



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000307857

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001973-88.2024.8.26.0306, da Comarca de José Bonifácio, em que é apelante FLÁVIA FERNANDA DUARTE DA SILVA, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. III (DP2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1001973-88.2024.8.26.0306

Apelante: Flávia Fernanda Duarte da Silva

Apelado: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Origem: Foro de José Bonifácio – 2ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Alyne Sousa da Silva

Voto nº 5229

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedentes os pedidos em ação visando reparação de danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária. A autora alega ter sido vítima de golpe após receber ligação de suposto funcionário do banco, resultando em transferência via PIX. O banco negou responsabilidade, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha de segurança por parte da instituição financeira que justifique a responsabilização pelos danos sofridos pela autora.

III. Razões de Decidir

3. Não há prova de vazamento de dados pela instituição financeira. A fraude ocorreu sem necessidade de acesso a informações sigilosas do banco.

4. A autora não apresentou evidências concretas de que o interlocutor possuía conhecimento prévio de seus dados pessoais.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige nexos causal entre sua conduta e a fraude. 2. A culpa exclusiva da vítima e o fortuito externo rompem o nexo de causalidade. 3. Autora que não agiu com a cautela necessária e realizou ação conforme instruções de terceiros.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §1º e §3º, II.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Flávia Fernanda Duarte da Silva** contra a r. sentença de fls. 277/284, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos, nos autos da ação proposta contra **Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento**. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

A autora/apelante sustenta ter sido vítima da ação de criminosos e afirma não ter agido com negligência, pois se sentiu segura ao confirmar seus dados, já que eles demonstravam possuir previamente suas informações pessoais. Alega que houve vazamento de dados, circunstância sem a qual o golpe não teria sido possível. Aduz que foi induzida a realizar as transferências sob a falsa premissa de estar em contato com representante legítimo do Banco. Defende, assim, a existência de nexo causal em razão de falha de segurança no sistema da instituição financeira. Ao final, requer a reparação dos danos materiais e a indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 296).

Contrarrazões apresentadas (fls. 314/336).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, quanto à alegação de ausência de dialeticidade levantada em preliminar de contrarrazões, cumpre assinalar que esta deve ser rejeitada, visto que os argumentos apresentados pelo autor/apelante se revelam plenamente alinhados com os aspectos fáticos do caso em questão. Destarte, não se configuram como genéricos, mas sim como pertinentes e dignos de apreciação em sede recursal.

A autora ajuizou a presente demanda afirmando ser correntista do Banco requerido e relatando que, no dia 17/01/2024, por volta das 19

horas, recebeu uma ligação de um indivíduo que se apresentou como funcionário da instituição financeira e informou a existência de uma compra suspeita em seu cartão de crédito.

Segundo narra, o golpista já possuía seus dados pessoais e, como ela não reconheceu a referida compra, solicitou que acessasse um *link* para realizar o cancelamento do débito. A autora relata que, imediatamente após clicar no *link*, foi efetuada uma transferência via PIX no valor de R\$ 1.284,00 em favor de Carlos Eduardo Lima de Melo.

Após o ocorrido, afirma ter entrado em contato com o Banco, que respondeu por meio do protocolo nº 76154463, informando que conseguiu bloquear o valor, mas que não seria possível realizar a restituição.

Em contestação, o réu suscitou preliminares e, no mérito, defendeu que adota diversas medidas de segurança para prevenir a prática de fraudes. Alegou culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, uma vez que as transações foram realizadas de forma voluntária. Esclareceu, ainda, que a operação foi efetuada por meio de aparelho previamente autorizado, mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Aduziu também que não se pode exigir o bloqueio irrestrito de qualquer transação realizada por seus clientes, inexistindo nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado. Por fim, afirmou não terem ocorrido danos materiais ou morais e requereu a improcedência da ação.

Intimadas a especificar as provas que pretendiam produzir, somente a autora se manifestou postulando o julgamento antecipado da lide.

Sobreveio sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

No caso em análise, não há qualquer prova de que o golpe tenha ocorrido em razão de eventual vazamento indevido de dados da consumidora. Ao contrário, tudo indica que a ação não teve qualquer participação do Banco e se concretizou sem que fosse necessário o prévio acesso a informações sigilosas mantidas pela instituição financeira.

Embora a autora sustente que acreditava estar em contato com funcionário do Banco, não há prova concreta de que o interlocutor possuía conhecimento prévio de seus dados pessoais. As alegações apresentadas nesse sentido são genéricas e desacompanhadas de elementos mínimos de verificação.

A autora sequer apresentou a mensagem com *o link* que afirma ter sido encaminhado a fim conferir credibilidade às suas alegações e, ainda que tenha procurado a instituição financeira para reclamar o ocorrido, não há registro de Boletim de Ocorrência relatando a dinâmica dos fatos, providência que, ordinariamente, é adotada por vítimas de fraudes dessa natureza.

Por outro lado, conforme relatado pela própria autora, ela seguiu as orientações fornecidas pelo suposto atendente, o que evidencia a existência de conduta da consumidora que acabou por viabilizar a atuação de terceiros fraudadores.

Nessas circunstâncias, não há indícios de que os sistemas de segurança do banco tenham sido violados, tampouco de que a instituição financeira tivesse meios de identificar previamente a irregularidade da operação realizada.

O evento danoso se concretizou em razão da própria conduta da autora ao realizar a transação questionada, sem a adoção das cautelas mínimas esperadas.

A situação narrada configura fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pelas instituições financeiras. Observa-se que a conduta da autora foi essencial para que o golpista alcançasse seu intento.

E como explicitou a sentença:

“De fato, a autora admite ter confirmado seus dados ao fraudador, bem como acessado o link enviado por este.

Assim, verifica-se que a autora fora induzido a erro

por terceiro golpista, sem se certificar acerca da autenticidade da negociação, agindo de forma negligente, concorrendo para o sucesso da fraude perpetrada.

Não se evidencia qualquer falha do requerido e, portanto, inaplicável ao caso a Súmula 479 do STJ, porque não demonstrado o fortuito interno.

Com efeito, a autora fora responsável pelo prejuízo que sofreu, ao confirmar seus dados a terceiros, inclusive dados bancários, sem qualquer prudência. A autora, ainda, acessou um link enviado pelo fraudador, realizando a transferência que agora se pede o estorno.

Nesse cenário, não há que se falar em falha de prestação de serviços da instituição bancária, impondo-se reconhecer que a autora foi vítima de um golpe praticado por terceiro, não tendo a parte requerida concorrido de nenhuma maneira, seja ela comissiva ou omissiva para sua consumação, o que permite a aplicação ao caso da excludente prevista no artigo 14, §3º, II do CDC.

Portanto, na hipótese dos autos, incabível a responsabilização do requerido, na medida em que não restou evidenciada qualquer falha na prestação de serviços”.

Ora, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de ilícitos praticados no âmbito de suas operações exige nexo causal entre sua conduta omissiva ou comissiva e a fraude perpetrada contra consumidor (Súmula STJ 479).

Conquanto seja indesejável toda a situação, o réu não pode ser responsabilizado por eventuais prejuízos provocados por ação da própria autora e dos fraudadores.

Nesse sentido, julgados deste Tribunal:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a

realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu- É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)

RESPONSABILIDADE CIVIL “Golpe da falsa central de atendimento” Sentença de parcial procedência. Apelo da instituição financeira. Pagamento de boletos viabilizado pela própria autora ao clicar em “link” malicioso e fornecer código de acesso a terceiro fraudador. Inexistência de falha na prestação dos serviços do banco apelante. Fortuito externo que rompe o nexo de causalidade. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor Inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça ao caso concreto. Sentença reformada Recurso provido. (Apelação Cível nº 1032221-19.2024.8.26.0506, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, Rel. Pedro Ferronato, j. 09/10/2025).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

BANCÁRIO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com reparação por danos materiais e morais. Sentença de improcedência com condenação em litigância de má-fé do consumidor (multa e indenização). Inconformismo do autor. Preliminar de re-inclusão dos beneficiários dos valores no polo passivo da ação afastada. “Golpe da falsa central de atendimento”. Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Litigância de má-fé. Inocorrência. Exercício regular do direito de ação e ausência de subsunção ao art. 80 do CPC. Ação improcedente. Recurso parcialmente provido (Apelação Cível nº 1006164-77.2023.8.26.0609, Núcleo de Justiça 4.0, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 10/09/2025.

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório, não merecendo ser reparada.

Diante da manutenção do julgado, fica majorado para 13% sobre o valor da causa os honorários devidos pela autora.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR