



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000164372**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002040-56.2025.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante RODRIGO DELALIBERA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

**AFONSO BRÁZ**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 51251**

**APELAÇÃO Nº 1002040-56.2025.8.26.0132**

**APELANTE: RODRIGO DELALIBERA, representado por ALVANIRA TERESA MAGATI DELALIBERA (Assistência Judiciária)**

**APELADOS: NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO E NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**

**COMARCA: CATANDUVA - 3ª VARA CÍVEL**

**JUIZ: MARCELO EDUARDO DE SOUZA**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Autor que recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco. Transferência via PIX que o correntista não reconhece. Autor que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar previamente a informação dada por telefone, quanto à realização de operação não autorizada. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada ao banco, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

A r. sentença de fls. 251/252, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos iniciais da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais ajuizada por **RODRIGO DELALIBERA**, representado por ALVANIRA TERESA MAGATI DELALIBERA, em face de **NU FINANCEIRA S.A. - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO E NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**.

Diante da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a assistência judiciária concedida.

Embargos de declaração opostos pelo autor (fls. 255/256) rejeitados pela decisão de fls. 257.

Apela o autor (fls. 260/268) sustentando, em síntese, que a sentença não analisou adequadamente as provas produzidas, especialmente os registros de atendimento em que ele contestava desde o início a contratação. Argumenta que a instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros, conforme Súmula 479 do STJ e art. 14 do CDC. Alega que houve falha no sistema de segurança do banco, pois as transações eram completamente atípicas ao seu perfil de cliente; que deveriam ter acionado mecanismos de bloqueio, e que agiu com diligência ao comunicar imediatamente o banco e registrar boletim de ocorrência no dia 14/03/2024. Aduz, ainda, que não houve perícia para verificar a



autenticidade da assinatura digital e que não pode ser caracterizada culpa exclusiva do consumidor apta a afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Requer a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 272/278.

Parecer da D. Procuradoria às fls. 291/295.

### **É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

De acordo com a inicial, o apelante é titular de conta corrente junto ao banco réu, e, em 22/03/2024, acessou o aplicativo da instituição financeira e se deparou com a fatura de sua conta no valor exorbitante de R\$ 9.167,63 e uma transação de R\$ 8.848,82, em favor de 54.278.690 LUCAS EUFRÁSIO DA SILVA (fls. 02).

Alega que, assustado com a possibilidade de ter sofrido golpe, não reconhecendo a compra e acreditando ser verídicas as informações, imediatamente entrou em contato com a instituição financeira para relatar o ocorrido, mas não obteve sucesso em resolver o problema.

Sustenta que houve falha na prestação dos serviços pela instituição e pleiteia a restituição dos valores pagos pelo débito impugnado, bem como o recebimento de indenização por dano moral.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Pois bem.

É certo que, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco a que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Esse entendimento está consolidado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, contudo, temos uma situação concreta em que houve a prática de estelionato, ocorrido fora do estabelecimento do réu e que causou, lamentavelmente, prejuízos ao autor, no qual o meliante se utilizou do nome da instituição financeira para a prática de crime.

O próprio autor relatou à instituição financeira que recebeu uma ligação o questionando se estava realizando uma compra nas Lojas Americanas e que negou, identificando posteriormente o contato como fraude, induzido por falsa central de atendimento:

*“(...) Eu recebi uma ligação me informando se realmente seria eu que estava fazendo uma compra nas lojas americanas eu a neguei dizendo que não dai mesmo assim começou a aparecer notificações do banco me dizendo que eu tinha feito uma transferência via pix no crédito do cartão e também uma transferência para outra pessoa com nome diferente e na verdade eu não autorizei nada estou informando como conseguiram a senha de dígitos do cartão para fazer todas essas transações (...)” (fls. 160)*

E, conforme destacado pelo réu, as transações foram

realizadas com a senha pessoal de quatro dígitos.

Sendo assim, não há como se imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que ele não tem qualquer ingerência sobre a ação de criminosos e não tem meios de impedir a prática de delitos dessa natureza.

O papel da instituição, em relação a isso, consiste justamente em divulgar a existência desse tipo de artifício e em alertar seus clientes para que não sejam ludibriados, e não propriamente em combater esse tipo de fraude, já que ela ocorre fora de seu ambiente de atuação.

Do conjunto probatório, verifica-se que a conduta determinante para a consumação da fraude partiu do próprio recorrente. O titular da conta não agiu com a cautela mínima necessária e, deliberadamente, sem checar previamente a suposta realização de compras não autorizadas, mencionada na ligação telefônica que recebeu, informou seus dados pessoais ao terceiro fraudador.

Não constam nos autos elementos que demonstrem que o autor tenha efetivamente entrado em contato com o número oficial de telefone da instituição financeira ou com um funcionário da agência bancária, de modo que se pudesse cogitar eventual falha na prestação de serviços.

Dessa forma, não há como se imputar qualquer

responsabilidade ao banco por esse fato, já que ele não tem qualquer ingerência sobre a ação de criminosos e não tem meios de impedir que fraudadores se passem por seus funcionários.

Trata-se de hipótese de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e do próprio autor, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor<sup>1</sup>.

A respeito do tema, já se manifestou este E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUTOR QUE REALIZOU OS PROCEDIMENTOS SOLICITADOS PELO FRAUDADOR NO CAIXA ELETRÔNICO, E ASSIM ACABOU LIBERANDO O DISPOSITIVO MÓVEL QUE VEIO A SER UTILIZADO PARA EFETUAR AS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS CONTESTADAS. POSTERIOR PEDIDO DE ALTERAÇÃO DE LIMITES DE MOVIMENTAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIROS. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. INOCORRÊNCIA DE FORTUITO INTERNO, UMA VEZ QUE O BANCO NÃO TEVE QUALQUER PARTICIPAÇÃO OU INGERÊNCIA NA FRAUDE RELATADA. SENTENÇA REFORMADA. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. CULPA EXCLUSIVA DA

---

<sup>1</sup> “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VÍTIMA (ART. 14, § 3º, II, CDC). - PROVIDO O RECURSO DO RÉU. - PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO DO AUTOR". (Apelação Cível 1008358-78.2021.8.26.0590; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2022; Data de Registro: 15/06/2022).

Assim, não há que se imputar ao banco a responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor, pois o réu em nada contribuiu para a ocorrência deles, sendo indevida a reparação de danos pretendida.

A alegação de que as operações fogem do perfil do cliente, por sua vez, não restou comprovada. Competia ao autor juntar a movimentação de sua conta para corroborar sua alegação, o que não ocorreu, sendo insuficiente para tal finalidade a movimentação de um único mês.

Destarte, deve a r. sentença ser mantida integralmente.

Nos termos do § 11 do artigo 85, do Código de Processo Civil, em razão do desprovimento do recurso, majoro os honorários de sucumbência a serem pagos em favor do procurador do réu para o importe equivalente a 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida às fls. 54/55.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO ao recurso.**

**AFONSO BRÁZ**

**Relator**