



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000282920

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002103-30.2024.8.26.0128, da Comarca de Cardoso, em que é apelante CARLOS ROBERTO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 30 de março de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002103-30.2024.8.26.0128

Apelante: Carlos Roberto da Silva (Justiça Gratuita)

Apelado(a): Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento

Juiz(a) de Direito: Helen Komatsu

Voto nº 4.890/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX REALIZADAS PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR A TERCEIRO DESCONHECIDO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória proposta em face de instituição financeira, na qual se alegou ter sido vítima de golpe telefônico praticado por estelionatários que se passaram por funcionários do banco, induzindo-o a realizar duas transferências via PIX para conta de terceiro desconhecido, totalizando R\$ 1.409,32.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde civilmente por prejuízo decorrente de transferências via PIX realizadas pelo próprio consumidor após ser induzido por golpistas que se passaram por funcionários do Banco réu.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O princípio da dialeticidade recursal não é violado quando a apelação reproduz argumentos já apresentados na inicial, desde que haja impugnação específica dos fundamentos da sentença, conforme entendimento do STJ.

4. A responsabilidade civil das instituições financeiras, embora objetiva nas relações de consumo, exige a demonstração de defeito na prestação do serviço ou falha no sistema de segurança da instituição.

5. O conjunto probatório demonstra que as transferências foram realizadas voluntariamente pelo próprio autor, que seguiu orientações recebidas por ligação telefônica proveniente de número celular não associado a canais oficiais da instituição financeira.

6. A realização de transferências via PIX para pessoa desconhecida, sem verificação da autenticidade da comunicação recebida, evidencia ausência de cautela mínima exigível do consumidor médio.

7. Não há prova de vazamento de dados, falha sistêmica ou participação da instituição financeira no evento fraudulento, tampouco demonstração de que o Banco tenha contribuído para a prática do golpe, configurando-se, assim, hipótese de culpa exclusiva da vítima, circunstância que afasta a responsabilidade do fornecedor nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §3º, II; CPC, art. 1.021, §3º; Regimento Interno do TJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306; STJ, Súmula 479; STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 259/262).

Apela o autor, alegando que foi vítima de golpe aplicado por estelionatários que se passaram por representantes do Banco réu, induzindo-o a realizar transferências via PIX para contas de terceiros; que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, conforme o art. 14 do CDC, bastando a comprovação do defeito no serviço e do dano subsequente; que houve falha na prestação do serviço, pois a segurança dos dados e das operações não foi garantida; que a instituição financeira deve adotar medidas preventivas eficazes para evitar fraudes em sua plataforma digital; que o evento caracteriza fortuito interno por ser risco inerente à atividade bancária, atraindo a aplicação da Súmula 479 do STJ; que a culpa não pode ser atribuída exclusivamente ao consumidor, pois seguiu orientações fraudulentas por confiar na legitimidade da comunicação, o que demonstra a ausência de mecanismos de bloqueio de transações suspeitas; que é hipossuficiente e vulnerável tecnicamente, tendo sido alvo de métodos sofisticados e pressão psicológica; que o prejuízo material e o abalo emocional configuram dano moral *in re ipsa* (fls. 264/270).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 32).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 294/318) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

De início, afasto a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada pelo requerido nas contrarrazões (fls. 298/299), vez que as razões recursais atacam os termos da sentença, deixando bastante claros os motivos pelos quais o julgamento combatido merece modificação.

Ademais, ainda que a parte autora insista em argumentos apresentados anteriormente, as razões de apelação possuem relação direta com os argumentos expostos na r. sentença, e estão devidamente fundamentadas com motivação suficiente para o pedido de reforma da decisão recorrida, não havendo que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade.

Sobre o tema, o STJ já assentou que *a mera circunstância de terem sido reiteradas, na petição da apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial da ação ou na contestação não é suficiente para o não conhecimento do recurso, eis que a repetição dos argumentos não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade*” (AgRg no AREsp 435.352/MG, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 25/02/2014).

Adentrando ao mérito, a i. Magistrada sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, na medida em que o autor não agiu com cuidado e diligência necessários e exigíveis do homem médio ao receber a ligação dos golpistas e seguir suas instruções que redundaram no dano sofrido.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução*

dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

Alega a parte autora que recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do requerido informando eventual falha de segurança em sua conta bancária e necessidade da adoção de medidas para bloqueio e transferências PIX.

Na sequência, diante do número da ligação, bem como tendo em vista as informações passadas, acreditou que realmente se tratava de funcionário do banco requerido, confirmando seus dados e seguindo as orientações fornecidas.

Posteriormente, tomou conhecimento da efetivação de duas transferências, via PIX, das quantias de R\$ 1.217,45 e R\$ 191,87, para a pessoa de “Marcylene Napoleão Mendes”, operações estas que não foram por si efetuadas.

Da análise dos autos, restou incontroverso que o autor possui conta ativa na plataforma digital da instituição financeira requerida, bem como a ocorrência da transferência de valores (via pix) indicada na inicial e, ainda, que o valor transferido foi incluído em sua fatura do cartão de crédito.

Assim, o ponto controvertido repousa na responsabilidade da requerida pelo ressarcimento dos danos materiais e morais suportados pelo autor.

Em que pese a situação vivenciada pelo autor, verifica-se que a instituição financeira requerida não contribuiu para o evento, de modo que não pode ser responsabilizada por atos de terceiros, pois ausente serviço defeituoso.

Note-se, inexistente qualquer tipo de responsabilidade da instituição bancária em relação à situação da narrada na inicial. Neste caso,

levando-se em conta que a transferência foi efetuada pelo próprio autor, onde constou na chave PIX o nome de pessoa fora do seu círculo de relacionamento, reputo que houve, na verdade, ausência de cautela por parte do autor, que não se certificou da veracidade do pedido.

Assim, com todo o respeito à situação de infortúnio por ele vivenciada, inexistente nexos entre a conduta do banco e o prejuízo do requerente.

(...)

Mostra-se necessário reconhecer, dessa forma, que os danos descritos na inicial ocorreram por culpa exclusiva da vítima/autor, que voluntariamente realizou a transferência via pix para terceiro, incluindo tal débito na fatura de seu cartão de crédito.

(...)

Importante ressaltar que não há que se falar, assim, em qualquer benefício da instituição financeira com a transferência efetuada pelo requerente, não havendo também qualquer conluio do banco demandado com o fraudador ou ainda falta de segurança do requerido.

Portanto, não se está diante de fortuito interno relacionado com a atividade desempenhada pela instituição financeira, motivo pelo qual não se aplica o regramento da Súmula 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor”), não havendo que se falar em ressarcimento de valores e reparação por danos morais.

Como se vê, a Magistrada sentenciante bem apreciou as provas dos autos e as normas aplicáveis, sobre elas se debruçando de forma detida e profunda, corretamente concluindo pela improcedência do pedido.

Acrescente-se que o apelante recebeu uma ligação de número celular qualquer (11 94873-2813), e não um tradicionalmente associado a centrais de atendimento bancário ou SAC.

Além disso, afirmou que o atendente teria *informações detalhadas sobre os dados pessoais e bancários do Requerente incluindo o saldo de*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sua conta e os limites disponíveis no cartão de crédito, mas nada comprova a respeito, especialmente considerando-se, como dito, a origem da chamada.

Não bastasse, realizou duas transferências via PIX para conta de pessoa chamada Marcylyne Napoleão Mendes, que não se sabe quem é. Ora, se a justificativa apresentada pelos golpistas era impedir um ataque hacker na conta do autor via vírus (fls. 2/3), não faz sentido que a solução se desse por meio da transferência de valores a terceiros desconhecidos.

Todo esse contexto revela a ausência de contribuição da instituição ré para os danos sofridos pelo autor, bem como atrai para si a responsabilidade exclusiva por tais consequências, na forma do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora