



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000276258**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002296-60.2025.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante VANESSA DA SILVA MAIA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E THOMAZ CARVALHAES FERREIRA.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 369/TJ – Rel. Luiz Fernando Cardoso Dal Poz – Núcleo de  
Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado)  
Apelação Cível nº 1002296-60.2025.8.26.0047  
Apte.: Vanessa da Silva Maia  
Apdo.: Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento e Banco  
Bradesco S.A.  
Comarca: Assis/1ª Vara Cível  
Juiz(a) de 1º Grau: Luciano Antônio De Andrade

**EMENTA**

**APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO  
CONSUMIDOR – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE  
QUANTIA PAGA CUMULADA COM  
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – GOLPE  
PRATICADO POR TERCEIRO –  
TRANSFERÊNCIA VIA PIX –  
RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS  
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS –  
INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO  
SERVIÇO – CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO  
– ART. 14, § 3º, II, DO CDC – FORTUITO  
EXTERNO – PERFIL DE CONSUMO  
COMPATÍVEL – CONTA DESTINATÁRIA  
REGULARMENTE IDENTIFICADA – MEDIDAS  
DE SEGURANÇA ADOTADAS – SENTENÇA  
MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.**

*Embora aplicável o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, a responsabilidade objetiva admite excludente quando demonstrada a culpa exclusiva de terceiro. Fraude perpetrada por estelionatário mediante clonagem de número telefônico de clínica médica, sem vazamento de dados imputável aos bancos e sem falha nos sistemas de segurança. Transferência compatível com o perfil da cliente e realizada para conta regularmente identificada. Inexistência de nexo causal. Improcedência mantida. Recurso desprovido.*

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação interposto



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contra a r. sentença de fls. 469/475, cujo relatório se adota, proferida nos autos da ação de restituição de quantia paga cumulada com indenização por danos morais, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Inconformada, a autora apelou requerendo a reforma integral do julgado, pelas razões expostas às fls. 489/495, sustentando, em síntese, que a sentença contrariou a legislação consumerista ao afastar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras envolvidas. Alegou que a relação jurídica é de consumo e que se aplica a teoria do risco do empreendimento, sendo irrelevante a alegação de culpa exclusiva de terceiro em casos de golpe praticado por meio do sistema bancário. Defendeu que houve falha na prestação dos serviços das rés, que não adotaram mecanismos eficazes de segurança para impedir a fraude, devendo responder solidariamente pelos prejuízos suportados. Aduziu ser devida a restituição integral dos valores subtraídos, de forma simples ou em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC. Sustentou, ainda, a configuração de danos morais indenizáveis, em razão do abalo emocional experimentado diante da situação de vulnerabilidade e da frustração na tentativa de solução administrativa. Requereu, ao final, a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais, com a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, além da majoração dos honorários advocatícios.

Com contrarrazões da NU FINANCEIRA S.A (fl. 499/522) e do BANCO BRADESCO S/A (fl. 523/534), subiram os autos para julgamento.

Os autos foram remetidos para julgamento virtual, por ausência de oposição.

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

Para a análise da matéria, não se olvida que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça impõe a aplicação o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.

Nos moldes do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço, independentemente da demonstração de culpa. Tal responsabilidade, contudo, não é absoluta, admitindo excludentes expressamente previstas no § 3º do referido dispositivo legal, dentre elas a culpa exclusiva de terceiro.

No caso dos autos, a própria narrativa inicial evidencia que a autora trocou mensagens eletrônicas com pessoa que acreditava representar clínica médica de sua escolha, com a finalidade de agendar consulta. No curso desse atendimento, foi orientada a realizar transferência via PIX no valor de R\$ 500,00, como condição para confirmação do agendamento.

Todavia, conforme se extrai dos documentos juntados aos autos, especialmente da informação prestada pela própria clínica médica (fls. 38), o número de telefone havia sido clonado por terceiro, circunstância que evidencia a atuação de estelionatário alheio à relação bancária. Não houve, portanto, qualquer vazamento de dados da autora imputável às instituições financeiras rés, tampouco falha nos sistemas de segurança bancários.

A fraude narrada decorreu de fortuito externo, completamente estranho à atividade desempenhada pelas rés, sendo causada exclusivamente por terceiro, o que configura hipótese típica de rompimento do nexos causal, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

No que se refere especificamente à instituição NU Pagamentos S.A., observa-se que a transferência realizada no valor de R\$ 500,00 mostrou-se compatível com o perfil de consumo da

autora, conforme demonstram os extratos acostados aos autos (fls. 137/323), inexistindo qualquer elemento apto a indicar anomalia na operação ou a exigir bloqueio preventivo por parte da instituição.

Quanto ao Banco Bradesco S.A., verifica-se que a transferência foi realizada para conta bancária regularmente identificada em nome de terceiro, qual seja, Anderson Esteves Martins (fl. 42), não havendo qualquer correspondência entre os dados do beneficiário e o nome da clínica ou do médico, Milton Burlim (fls. 33/41).

Por conseguinte, eventual falha na prestação do serviço bancário somente poderia ser reconhecida caso a conta destinatária tivesse sido aberta mediante fraude, com uso indevido da identidade de terceiro, e tal circunstância tivesse influenciado a decisão da autora em realizar a transferência, o que não se verifica na hipótese.

Ressalte-se, ademais, que, uma vez acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), o Banco Bradesco adotou as medidas de segurança cabíveis, logrando êxito na restituição de parte do valor transferido, disponível na conta do suposto estelionatário, à autora (fls. 395/396), o que reforça a inexistência de omissão ou falha na condução do episódio.

Assim, embora não se ignore a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme disposto no art. 14 do CDC e na Súmula nº 479 do STJ, o caso se enquadra na hipótese de excludente legal de responsabilidade, uma vez que a culpa exclusiva de terceiro foi o único fator determinante para a concretização da fraude, não havendo qualquer medida de segurança razoável, dentro da esfera de atuação dos bancos, capaz de impedir o ocorrido, além daquela que foi efetivamente tomada (fl. 396/396).

Diante desse cenário, correta a r. sentença ao afastar a responsabilidade das rés e julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E outros fundamentos são dispensáveis, diante da adoção integral dos que foram deduzidos na r. sentença, e aqui expressamente adotados para evitar inútil e desnecessária repetição, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Diante da prerrogativa conferida pelo art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios fixados na sentença para 15% sobre o valor atualizado da causa, observados os benefícios da justiça gratuita.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância, toda a matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de interposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Pelo exposto, **nego provimento ao recurso.**

**LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ**

Relator