



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000122745

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002293-23.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante FABRICIO RORIGUES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1002293-23.2024.8.26.0506

Relatora: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau– Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: Fabricio Rorigues da Silva

Apelado: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Comarca: RIBEIRÃO PRETO

Juiz (a): Dr.(a) Armênio Gomes Duarte Neto

Voto n.º 6053

EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORNECIMENTO VOLUNTÁRIO DE DADOS PESSOAIS A TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE CIVIL AFASTADA. SENTENÇA MANTIDA. Controvérsia recursal acerca da responsabilidade civil de instituição financeira por prejuízos sofridos em razão de fraude praticada por terceiro, na qual o autor alega ter sido induzido a realizar transferências após contato com falsa central de atendimento. Sentença de improcedência que reconheceu a culpa exclusiva da vítima. Inexistência de prova de falha no serviço ou de comprometimento do sistema de segurança bancário. Operações realizadas por meio de autenticação válida, a partir de dispositivo do próprio consumidor. Aplicação do art. 14, §3º, II, do CDC. Ausência de dever de indenizar e de declarar inexigibilidade de débito. Danos morais afastados ante a inexistência de ilícito imputável à instituição financeira. **DISPOSITIVO: RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto por **FABRÍCIO RODRIGUES DA SILVA** em face da sentença proferida nos autos da ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, movida em desfavor de **NU FINANCEIRA S.A. – SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, na qual o juízo de origem julgou

improcedentes os pedidos iniciais, ao fundamento de ausência de responsabilidade civil da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiro.

Em síntese, alega o autor/apelante que, após receber mensagens de texto com aparente origem na instituição ré, contendo alerta sobre tentativa de golpe, teria, inadvertidamente, entrado em contato com número indicado na mensagem, momento em que foi induzido por terceiro a realizar operações bancárias, que resultaram em prejuízo de R\$ 6.322,00.

Sustenta, em suas razões, a existência de responsabilidade objetiva da instituição financeira, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como aplicação da Súmula 479 do STJ. Alega, ainda, falha na prestação do serviço, diante da ausência de mecanismos eficazes para detecção de movimentações atípicas. Pugna pela reforma da sentença para que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais.

Em contrarrazões, a instituição apelada requer o não conhecimento do recurso por ausência de dialeticidade e, no mérito, o desprovimento da apelação. Alega, em síntese, que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima, que forneceu voluntariamente seus dados a terceiro fraudador. Sustenta que as operações contestadas foram realizadas mediante uso de senha pessoal, a partir de dispositivo cadastrado e com os protocolos regulares de autenticação.

Dispensado, o apelante, do recolhimento do preparo em razão da gratuidade, concedida.

Recurso tempestivo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso deve ser **conhecido**, porquanto presentes os pressupostos de admissibilidade, inclusive a regularidade da representação processual e a tempestividade, não se verificando, ao contrário do que sustentado nas contrarrazões, violação ao princípio da dialeticidade.

No mérito, a sentença deve ser **mantida por seus próprios fundamentos**, os quais adoto como razões de decidir, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal, com os acréscimos a seguir.

É incontroverso nos autos que as operações impugnadas foram autorizadas a partir do dispositivo do próprio consumidor, mediante fornecimento de dados sensíveis a terceiro fraudador, sem qualquer indício de comprometimento dos sistemas de segurança do banco réu.

Ainda que se reconheça a **aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras**, e, por consequência, a **responsabilidade objetiva**, nos termos do art. 14 do CDC, tal responsabilidade **não é absoluta**. A lei consumerista, em seu §3º do mesmo artigo, prevê a possibilidade de **exclusão do dever de indenizar** quando demonstrada a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

No caso em análise, conforme assentado pelo juízo de origem, **não há prova de que a fraude tenha sido praticada por meio dos canais oficiais do banco**, tampouco se constatou qualquer falha no sistema de segurança ou deficiência na prestação do serviço por parte da instituição ré.

De igual modo, não restou demonstrada a ocorrência de operações atípicas que pudessem, por si só, ensejar dever de bloqueio automático por parte da instituição financeira.

A conduta do autor, ao **ligar para número não verificado e fornecer voluntariamente suas informações bancárias a terceiro desconhecido**,

configura hipótese de **culpa exclusiva da vítima**, o que afasta o nexo de causalidade necessário à caracterização da responsabilidade civil do banco.

No tocante aos **danos morais**, também não há falar em reparação. Ausente o ato ilícito imputável à instituição financeira, inexistente fundamento jurídico para o acolhimento do pedido. Eventuais transtornos vivenciados pelo autor, embora compreensíveis, **não são suficientes**, por si sós, para ensejar indenização, sobretudo quando decorrentes de **fato imputável ao próprio consumidor**.

Por fim, no que se refere aos **danos materiais** e à **inexigibilidade do débito**, igualmente não prospera o pedido. As operações ocorreram mediante autenticação válida, não havendo nos autos demonstração de que o banco tenha se beneficiado da fraude ou deixado de atuar conforme o padrão de diligência esperado.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, **mantendo integralmente a sentença por seus próprios fundamentos**, nos termos do art. 252 do RITJSP.

Nos termos do art. 85, §11 do CPC, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para **12% sobre o valor da causa**, observada a concessão da justiça gratuita.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do CPC.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006).

MARCIA TESSITORE
RELATORA