



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000172106**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001925-28.2024.8.26.0663, da Comarca de Votorantim, em que é apelante ANA LUCIA OLIVEIRA VIRGILI (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), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1001925-28.2024.8.26.0663**

**Apelante: Ana Lucia Oliveira Virgili**

**Apelado: Nu Pagamentos S.A. Instituição de Pagamentos**

**Comarca: Votorantim**

**Voto nº 13019**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.  
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.  
RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais movida por Ana Lúcia Oliveira Virgili contra Nu Pagamentos S.A., alegando ter sido vítima de golpe por pessoa se passando por representante do banco, resultando em transações financeiras indevidas.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco recorrido pelas transações realizadas pela autora mediante orientações de terceiros que simularam ser representantes da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas condicionada à presença denexo causal entre a atividade da instituição e o dano sofrido pelo consumidor, conforme Súmula 479 do STJ.

A análise dos autos revela que as transações impugnadas decorreram de orientação de fraudadores externos, caracterizando fortuito externo, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Verifica-se que a autora contribuiu significativamente para a ocorrência do prejuízo ao atender a ligações de fraudadores, realizar operações orientadas por terceiros sem confirmação prévia. Tal conduta rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e os danos sofridos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há elementos nos autos que comprovem falha na prestação de serviços do banco recorrido, tampouco defeito na segurança dos sistemas bancários.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que configuram fortuito externo, sobretudo quando a conduta da vítima contribui de forma determinante para o resultado danoso.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j. 26/11/2024.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais ajuizada por Ana Lúcia Oliveira Virgili em face de Nu Pagamentos S.A. Instituição de Pagamento alegando, em síntese, que é correntista do banco réu e, em 05.12.2023 recebeu mensagens de pessoa identificando-se como preposto do réu alertando sobre compras que teriam sido realizadas pela autora. O interlocutor instruiu a autora a realizar procedimento de segurança, confirmar dados e excluir o aplicativo do banco. Em seguida a autora passou a receber mensagens relativas ao pagamento de boletos e pagamento PIX. Foram realizados pagamento de boleto no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), pagamento de

boleto no valor de R\$ 4.600,00 (quatro mil e seiscentos reais) transação PIX no valor de R\$ 440,00 (quatrocentos e quarenta reais). Relata ter entrado em contato com o banco réu informando o ocorrido, contudo, mesmo ativando o mecanismo especial de devolução MED, não obteve sucesso em bloquear os valores, permanecendo válidas as cobranças sob alegação de regularidade. Assim, entendendo pela falha na prestação de serviço do banco requerido, ingressou com a presente demanda buscando a indenização por danos materiais no valor de R\$ 8.040,00 (oito mil e quarenta reais) e danos morais estimados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Sobreveio a sentença de fls. 193/203 que julgou o pedido improcedente, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários sucumbenciais fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade processual.

Apela a demandante, às fls. 206/219, alegando relação de consumo e responsabilidade objetiva da demandada, ocorrência de fortuito interno, transações fora do perfil de consumo, hipossuficiência da parte autora, ocorrência de danos materiais e morais, nulidade da sentença para produção de prova pericial.

Contrarrazões de apelação às fls. 245/269 alegando, preliminarmente, ofensa à



dialeticidade recursal. No mérito, pugna pelo improvimento do recurso.

**Esse é o relatório.**

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Preliminarmente, afastado a alegação de ofensa à dialeticidade, visto que o recurso apresentado dispõe sobre as razões de fato e de direito, bem como o inconformismo da parte em relação à sentença.

No mérito, o recurso não merece provimento.

De rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se houve falha na prestação serviço por parte do banco.

O banco requerido enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma

vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Pois bem.

Da narração dos fatos contidos na exordial, afere-se que a apelante foi vítima de golpe

perpetrado por pessoa passando-se por preposto da instituição financeira, alega que em 05.12.2023 recebeu mensagens de pessoa identificando-se como preposto do requerido, alertando sobre compras que teriam sido realizadas pela demandante. O interlocutor instruiu a requerente a realizar procedimento de segurança, confirmar dados e excluir o aplicativo do banco. Em seguida, a demandante passou a receber mensagens relativas ao pagamento de boletos e pagamento PIX. Foram realizados pagamento de boleto no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), pagamento de boleto no valor de R\$ 4.600,00 (quatro mil e seiscentos reais) transação PIX no valor de R\$ 440,00 (quatrocentos e quarenta reais).

Não se olvida que, em casos de fortuito interno, o banco responde objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, e é cediço que a cada dia criminosos desenvolvem maneiras cada vez mais sofisticadas de empreender suas atividades, vitimizando consumidores e exigindo que os fornecedores de serviços bancários desenvolvam novas tecnologias e estratégias de prevenção contra fraudes.

No entanto, no caso em questão, os elementos apresentados pela apelante não permitem que se estabeleça um liame entre o ocorrido e uma falha na

prestação do serviço pela instituição financeira.

A conduta da apelante foi determinante para o evento danoso. O fato exclusivo da vítima se concretiza na ausência de zelo quanto a segurança da operação bancária. Conforme narrado pela requerente à exordial, esta seguiu as orientações dos criminosos que culminaram na realização das transações. Caberia a ela se assegurar da utilização de canais oficiais do banco para confirmar a veracidade das informações que lhe eram passadas via telefone. Da leitura atenta do boletim de ocorrência de fl. 27, extrai-se que a demandante somente procurou o demandado pelos canais oficiais em 06.12.2023 (data do documento), pois neste lê-se "HOJE APOS LIGAR NO BANCO TIVE A CONFIRMAÇÃO QUE TINHA FEITO EMPRESTIMO (...)". Daí conclui-se que a comunicação da fraude também foi tardia, dificultando o impedimento da fraude.

Cumpram observar que a requerente não explicitou exatamente qual seria o "procedimento" tomado, apenas relatou que informações foram passadas e o aplicativo foi excluído. Certamente, para a realização da fraude, foi necessária alguma medida que caberia somente à demandante. Se assim não o fosse, não haveria necessidade dos criminosos entrarem em contato telefônico.

O nexu de causalidade entre conduta do banco e o dano também se interrompe no que concerne ao fato de terceiro. É certo que o prejuízo causado não dependeu da ingerência do banco. A parte requerente deixou de comprovar que entrou em contato com o requerido por canais oficiais para confirmação das informações que lhe eram passadas. Além do mais, a transação foi realizada em celular autorizado com uso de senha pessoal da demandante, conforme demonstrado pela congruência de números seriais do aparelho utilizado na transação PIX (fl. 159) e número serial do aparelho da requerente, confirmado na autorização por biometria facial (fl. 139).

Sob tais circunstâncias, o requerido não poderia agir para impedir a fraude.

Nem há que se falar em fuga ao perfil de consumo. A demandante não demonstrou que as transações destoam das operações usualmente realizadas.

A única documentação juntada com alguma pretensão neste sentido é o extrato de fls. 52/57 que, além de computar apenas um mês de consumo, é insuficiente para traçar um perfil e contém transações em valores elevados, enfraquecendo ainda mais a narrativa de fuga ao perfil de consumo.

A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, é dependente do requisito de verossimilhança ou, alternativamente, da hipossuficiência do consumidor.

De fato, diante do conteúdo probatório coligido aos autos, não se verifica o preenchimento do requisito verossimilhança, capaz de ensejar a desejada inversão do ônus, uma vez que os elementos probatórios não apontam no sentido da verossimilhança da falha na prestação do serviço.

O segundo requisito ensejador da inversão do ônus da prova seria a hipossuficiência da parte requerente. Tal condição seria traduzida na incapacidade do consumidor de produzir prova do fato constitutivo de seu direito, seja por não possuir conhecimento técnico específico sobre o produto ou serviço adquirido (hipossuficiência técnico-científica), seja porque não dispõe de recursos financeiros para arcar com o custo da produção da prova (hipossuficiência econômica ou fática).

A prova a ser produzida nestes autos não se encaixa no critério de hipossuficiência a ensejar a inversão do ônus probatório. Bastava à parte requerente juntar o histórico de transações com o requerido para

que fosse possível averiguar se a transação fraudulenta foge ao perfil usual.

Cabe à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelos consumidores e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las. As instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor, contudo, não há elementos probatórios apontando para uma fuga do padrão de consumo que ensejasse algum bloqueio.

Por fim, quanto ao pedido de anulação da sentença para produção de prova pericial, observo que, quando intimada para manifestação sobre quais provas desejava produzir, a requerente manifestou-se pelo julgamento antecipado da lide, precluindo o direito de produção de prova pericial.

Por todo o exposto, acertada a r. sentença julgando improcedente o pedido.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

Direito do Consumidor. Ação declaratória de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e morais. Golpe de falsa central de atendimento. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Recurso não provido. I. Caso em exame 1. Recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente a ação de declaração de nulidade de negócio jurídico e indenização por danos materiais e

morais, movida por cliente que alega ter sido vítima de golpe. A autora realizou, sob orientação de fraudadores, transações financeiras que resultaram em prejuízo. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco recorrido pelas transações realizadas pela autora mediante orientações de terceiros que simularam ser representantes da instituição financeira. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas condicionada à presença de nexo causal entre a atividade da instituição e o dano sofrido pelo consumidor, conforme Súmula 479 do STJ. 4. A análise dos autos revela que as transações impugnadas decorreram de orientação de fraudadores externos, caracterizando fortuito externo, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. Verifica-se que a autora contribuiu significativamente para a ocorrência do prejuízo ao atender a ligações de fraudadores, clicar em links desconhecidos e realizar operações orientadas por terceiros sem confirmação prévia. Tal conduta rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e os danos sofridos. 6. Não há elementos nos autos que comprovem falha na prestação de serviços do banco recorrido, tampouco defeito na segurança dos sistemas bancários. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso não provido. Tese de julgamento: "A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras não abrange prejuízos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros que configuram fortuito externo, sobretudo quando a conduta da vítima contribui de forma determinante para o resultado danoso." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1023756-78.2024.8.26.0002, Rel. Mendes Pereira, j. 26/11/2024. (TJSP; Apelação Cível 1011838-77.2024.8.26.0196; Relator Desembargador (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. Pedido de devolução de valores transferidos por força do "golpe da falsa central de atendimento". Descabimento. Transferências realizada por meio de ação voluntária e exclusiva do autor, levado a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Impossibilidade de impedimento, pelo banco, das transações realizadas pelo cliente. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados. (TJSP; Apelação Cível 1056428-76.2023.8.26.0002; Relator Desembargador (a): José Paulo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Não configurada, na hipótese, a responsabilidade objetiva do banco. Autora que contribuiu para o fato fraudulento. Culpa exclusiva da vítima. Contexto probatório dos autos favorece a tese do banco. Sentença de improcedência confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1003792-23.2024.8.26.0189; Relator Desembargador (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025).

APELAÇÃO. AÇÃO DE ANULAÇÃO DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CONTROVÉRSIA. Insurgência recursal da autora, insistindo na falha na prestação de serviços da instituição financeira ré que não impediu a transação com notório desvio de perfil de consumo, nos termos da súmula 479, do C. STJ. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Configurada. Golpe da "falsa central", em que a autora não agiu com diligência mínima, viabilizando a fraude, ao transferir valores para conta de terceiro fraudador, sem conferir a idoneidade do destinatário. Ausência de indícios mínimos de contribuição da instituição financeira para a fraude. Ausência de indícios de falhas nos motores antifraude e de vazamento de dados pela instituição financeira. Nexos de causalidade não identificados. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004547-96.2024.8.26.0302; Relator Desembargador (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024).

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em 11% do valor da causa, nos termos do



artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator