



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000206754

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002894-84.2025.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que é apelante CAMILA GUANDALINI SAVEGNAGO (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 VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto 1002894842025

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO.

1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, embora consagrada pela legislação consumerista, encontra limite intransponível na culpa exclusiva do consumidor que, imbuído de falta de cautela, realiza transações voluntárias em favor de estelionatários.

2. A realização de transferências pontuais para um único destinatário não configura, por si só, quebra de perfil de consumo apta a ensejar o bloqueio automático pelo sistema de segurança bancário, distinguindo-se de fraudes caracterizadas pela pulverização de ativos em curto intervalo temporal.

3. Demonstrado o cumprimento dos deveres de segurança e o acionamento célere dos mecanismos de recuperação de valores, inexistente nexos de causalidade ou falha na prestação do serviço que fundamente o dever de indenizar prejuízos materiais ou morais.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 236/240), prolatada pelo MM. Juiz MARCOS THEREZENO MARTINS DA 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE MATÃO, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a pretensão indenizatória formulada. O magistrado fundamentou o provimento na ausência de falha de segurança do sistema bancário e na caracterização de culpa exclusiva da vítima, que franqueou dados a terceiros por livre vontade. Os embargos de declaração não foram interpostos, sobrevindo a interposição do apelo.

Sustentam as razões recursais (fls. 243/262) que a respeitável sentença: (1) incorreu em equívoco ao afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira perante o risco da atividade; (2) ignorou a falha de segurança evidenciada pela permissão de transações que destoariam do perfil de consumo da apelante, inobservando a deficiência nos sistemas de identificação de clientes e prevenção a fraudes digitais.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 266/280.

Breve, o relato.

Análise das questões preliminares

1. Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal

Nas contrarrazões, a instituição financeira pleiteou o não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade.

No entanto, da leitura da peça recursal, depreende-se que a parte apelante atacou especificamente a sentença, expondo de forma clara as razões de fato e de direito pelas quais entende que a decisão deve ser reformada.

Não se cuida de cópia genérica de peças anteriores, mas de insurgência específica. Estando preenchido o requisito de admissibilidade, impõe-se a rejeição da preliminar. Precedente:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. "GOLPE DA SELFIE". APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE. [...] 3. Rejeitada a preliminar de não conhecimento do recurso, pois a apelante impugnou especificamente os fundamentos da sentença, atendendo aos requisitos do art. 1.010, III, do CPC. [...]. (TJSP; Apelação Cível 1013004-28.2025.8.26.0482; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2025; Data de Registro: 11/12/2025)”.

Assim, tempestivo e dispensado o preparo, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

Recurso da autora

1. Da responsabilidade objetiva e do fortuito externo.

A responsabilidade das instituições financeiras, embora prescindida da comprovação de culpa, exige a demonstração do nexo de causalidade entre a falha do serviço e o dano sofrido. No caso em exame, a própria recorrente admite ter fornecido dados bancários e acessado o aplicativo sob induzimento de terceiro, o que configura o rompimento do liame causal por fato exclusivo do consumidor.

Ademais, a narrativa fática apresentada pela recorrente ressenete-se da necessária verossimilhança. É tecnicamente pouco crível que o fornecimento de simples dados de agência e conta resultasse no "hackeamento" imediato do dispositivo celular no

exato momento em que o aplicativo foi acessado.

Tal versão colide frontalmente com o fato de as transações terem sido confirmadas por autenticação biométrica facial e senha pessoal da titular. Esses mecanismos de segurança de natureza personalíssima exigem a presença física e a participação da correntista, o que torna a tese de invasão remota isolada uma hipótese fantasiosa

O evento descrito configura típico fortuito externo, porquanto a fraude foi engendrada fora do ambiente sistêmico da instituição financeira, mediante sofisticada técnica de engenharia social que se valeu da indução em erro e da exploração da confiança da usuária. Não obstante as alegações deduzidas, a instituição financeira logrou comprovar, de forma consistente, que as transações questionadas foram efetivadas por dispositivo previamente autenticado (fl. 134), com validação por biometria facial da própria apelante (fl. 136), bem como mediante confirmação por senha pessoal, elementos que evidenciam a regularidade do procedimento sob a ótica dos mecanismos de segurança disponíveis.

Tais indícios, por si sós, afastam eventual necessidade de produção de prova complementar consistente na indicação de geolocalização, pois, ainda que hipoteticamente se apontasse local diverso daquele usualmente frequentado pela usuária, o fato é que as operações somente foram concluídas após autenticação com reconhecimento facial, o que rompe o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o prejuízo alegado.

Não se verifica, portanto, defeito na prestação do serviço quando a operação é validada por meio de mecanismos de segurança pessoais, como senha e biometria facial, conforme apurado nos autos. Precedentes:

(1) “OPERAÇÃO BANCÁRIA. FRAUDE. 'GOLPE DO FALSO ADVOGADO'. Fortuito externo. [...] Exame das provas dos autos que não demonstra falha na prestação de serviço ou nos mecanismos de segurança da instituição financeira que tenha sido a causa efetiva do dano verificado para a autora. Ausência do nexo causal. Operação eletrônica efetivada pela própria autora, mediante uso de credenciais pessoais, senha e biometria. Fortuito externo configurado, o que afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ. Elementos, ademais, que conduzem à conclusão de culpa exclusiva do consumidor e de [...]. (TJSP; Apelação Cível 1008668-30.2024.8.26.0477; Relator (a): Luiz Arcuri; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Praia Grande - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2026; Data de Registro: 12/02/2026)”.

(2) “DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR

DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – SAQUES VIA PIX – Engenharia social – Interação com terceiro em rede social – Fornecimento voluntário de dados – Transações realizadas com dispositivo e autenticação do próprio usuário – Ausência de Falha Na Prestação do Serviço – Fortuito Externo – Culpa Exclusiva da Vítima [...] (TJSP; Apelação Cível 1013540-76.2025.8.26.0405; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025)”.

2. Da alegada quebra de perfil e falha de segurança.

A tese recursal de que o banco deveria ter obstado as movimentações por serem incompatíveis com o histórico da cliente demanda distinção necessária quanto aos precedentes deste Tribunal. Habitualmente, reconhece-se a falha quando há sucessivas transferências para contas diversas em frações de minutos, o que gera alerta imediato de comportamento anômalo.

Todavia, o caso em apreço revela o envio de apenas duas transferências para uma mesma conta destinatária, dinâmica que não permite concluir por um manifesto destoamento dos padrões de uso. Tal circunstância impossibilita a responsabilização da instituição pela não interrupção da transação, sob pena de inviabilizar a própria fluidez do sistema de pagamentos instantâneos quando realizados voluntariamente pelo correntista. Precedentes:

(1) “Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenizatória. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Negativação em órgão de controle de crédito. Dívida oriunda de compras via cartão de crédito alegadamente desconhecidas pelo autor. Falha no serviço bancário não evidenciada. Transações que não destoam do perfil de consumo do correntista. Requerente que, não obstante, demorou cerca de dois anos para contestar as transações, circunstância que afasta a verossimilhança da tese de fraude sustentada na inicial. Legitimidade do apontamento. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000571-58.2025.8.26.0363; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mogi Mirim - 4ª Vara; Data do Julgamento: 12/02/2026; Data de Registro: 12/02/2026)”.

(2) “DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS

MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RECURSO DO RÉU PROVIDO. [...] 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada em caso de culpa exclusiva da vítima. 2. A negligência do consumidor ao seguir orientações de terceiros exclui a responsabilidade do fornecedor. 3. Transações que não destoam do perfil de movimentação bancária da autora. (TJSP; Apelação Cível 1193829-80.2024.8.26.0100; Relator (a): Claudia Carneiro Calbucci Renaux; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 36ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)".

Restou comprovado que o banco apelado agiu com a diligência esperada ao acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED) (fls. 140/141). A impossibilidade de recuperação dos valores deveu-se à inexistência de saldo na conta de destino, esvaziada prontamente pelos infratores, fato que não pode ser imputado à esfera de controle da instituição pagadora. Precedente:

“APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – GOLPE DO PIX – Transferências realizadas após negociação com falsário via aplicativo de mensagem (Whatsapp) – Instituição bancária de origem da transferência Banco C6 S/A que, notificado pela autora, comprovou a realização do procedimento MED (Mecanismo Especial de Devolução) – Ausente falha de segurança – Banco réu que administra a conta da autora e apenas prestou o serviço por ela solicitado. [...] (TJSP; Apelação Cível 1003635-45.2024.8.26.0126; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Caraguatatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2025; Data de Registro: 15/05/2025)”.

Ademais, os danos morais não se configuram de forma automática em episódios de fraude onde não se vislumbra ato ilícito da instituição. A angústia decorrente do golpe, embora lamentável, deriva da conduta de terceiros e da desatenção da própria vítima aos alertas de segurança amplamente difundidos no mercado financeiro, afastando o dever reparatório.

Termos em que se nega provimento ao recurso. Vencida a recorrente neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem o posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que “o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado” (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).