



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000101516**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003308-47.2024.8.26.0176, da Comarca de Embu das Artes, em que é apelante CRISTIANE SILVA LIMEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**LÍGIA ARAÚJO BISOJNI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 57893**

**APEL. Nº 1003308-47.2024.8.26.0176**

**COMARCA: EMBU DAS ARTES**

**APTE: CRISTIANE SILVA LIMEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)**

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

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de improcedência – Insurgência por parte da autora - Golpe da falsa central de atendimento - Situação que não implica, por si só, na pretendida indenização em razão dos fatos, os quais não decorreram de falha na segurança bancária - Conduta da própria autora que está em desacordo com as normas mínimas de prevenção e cautela, possibilitando a fraude - Culpa exclusiva de terceiro e da consumidora - Inteligência do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor - Precedentes - Sentença mantida - Recurso improvido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenização por danos morais ajuizada por Cristiane Silva Limeira contra Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento que, pela r. sentença de fls. 343/347, proferida pela d. magistrada ANA SYLVIA LORENZI PEREIRA, foi julgada improcedente, carreando à autora o pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa (R\$ 13.690,00), observada a gratuidade concedida.

Irresignada, apelou a autora, pugnando pela procedência da ação, sob o fundamento de que foi vítima de golpe praticado por terceiro, que se passou por funcionário da ré; que houve falha na segurança por parte da ré, a qual deve responder objetivamente pelos danos causados; que devem ser restituídos os valores das transações fraudulentas e fixada indenização por danos morais, com a consequente inversão da sucumbência.

Recurso bem processado, acusando resposta, subiram os autos.

É o relatório.

De início, afasto a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade, eis que das razões recursais é possível inferir os motivos de inconformismo com a sentença e o pedido de novo 'decisum'.

No mais, segundo narra a inicial, a autora é cliente da ré e recebeu uma ligação de um suposto funcionário da instituição financeira requerida em janeiro/2024, em número correspondente ao da central de atendimento: (11) 4020- 0185. Relata que foi comunicada sobre tentativas de transações bancárias que destoavam de seu perfil de consumo, sendo necessário adotar procedimentos de segurança para bloquear as ações dos fraudadores. Alega que seguiu as orientações fornecidas pelo suposto funcionário, dando ensejo a duas transferências via pix (R\$ 3.690,26 e R\$ 10.000,00 – fls. 34/35), a primeira a partir de valores sacados do limite de cartão de crédito e, a segunda, de empréstimo que foi contratado indevidamente durante o golpe. Discorre que, após cair a ligação, retornou o contato no número indicado, sendo atendida por outra pessoa, que a informou ter sido vítima de golpe, pois o número “(11) 4020-0185” somente recebe ligações, ou seja, não é utilizado para entrar em contato com clientes. Afirma que não conseguiu resolver a questão extrajudicialmente, motivo pelo qual ajuizou a presente ação.

Sobreveio a r. sentença de improcedência, nos termos discorridos no Relatório.

A autora é destinatária final dos serviços fornecidos pela requerida. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Nesse sentido, aliás, a disposição contida no art. 6º, V, do Código de Defesa do Consumidor, que garante ao consumidor o direito à prevenção de danos, impondo ao fornecedor o dever de se valer de todos

os cuidados necessários e suficientes ao afastamento de qualquer prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

De outro lado, no caso em tela, a fraude noticiada, conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, não pode ser atribuída à casa bancária, que não concorreu para a iniciativa das operações fraudulentas.

A própria autora relata que foi contatada por suposto preposto da parte ré, informando sobre transações fraudulentas em seu nome e que, para segurança da conta, seguiu as orientações fornecidas, realizando inclusive transferência de valores para terceiros, sem qualquer verificação prévia de autenticidade (se os beneficiários eram funcionários da ré, se o número contatado era utilizado para comunicações oficiais).

Por sua vez, é notório que a transferência via “PIX” é operação instantânea que não pode ser cancelada após sua efetivação. Sem prejuízo, nos termos do Regulamento anexo à Resolução CB nº 1, de 12 de agosto de 2020 (arts. 41-B a 41-F), o Banco Central regulamentou mecanismo especial de devolução [MED], para a tentativa de restituição da quantia transferida, em caso de fraude e falha operacional nos sistemas de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação, procedimento adotado pela requerida (fls. 40/43 e 180/181).

Assim, a situação apresentada não demonstra falha de prestação de serviços da instituição requerida, mas sim culpa exclusiva da autora (vítima) ao agir sem as cautelas necessárias (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC), inexistindo fundamentos para admitir a pretendida reparação dos danos materiais, tampouco dos danos morais.

A jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça não discrepa: *“Ação declaratória de inexistência de débitos c/c restituição e indenização por danos morais. Golpe. Alegação da autora de que recebeu uma ligação de um suposto funcionário do banco informando sobre a possibilidade de renegociação de um empréstimo, tendo sido orientada a realizar duas transferências via pix. Sentença de*

*improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. Ausência de falha na prestação do serviço. A apelante efetuou transferência por pix para pessoa desconhecida, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das informações repassadas. Excludente de responsabilidade - Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1020945-63.2024.8.26.0482; Relator: Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 19/12/2025).*

*“Ação de restituição c.c danos materiais – Transferências bancárias realizada pelo autor através de PIX em benefício de terceiro, sendo vítima de golpe – Golpe da falsa central de atendimento do Banco - Golpista se passou por funcionário do Banco – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva do autor evidenciada – O autor vítima de golpe de engenharia social, transferiu valores através de PIX para conta de terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferências realizadas através de PIX, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha do Banco na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado.” (TJSP; Apelação Cível 1003740-82.2025.8.26.0224; Relator: Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 19/12/2025).*

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, majorada a honorária de sucumbência devida pela autora para 12% do valor da causa (R\$ 13.690,00), observada a gratuidade concedida.

**LÍGIA ARAÚJO BISOGNI**  
**Relatora**