



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000219283

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002529-10.2023.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante THAYNARA DRIELLI DE SOUZA GARCIA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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, 13 de março de 2026.

MÁRCIA TESSITORE
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n.º: 1002529-10.2023.8.26.0344

Relatora: MÁRCIA TESSITORE

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

Apelante: **Thaynara Drielli de Souza Garcia**

Apelado: **Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento**

Comarca: **Marília**

Juiz(a): **Dr(a). Paula Jacqueline Bredariol de Oliveira**

Voto n.º **6373**

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE PRATICADO POR TERCEIRO. ACESSO REMOTO CONCEDIDO PELA CONSUMIDORA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. Trata-se de ação proposta por consumidora contra instituição financeira, sob alegação de fraude bancária praticada por terceiro, que teria realizado empréstimos e transferências após ludibriá-la. A sentença julgou improcedentes os pedidos, ao reconhecer que a autora colaborou voluntariamente com o golpista, permitindo acesso remoto ao seu dispositivo e fornecendo dados sensíveis sem cautela. A relação jurídica é de consumo, nos termos da Súmula 297 do STJ, sujeitando-se à responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC). Contudo, demonstrada a culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, afasta-se o dever de indenizar. A conduta da autora, que instalou aplicativo de videoconferência, compartilhou tela e autorizou transações, revela imprudência substancial, rompendo o nexo de causalidade entre o serviço prestado e o dano sofrido. Não houve falha técnica no sistema ou omissão do banco que justificasse sua responsabilização. Jurisprudência consolidada reconhece que, em casos análogos, a negligência do consumidor aliado ao dolo de terceiro impede a responsabilização da instituição financeira. **DISPOSITIVO: RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de **ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais**, ajuizada por Thaynara Drielli de Souza Garcia em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

face do Banco Nu Pagamentos S.A. (Nubank), na qual a autora sustenta ter sido vítima de fraude bancária, resultando em prejuízo financeiro decorrente de empréstimos e transferências bancárias realizadas mediante indução por terceiro fraudador.

O pedido foi julgado **improcedente em primeira instância**, sob o fundamento de que os atos foram praticados com a colaboração voluntária da própria autora, inexistindo, portanto, falha na prestação de serviços ou nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado, configurando-se hipótese de **culpa exclusiva da vítima**, excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Irresignada, a parte autora interpôs recurso de apelação, reiterando a narrativa de que foi ludibriada por terceiro fraudador, tendo agido sob erro substancial e induzido, e que o banco réu deveria ter adotado medidas de segurança capazes de impedir os danos sofridos.

Contrarrazões às fls. 236/257.

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

Recurso tempestivo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conhece-se do recurso.

Após minuciosa análise dos autos, **entendo que a**

sentença deve ser mantida pelos seus próprios fundamentos, que ora se adotam como razões de decidir, acrescidas das seguintes observações.

Verifica-se dos autos que a autora **voluntariamente forneceu acesso remoto ao seu aparelho celular** a um terceiro desconhecido, mediante instalação de aplicativo de videoconferência e compartilhamento de tela, autorizando expressamente o acesso às suas contas bancárias, **inclusive realizando transferências e contratação de empréstimos**, tudo sob sua supervisão direta.

Ainda que se reconheça que a autora foi vítima de golpe sofisticado, é inegável que **o fator determinante para o resultado danoso foi sua conduta imprudente, ao confiar dados sensíveis a pessoa estranha sem qualquer verificação mínima**, fato que caracteriza a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II do CDC.

A jurisprudência pacífica desta Corte tem reconhecido que, em hipóteses como a presente, **a atuação dolosa de terceiro, aliada à conduta imprudente e negligente do consumidor, rompe o nexo causal necessário para ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira**.

Além disso, **não se comprovou qualquer defeito nos sistemas do banco réu**, tampouco omissão relevante no dever de segurança que justificasse sua responsabilização.

Portanto, **não há elementos suficientes para afastar a conclusão do juízo a quo**, razão pela qual **o recurso não merece provimento**.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso de apelação**, mantendo-se integralmente a sentença recorrida.

Condeno a apelante ao pagamento das custas recursais e de honorários advocatícios sucumbenciais, que majoro para 20% sobre o valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária deferida nos autos.

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.

Observe o Cartório eventual substituição de advogados e substabelecimentos, de forma que não haja prejuízo na intimação das partes, cadastrando os novos e descadastrando procurador(es) que não mais representa(m) a(s) parte(s).

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 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