. A autora alegou ter sido vítima de golpe, resultando em transferência indevida via Pix. A sentença condenou a requerida a devolver o montante transferido, mas afastou a responsabilidade por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira é responsável pela fraude sofrida pela autora, considerando a alegação de culpa exclusiva da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não há prova de vazamento de dados sigilosos por parte da instituição financeira.

4. A autora recebeu contato telefônico de indivíduos que se apresentavam como representantes de instituição financeira, os quais a induziram a realizar transferência via Pix para terceiro, sob o pretexto de cancelamento de suposta compra fraudulenta em seu cartão de crédito. Ao proceder com a transação, a autora agiu com manifesta ausência de cautela e diligência, não verificando a legitimidade dos contatos recebidos nem questionando a solicitação de transferência de valores, conduta que caracteriza negligência em relação à guarda de seus próprios recursos financeiros.

5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexos causal entre sua conduta e a fraude, o que não se verifica no caso. Culpa exclusiva do consumidor.

IV. DISPOSITIVO

6. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 186/189, a qual

adotou o seguinte dispositivo: *“Diante de todo o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido e, em consequência, extingo o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, CPC, para condenar o réu a devolver à autora, de forma simples, o montante de R\$ 5.899,99, acrescidos de correção monetária e de juros de mora, ambos a contar da data de transação – 06/03/2024 (trata-se, portanto, de mora "ex re"). Como coincidem integralmente as datas iniciais (termo "a quo") de correção monetária e juros, incidirá apenas a SELIC, na forma do art. 406, §1º, do CC/2002, sob pena de bis in idem (posto que se trata de taxa que abrange, concomitantemente, correção e juros). Tendo em vista a sucumbência recíproca, condeno a autora e o réu em custas e despesas respectivas, bem como condeno os litigantes em honorários, sendo 10% sobre o valor da condenação ao advogado da autora e 10% sobre o valor que a autora deixou de auferir ao patrono do requerido, vedada a compensação. Todavia, deve-se observar que à autora foi deferida justiça gratuita em f. 55.”*

Subsequentemente, a parte autora opôs embargos de declaração às fls. 192/193, recurso este que foi acolhido pela decisão de fls. 455/456, a qual determinou: *“Ante o exposto, acolho os embargos de declaração, para suprir a omissão alegada, e, em consequência, julgo improcedente o pedido de mérito contido na emenda à inicial de fls. 63/64 (referente aos juros decorrentes de parcelamento de fatura de cartão de crédito). Quanto ao mais, permanece tal como lançada a sentença de fls. 186/189, que passa a ser integrada pela presente decisão. 3. Por ora, aguarde-se o prazo de eventuais recursos cabíveis. Em havendo estes, abra-se vista, após, à parte contrária para contrarrazões. 4. Após o cumprimento do item retro, devolvam-se os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça, para julgamento do(s) recurso(s) interposto(s), destacando-se que a parte requerida interpôs a Apelação de fls. 194/234.”*

Inconformada, a parte requerida interpôs apelação às fls. 194/234, em suma requerendo: (a) seja reconhecida a ilegitimidade da requerida; (b) seja afastada a responsabilidade da instituição sobre o golpe perpetrado contra a autora, em razão de culpa exclusiva do consumidor; e (c) seja afastado o seu dever de indenizar.

A parte autora apresentou contrarrazões às fls. 435/445.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido às fls. 429/430, em valor suficiente, conforme cálculo de fl. 447 e certidão de fl. 448.

É o relatório. Fundamento e decido.

Da Ilegitimidade Passiva Alegada

Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva da parte requerida.

Segundo a teoria da asserção, a análise das condições da ação deve ser realizada de forma abstrata, em *status assertionis*, ou seja, tomando-se como verdadeiras as alegações apresentadas na petição inicial.

No caso, a autora atribuiu à instituição financeira requerida a responsabilidade pelas operações bancárias supostamente fraudulentas, sob a alegação de que a instituição permitiu a realização das referidas transações, evidenciando possível falha na prestação do serviço.

Essas alegações, por si sós, são suficientes para afastar a preliminar de ilegitimidade passiva. Eventual existência de falha na prestação do serviço e o nexo causal entre a conduta da requerida e o prejuízo experimentado pela autora constituem questões de mérito a serem analisadas oportunamente.

Do Contexto Fático

Conforme se depreende do boletim de ocorrência acostado às fls. 28/30, a autora narrou ter recebido contato telefônico de indivíduos que, passando-se por funcionários da instituição financeira requerida, alertaram-na sobre uma suposta tentativa de compra fraudulenta em seu cartão de crédito. Segundo o relato, para obstar a referida transação, a autora foi orientada por uma suposta atendente, sem recordar o nome, a copiar e colar um código fornecido, sob o pretexto de realizar o bloqueio da operação. Todavia, o procedimento realizado tratava-se, em verdade, de uma transferência via Pix em favor de terceiro, identificado pelo CNPJ nº 52.921.881/0001-87, em nome de Wellington dos Santos, no montante de R\$ 5.899,99 (cinco mil, oitocentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), conforme comprovante de fl. 27. **A requerente afirma que somente percebeu a**

natureza fraudulenta da operação após a concretização da transferência.

Ademais, em sua peça exordial (fls. 1/17), a autora sustenta que os estelionatários detinham conhecimento prévio de seus dados pessoais. Contudo, tal alegação reveste-se de generalidade, limitando-se a afirmar que os terceiros possuíam acesso a informações sensíveis e ao seu saldo bancário, sem, no entanto, acostar aos autos qualquer elemento probatório que corrobore a tese de vazamento de dados por parte da instituição financeira ou que demonstre, de forma inequívoca, como se deu o suposto acesso às suas informações sigilosas.

Da Responsabilidade da Requerida

A relação jurídica entre as partes reveste-se de natureza consumerista, enquadrando-se a autora na condição de consumidora, como destinatária final dos serviços oferecidos pela instituição financeira requerida, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Nos moldes do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a responsabilidade do fornecedor é objetiva, excetuando-se apenas os casos em que reste comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o § 3º, inciso II, do mesmo dispositivo legal —hipótese que se verifica de forma inequívoca nos presentes autos.

Assim, cabe analisar se, diante das peculiaridades do caso concreto, está configurada a responsabilidade da instituição bancária ré fraude alegada.

Examinando as provas, não se constata qualquer conduta irregular imputável à requerida.

Não há prova do contato telefônico, muito menos de sua origem. De fato, a autora não logrou demonstrar de onde partiu a propalada chamada. Ao que se infere da generalidade da narrativa, o **contato não foi realizado por canal oficial da requerida, nem por mera aparência.**

Não há respaldo probatório sobre eventual vazamento de dados, pois nenhum elemento sobre o conteúdo do suposto atendimento telefônico, como visto, foi acostado. Ou seja, não foi demonstrado que o falsário possuía, de antemão, dados sensíveis da parte autora.

Outrossim, o *modus operandi* descrito na exordial — consistente na orientação para "copiar e colar" um código no aplicativo bancário sob o pretexto de evitar compra fraudulenta em cartão de crédito — destoa manifestamente das práticas de segurança e dos protocolos de atendimento adotados pelas instituições financeiras.

Causa estranheza que a autora, diante de solicitação tão estranhável, tenha procedido à imediata transferência de vultosa quantia (R\$ 5.899,99) a terceiro, pessoa física, sem antes confirmar a veracidade do informado. De se ressaltar que o mecanismo do Pix não opera de forma oculta, pois, ao inserir o código no aplicativo, o sistema exibe, de forma clara e prévia à aposição da senha, os dados do beneficiário e o valor da transação.

Caberia à requerente, portanto, o dever elementar de vigilância e prudência, que emergiu durante a operação, quando informado, pelo sistema, que favorecia pessoa física (terceiro estranho à relação contratual) e não a instituição bancária para fins de bloqueio.

Por fim, **ao admitir que realizou pessoalmente a operação, utilizando-se de seu dispositivo e credenciais de acesso, a autora atrai para si a responsabilidade pelo evento danoso.**

Não é razoável exigir que a instituição financeira exerça ingerência sobre a destinação dos recursos quando a movimentação é autenticada e comandada pelo próprio titular da conta. Inexistindo prova de falha na prestação do serviço ou de vazamento de dados imputável ao banco, forçoso reconhecer a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, circunstância que rompe o nexo de causalidade e afasta o dever de indenizar.

Esse entendimento encontra respaldo na jurisprudência consolidada desta Colenda Corte, que, reiteradamente, afasta o dever de indenizar quando a vítima realiza, de forma voluntária e descuidada, transferências a terceiros sem a adoção de precauções mínimas — sobretudo em situações em que não há indícios de vazamento de dados sigilosos ou falha comprovada nos sistemas de segurança da instituição bancária:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. SENTENÇA DE

IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. *Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação, condenando a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios. A autora alega falha na prestação de serviços do banco, afirmando ter sido vítima de golpe, resultando em movimentação indevida em sua conta. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se o banco é responsável pela fraude sofrida pela autora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Não há prova de vazamento de dados sigilosos por parte do banco. A autora forneceu voluntariamente seus dados aos golpistas, sem contatar o banco pelos canais oficiais. 4. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexo causal entre sua conduta e a fraude, o que não se verifica no caso. 5. A situação configura fortuito externo, sem nexo causal com a atividade do banco. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexo causal entre sua conduta e a fraude. 2. A culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilidade do banco. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §1º; Código de Processo Civil, art. 85, §11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2023; TJSP, Apelação Cível nº 1032221-19.2024.8.26.0506, Rel. Pedro Ferronato, j. 09/10/2025; TJSP, Apelação Cível nº 1006164-77.2023.8.26.0609, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 10/09/2025. (TJSP; Apelação Cível 1009400-80.2024.8.26.0066; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2025; Data de Registro: 10/12/2025) (grifo nosso)*

Dessa forma, impõe-se o provimento do recurso interposto pela requerida, a fim de reformar integralmente a sentença para julgar totalmente improcedente a ação.

Reformado o julgamento para reconhecer a total improcedência da demanda, a autora passa a ser responsável pelo pagamento de 100% das custas e despesas processuais, bem como fica condenada ao pagamento de honorários sucumbenciais fixados em 13% sobre o valor da causa, já incluída a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

majoração prevista no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Ressalte-se, contudo, que deverá ser respeitado o benefício da justiça gratuita concedido à autora, conforme decisão de fl. 55.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora