



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000311465**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002206-70.2024.8.26.0699, da Comarca de Salto de Pirapora, em que é apelante CLAUDINEI LACERDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

**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, 8 de abril de 2026.

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



**VOTO Nº 53250**

**APELAÇÃO Nº 1002206-70.2024.8.26.0699**

**APELANTE: CLAUDINEI LACERDA (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APELADO: NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO,  
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

**COMARCA: SALTO DE PIRAPORA**

**JUÍZA: RENATA FANIN PUPO DOS SANTOS**

**APELAÇÃO CÍVEL.** Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Prestação de serviços bancários. **GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO.** Fraude em que o correntista, ludibriado por promessas de ganhos irreais, realiza voluntariamente transferências a terceiros, caracterizando a culpa exclusiva da vítima. **TRANSAÇÕES VIA PIX.** Operações executadas a partir de dispositivo autorizado, com senha pessoal e autenticação biométrica, que demonstram o regular funcionamento do serviço e a ausência de falha da instituição financeira. **FORTUITO EXTERNO.** Configuração de excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, por fato de terceiro e culpa do consumidor, rompendo o nexo de causalidade. **SÚMULA 479 DO STJ.** Inaplicabilidade do enunciado diante da caracterização do evento como fortuito externo. Sentença de improcedência mantida. **RECURSO DESPROVIDO.**

A r. sentença de fls. 696/702, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos iniciais da “AÇÃO DE DANOS MATERIAIS CUMULADA COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS”, ajuizada por CLAUDINEI LACERDA em face de NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, com

fulcro no artigo 487, I do CPC. Diante da sucumbência, condenou o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade deferida.

Apela o autor (fls. 706/726) sustentando, em síntese, a ocorrência de erro de julgamento, defendendo a necessidade de reforma integral da sentença. Argumenta, em essência, que a instituição financeira falhou em seu dever de segurança, ao não detectar e impedir a sucessão de operações financeiras que eram absolutamente atípicas e incompatíveis com seu perfil de consumidor, um aposentado de baixa renda. Afirma que a saída de R\$ 218.100,00 de sua conta em um curto período representou uma clara ruptura de seu padrão de movimentação e deveria ter acionado os mecanismos de proteção do banco, como o "motor antifraude" previsto na regulamentação do Banco Central. Alega que tal omissão configura fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ. Cita precedentes jurisprudenciais que reconhecem a responsabilidade bancária em casos de engenharia social, mesmo com o uso de senha pessoal, quando as transações destoam do perfil do cliente. Reitera o dano moral sofrido, comprovado pelo abalo psicológico que o levou a necessitar de tratamento para ansiedade e depressão. Pede, ao final, a reforma da sentença para julgar totalmente procedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais. Subsidiariamente, pleiteia o reconhecimento da culpa concorrente, com a condenação do banco



apelado ao ressarcimento de, no mínimo, 50% dos prejuízos experimentados.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 731/768.

### **É o relatório.**

De início, afasto a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade arguida em contrarrazões (fls. 731/768). Embora o apelo repita argumentos da inicial e da réplica, impugna o fundamento central da sentença (a tese da culpa exclusiva do consumidor) e contrapõe a ele o argumento do dever de segurança da instituição financeira diante de transações atípicas, demonstrando as razões de fato e de direito para a reforma pretendida. Também não merece guarida a impugnação à gratuidade de justiça concedida ao autor. O benefício foi deferido em primeira instância (fls. 269/270) com base nos documentos apresentados, que evidenciaram a condição de aposentado do autor e, principalmente, o severo abalo patrimonial sofrido em decorrência do golpe, que consumiu a totalidade de suas economias. A situação de vulnerabilidade econômica que justificou a concessão do benefício permanece inalterada. A parte apelada, ao impugnar a gratuidade, não trouxe aos autos qualquer elemento de prova que demonstre a alteração da capacidade financeira do apelante ou que desconstitua a presunção de hipossuficiência por ele declarada, ônus que lhe incumbia, conforme o artigo 100 do Código de Processo Civil. A mera expectativa de direito em uma ação indenizatória, por si só, não é suficiente para

revogar o benefício. Dessa forma, sem provas de que o apelante pode arcar com as despesas do processo sem prejuízo de seu sustento, a manutenção da gratuidade de justiça é medida que se impõe.

Quanto ao mérito, o recurso não merece provimento.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, sujeitando-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme o enunciado da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros é objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ, que a define como fortuito interno, inerente ao risco da atividade.

Todavia, a responsabilidade objetiva é afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme o disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. E é exatamente essa a hipótese dos autos.

Conforme se extrai da narrativa inicial e dos documentos juntados, o apelante não foi vítima de uma fraude em que seus dados foram subtraídos ou sua conta invadida. Ao contrário, ele foi ativamente envolvido em um esquema de "falso investimento", no qual, iludido por promessas de lucros exorbitantes e irrealistas, realizou de forma voluntária, consciente e reiterada, 17 (dezessete) transferências via PIX, ao longo de quase dois meses.

As operações foram executadas pelo próprio correntista, a partir de seu dispositivo móvel autorizado, com o uso de sua senha

pessoal e intransferível e, conforme destacado pela sentença, com autenticação biométrica. Inexiste, portanto, falha no sistema de segurança do banco no que se refere à autenticação do usuário. O serviço bancário funcionou exatamente como deveria: executou as ordens de pagamento emitidas pelo titular da conta, devidamente identificado.

O ponto central do argumento do apelante está na alegação de que as transações eram "atípicas" e deveriam ter sido bloqueadas. No entanto, exigir que a instituição financeira impeça seu cliente de dispor livremente de seus próprios recursos, sob a presunção de que ele está sendo enganado, seria criar uma tutela excessiva e incompatível com a natureza do serviço bancário, além de gerar insegurança jurídica e obstáculos injustificados às operações.

O que ocorreu no caso foi um clássico golpe de engenharia social, em que o fraudador manipula psicologicamente a vítima para que ela mesma execute os atos que lhe causarão prejuízo. A conduta do apelante, ao acreditar em propostas de rentabilidade manifestamente fantasiosas e ao transferir a totalidade de suas economias a pessoas e empresas desconhecidas, sem qualquer diligência mínima para verificar a idoneidade da operação, revela uma grave falta de cautela que foi a causa determinante do dano.

A fraude não decorreu de uma falha de segurança do banco (fortuito interno), mas de um ato externo à atividade bancária, praticado por um terceiro estelionatário e viabilizado pela própria



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítima. A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça é pacífica em reconhecer a culpa exclusiva do consumidor em casos análogos:

Apelação Cível. Ação de conhecimento. Golpe do falso Investimento. Sentença de improcedência. Inconformismo. Ausência de nexos de causalidade entre a conduta das rés e o dano suportado pelo autor. Autor que tomou conhecimento de proposta de investimento pelo Instagram. Realizou pagamentos a terceiras pessoas estranhas à negociação. Culpa exclusiva da vítima. Ausência de responsabilidade da instituição financeira que não participou da celebração do negócio jurídico. Ré que apenas efetivou as operações realizadas pelo próprio autor. Ré Facebook que não participou da negociação havida entre o autor e golpistas. Mera gerenciadora da plataforma Instagram, canal utilizado para a comunicação entre o autor e os golpistas. Sentença mantida com majoração dos honorários advocatícios de sucumbência. Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1015825-45.2023.8.26.0071; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024)

AÇÃO INDENIZATÓRIA - Golpe do falso investimento - Pretensão do autor à responsabilização dos bancos réus pela fraude do qual foi vítima - Oferta de investimentos com alto retorno financeiro através do aplicativo "Telegram" - Transferências bancárias realizadas pelo autor de forma voluntária e destinadas a terceiro estranho à lide, ludibriado pela expectativa de alto retorno financeiro - Nexos causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima, independentemente da responsabilização objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ) - Precedentes desta Corte em julgamento de casos análogos - Recurso desprovido, majorada a honorária.

(TJSP; Apelação Cível 1030242-16.2023.8.26.0002; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/06/2024; Data de Registro: 12/06/2024)

Dessa forma, rompido o nexos de causalidade pela culpa exclusiva da vítima, que agiu com imprudência manifesta, não há que se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

falar em responsabilidade da instituição financeira, seja para reparação de danos materiais ou morais. A sentença, portanto, não merece qualquer reparo.

Por fim, diante do não provimento do recurso e do trabalho adicional realizado em grau recursal pela parte apelada, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo autor para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade prevista no artigo 98, § 3º, do mesmo diploma legal.

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, 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**