



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000323055**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002089-24.2025.8.26.0318, da Comarca de Leme, em que é apelante EDMAR CARDOSO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do Núcleo 4.0-T. II (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1002089-24.2025.8.26.0318

Apelante: Edmar Cardoso de Souza

Apelados: Nu Pagamentos S.A - Instituição de Pagamento e outro

Voto nº 10215

***BANCÁRIO. Ação de obrigação de fazer e reparação por danos materiais e morais. Golpe do falso preposto. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Inexistência de falha na prestação do serviço. Transações realizadas pelo próprio consumidor, induzido por fraudador. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Recurso não provido.***

Da respeitável sentença integrada de improcedência de ação de obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais (fls. 513/9 e 527/8), cujo relatório é adotado, apela o autor sustentando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e incidência da Súmula 479 do STJ, pois a fraude configura fortuito interno. O autor, idoso, foi induzido a erro mediante uso de dados bancários sigilosos, evidenciando falha no dever de segurança. As operações — empréstimo de R\$ 16.892,11 e transferências atípicas — destoam do perfil do consumidor aposentado, revelando omissão dos sistemas contra fraude. Ressalta a nulidade das transações, sendo cabível a reparação por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório, em essência.

Rejeito preliminar de violação ao princípio da dialeticidade porque as razões recursais foram apresentadas com razoável demonstração dos motivos do inconformismo com a r. sentença, a permitir ao Tribunal conhecer da matéria e à parte contrária oferecer resposta.

Observa-se que a versão da inicial diverge daquela do boletim de ocorrência: no B.O., o autor afirma que efetuou as transações via PIX, inclusive em nome de terceiro (v.g., transferência para Wanderlei Souza do Nascimento), após orientação de interlocutora que se apresentou como “Bárbara”, suposta gerente do Banco Mercantil, o que enfraquece a narrativa de total desconhecimento e ausência de participação nos atos de disposição patrimonial (fls. 17/18).

Assim, é certo que os pagamentos via PIX foram realizados voluntariamente pelo próprio autor, vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia, conhecido como “golpe do falso preposto”.

Restou evidenciado que terceiro fraudador não teve acesso a qualquer dado armazenado no sistema dos réus. A concretização do golpe ocorreu pela



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

colaboração involuntária da vítima, no caso, o autor. Induzido pelo fraudador, o autor repassou informações, a viabilizar as transações bancárias em seu nome.

Tratou com pessoa sem relação com o réu, sem antes conferir sua condição de legítimo representante da instituição financeira.

O autor não evidenciou atuação dessa pessoa como preposto ou correspondente do banco.

Não há dúvidas de que as transações bancárias foram realizadas pelo próprio autor, mediante instrução de terceiros criminosos, fato incontroverso.

Não há indícios de que as informações pessoais do autor, empregadas para contato pelo criminoso, foram obtidas a partir do banco de dados das instituições bancárias.

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

No presente caso, não se verifica esse nexo. Sob orientação fraudulenta de terceiro, o autor acessou suas contas bancárias e fez pagamentos por PIX, não havendo qualquer medida que o réu pudesse adotar para prevenir ou impedir a fraude, tampouco para reverter ou mitigar seus efeitos.

A responsabilidade é do consumidor no tocante ao dever de agir com zelo na guarda de seus dados pessoais e na realização de transações bancárias.

Quanto à alegação de desvio de perfil de consumo, anote-se que a mera atipicidade do valor ou da sequência das operações (empréstimo seguido de PIX a terceiro) não evidencia, por si só, defeito do serviço, sobretudo quando as transações foram realizadas em dispositivo previamente autorizado e validadas por credenciais pessoais do correntista (senha e/ou autenticação), sem prova de falha sistêmica, de vazamento de dados imputável às rés ou de descumprimento de procedimento normativo específico que impusesse bloqueio automático. Diferentemente do monitoramento de cartão de crédito, o PIX é instrumento de pagamento instantâneo de livre disposição pelo titular, não havendo dever legal de prévia autorização da instituição financeira nem de bloqueio por atipicidade isolada. Ausente demonstração técnica de que o banco deveria (e poderia) ter detectado e impedido a operação com base no perfil do cliente, não se configura defeito do serviço nem se estabelece o nexo causal exigido pelo art. 14 do CDC, tampouco se caracteriza o fortuito interno da Súmula 479/STJ.

Cuida-se, então, de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de consumidor e/ou de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor), a romper o nexo causal entre o dano e a atividade dos bancos.

A respeito, *"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1) INOCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE POR PARTE DO AUTOR. 2) JULGAMENTO ANTECIPADO DA CAUSA, NOS MOLDES DO ART. 355, I, CPC. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO VERIFICADO. A PRODUÇÃO DE PROVA ORAL EM*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*AUDIÊNCIA NÃO TEM PERTINÊNCIA PARA A SOLUÇÃO DA CONTROVÉRSIA, DISPENSÁVEL, POIS, A PRETENDIDA DILAÇÃO PROBATÓRIA. 3) INSTALAÇÃO DE APLICATIVO EM CELULAR QUE PERMITE O EMPARELHAMENTO DO DISPOSITIVO. O AUTOR REALIZOU EMPRÉSTIMO SEGUINDO AS ORIENTAÇÕES DO ESTELIONATÁRIO. POSTERIOR TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIRO. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL (ART. 14, § 3º, II, CDC). - RECURSO DO RÉU PROVIDO. - RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.” (TJSP, 22ª Câ. Dir. Priv., AP 1009785-39.2021.8.26.0161, rel. Des. Edgard Rosa, 2/6/2022).*

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré – Golpe do falso funcionário – Golpe perpetrado por terceiros, obtendo dados sigilosos da própria autora e induzindo a realizar transferência bancária para suposta quitação de empréstimos – Falta de cautela da autora – Responsabilidade da ré não caracterizada (CDC, art. 14, § 3º, II) – Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão deduzida em inicial – RECURSO PROVIDO.” (TJSP, 38ª Câ. Dir. Priv., AP 1041544-53.2021.8.26.0506, rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 1/2/2024).*

*"AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber ligação do suposto funcionário do banco, realizou diversas transações bancárias sob sua orientação – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão do autor de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as transações mediante utilização de cartão e senha. Ausência de falha na prestação de serviço dos bancos em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP, 18ª Câ. Dir. Priv., AP 1001296-49.2023.8.26.0482, rel. Des. Israel Góes dos Anjos, j. 20/2/2024).*

Correta a r. sentença.

Majoro os honorários advocatícios de 10% para 12% sobre o valor da causa, observada gratuidade.

Nego provimento ao recurso.

É como voto.

**Guilherme Santini Teodoro**  
**Relator**