



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000011640

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003353-89.2025.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante JAQUELINE APARECIDA HERCULANO DA COSTA (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 IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 23 de janeiro de 2026.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1003353-89.2025.8.26.0152

Apelante: Jaqueline Aparecida Herculano da Costa

Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Comarca: Cotia

Voto nº 5.180

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO. TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. INOCORRÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO.

1. Recurso de apelação interposto pela autora em face de sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos materiais e morais, decorrentes do “Golpe do Falso Investimento”.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) analisar se houve violação à dialeticidade recursal por parte da recorrente; e (ii) aferir a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pela consumidora em decorrência de fraude praticada por terceiros.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Ausência de violação ao princípio da dialeticidade recursal, tendo em vista que é possível se depreender os fundamentos da insurgência da parte recorrente.

4. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é afastada quando comprovada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que configura fortuito externo e rompe o nexo de causalidade.

5. No caso concreto, a autora admitiu ter sido induzida a realizar as transações, incluindo a contratação de empréstimo e a transferência via PIX, o que descaracteriza a falha na prestação de serviço do banco. Ademais, a principal transferência foi destinada à conta de titularidade da própria autora, não havendo indícios de anormalidade que justificassem o bloqueio.

6. A instituição financeira comprovou ter adotado os mecanismos de segurança necessários, validando as operações por meio de dados e senha pessoais e biometria facial.

7. A ausência de comunicação imediata do ocorrido ao banco e o registro tardio do boletim de ocorrência reforçam a ausência de responsabilidade da instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8. Inexistindo conduta omissiva ou comissiva por parte da instituição financeira ré que contribuisse para a ocorrência da fraude, conseqüentemente inexistente o dever de indenização por parte desta.

IV. DISPOSITIVO

9. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da r. sentença de fls. 297/299, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, nos termos da fundamentação. Condeno a parte autora ao pagamento de custas, despesas e honorários sucumbenciais, os quais fixo em 10% do valor da causa, observando-se a gratuidade da justiça*”.

Sustenta a recorrente, às fls. 303/310, que: a) a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; b) seus dados foram vazados e as operações foram realizadas sem a observância pela ré de qualquer validação e medida de segurança das operações atípicas; c) não forneceu senha e tampouco realizou qualquer reconhecimento facial, não havendo comprovação nos autos de que tais mecanismos foram de fato empregados; d) era responsabilidade da instituição financeira tomar medidas para coibir atitudes fraudulentas de terceiros; e) a requerida deve suportar os riscos inerentes à atividade econômica que desenvolve; f) em decorrência do golpe sofrido, sofreu abalo moral indenizável. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada, julgando-se procedente a ação.

Contrarrazões às fls. 314/332, pelo não conhecimento do recurso, ante a violação ao princípio da dialeticidade recursal, ou pelo seu improvimento.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Com referência à preliminar de ausência de dialeticidade do recurso, observo que houve demonstração suficiente das razões do

inconformismo e dos fundamentos pelos quais se impugna a sentença, motivo pelo qual não violado o referido princípio. Assim, e preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso, no entanto, não comporta acolhimento.

Conforme se depreende dos autos, alega a autora que encontrou um anúncio de investimentos on-line e, tendo se interessado, entrou em contato e informou seu número de CPF para obter mais informações por telefone. Após finalizar a ligação telefônica, relata ter se surpreendido com diversas transações bancárias e contratações de empréstimos em sua conta bancária mantida junto ao réu, totalizando R\$ 24.534,38 em prejuízos (*fl. 3*).

Irresignada, tentou resolver a situação administrativamente com o réu, o que não surtiu efeito. Sendo assim, registrou boletim de ocorrência (*fls. 20/21*) e posteriormente ajuizou a presente ação, visando ser indenizada pelos prejuízos materiais e morais sofridos em decorrência do ilícito.

Assim, a questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré em indenizar a vítima do chamado “Golpe do Falso Investimento”, de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

No caso em exame, contudo, não se verifica a ocorrência de qualquer falha no serviço pela instituição bancária.

Como bem se sabe, é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos consumidores. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques em razão de fraudes perpetradas por terceiros.

Entretanto, o caso concreto revela, na verdade, que a autora fora ludibriada pelos golpistas a realizar a contratação do empréstimo (*fls. 44/52*), o saque do limite do cartão de crédito (*fl. 57*) e a transferência dos valores (*fl. 39*). E embora tenha alegado na exordial que tais operações foram realizadas à sua revelia, é certo que confessou, em tentativa de solução administrativa com a requerida, que teria realizado as transações após ter sido enganada pelos golpistas

(“No dia 11/11 sofri um golpe de um falso investimento em que foram realizadas, em ligação, algumas transações em que conforme o contato com o golpista, me induziram em linha, a realizar simulações de empréstimo e transações via pix da minha conta para outra”; fl. 243).

Ademais, a despeito de argumentar que a instituição financeira não teve a devida diligência ante a transferência de vultoso valor, é certo que, embora a única transferência realizada fosse no valor de R\$ 24.249,93 (fl. 39), esta teve como destinatária outra conta de titularidade da própria autora, de modo que não há como atribuir qualquer responsabilidade à instituição financeira a respeito de eventual acionamento de mecanismo verificador de autenticidade, ainda mais considerando que a transação foi realizada mediante fornecimento de dados pessoais e biometria facial (fls. 168/172).

No tocante ao empréstimo, é certo que a autora também admitiu tê-lo contratado e que a instituição financeira também adotou os mecanismos de segurança adequados, conforme supracitado.

Outrossim, não há comprovação de imediata comunicação ao banco réu a respeito do ilícito. Conforme se verifica à fl. 39, as operações ocorreram no dia 12/11/2024, sendo que a única comunicação comprovada nos autos ocorreu somente em 14/11/2024 (fls. 241/253), dois dias depois. De igual maneira, o Boletim de Ocorrência foi registrado apenas em 18/03/2025, mais de quatro meses após o ocorrido (fls. 20/21).

Portanto, resta inviável o reconhecimento do fortuito interno. Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta do réu, comissiva ou omissiva, possui nexo de causalidade com os danos sofridos pela autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores e da sua própria falta de zelo.

Nesse mesmo sentido é o entendimento deste Egrégio Tribunal de Justiça:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. indenização por danos material e moral – Golpe do falso investimento praticado por terceiro, via rede social "Instagram" – Transferência via "pix" efetuada pela autora voluntariamente para conta bancária de fraudadores – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva das corréis a caracterizar falha na prestação de serviços – Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Sentença ratificada com amparo no artigo 252 do Regimento Interno desta Corte – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1002426-45.2024.8.26.0157; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Cubatão - 4ª Vara; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE EMPRÉSTIMO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. CONSUMIDOR. RELAÇÃO BANCÁRIA. "GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. FORTUITO INTERNO. INOCORRÊNCIA. EMPRÉSTIMO REALIZADO COM A CONFIRMAÇÃO DO TITULAR DA CONTA AINDA QUE EM ERRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006887-61.2024.8.26.0577; Relator (a): Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2025; Data de Registro: 23/09/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. GOLPE DO ANÚNCIO DO INSTAGRAM. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO DA AUTORA IMPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Lavínia Cardoso Piva contra sentença que julgou improcedente ação reparatória de danos materiais e morais, decorrente de golpe do falso investimento pelo Instagram. Apela para obter a restituição do Pix de R\$ 300,00, bem como danos morais de R\$ 5.000,00. II. Questão em Discussão 2. A questão em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

discussão consiste em verificar se a instituição financeira tem responsabilidade sobre a transferência via Pix realizada pela autora para conta de terceiros, em decorrência de golpe. III. Razões de Decidir 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. 4. A responsabilidade do réu é afastada, pois a autora realizou a transferência por liberalidade, sem cautela, e não houve falha nos sistemas de segurança da instituição. 5. Culpa exclusiva da vítima, que com sua conduta possibilitou a fraude. 6. Autora se comunicou com o estelionatário via whatsapp, sem utilizar canais oficiais de atendimento do réu. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso improvido. Tese de julgamento: 1. Inexistência de responsabilidade do réu por ausência de nexo de causalidade. 2. Culpa exclusiva da autora e de terceiro. 3. Golpe facilitado pela conduta da própria autora. [...] (TJSP; Apelação Cível 1005347-27.2024.8.26.0302; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jaú - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025)

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários devidos pela autora ao advogado do réu para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil —*observando-se que a recorrente goza da justiça gratuita.*

Atendem 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 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO

RELATORA