



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000182195**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003567-74.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante ADENILSON MARTINS DE SOUZA, são apelados CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA. e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 7273**

**APELAÇÃO Nº 1003567-74.2025.8.26.0348**

**APELANTE: Adenilson Martins de Souza**

**APELADOS: Cloudwalk Instituição de Pagamento e Serviços Ltda e outro**

**COMARCA: Mauá**

**JUIZ(A): Rodrigo Soares**

Preliminares. 1. Oposição ao julgamento virtual. Inadequação da via eleita. Não acolhimento. 2. Cerceamento de defesa. Não caracterização. Suficiência da prova documental produzida. 3. Deficiência na fundamentação da sentença. Inocorrência. Sentença fundamentada, preenchendo os requisitos do art. 489 do CPC. 3. Justiça gratuita. Impugnação ao benefício. Falta de provas. Rejeição. 4. Violação ao princípio da dialeticidade recursal. Suficiente impugnação aos fundamentos da sentença. Preliminar rejeitada.

Apelação Cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso investimento. Transferência voluntária via Pix para contas mantidas pelas instituições rés. Alegação de falha na prestação de serviços bancários. Sentença de improcedência. Responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras. Inexistência de falha na prestação do serviço. Transações realizadas mediante uso regular de canais oficiais, com autenticação por senha. Ausência de vício técnico ou defeito funcional. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Parte autora que realizou as transferências sem diligência mínima quanto à legitimidade dos destinatários. Ruptura do nexo causal. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.

**Vistos.**

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 386/394, cujo relatório se adota, que julgou ação indenizatória por danos materiais e morais, nos seguintes termos: “*Posto isso, JULGO IMPROCEDENTE o pedido e extinto o processo com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de*

*Processo Civil. Sucumbente, o autor fica condenado nas custas judiciais, despesas do processo e nos honorários advocatícios da parte contrária, os quais arbitro em dez por cento do valor da causa (artigo 85, §2º do Código de Processo Civil), observando-se a gratuidade concedida à fl. 163”.*

Irresignada, insurge-se a parte autora a fls. 398/419. Preliminarmente alega que a sentença é nula por cerceamento de defesa e por ausência de fundamentação da sentença sobre ponto relevante. Sustenta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, com base no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ. Aduz que houve falha na prestação de serviços, por ausência de diligência na abertura das contas recebedoras, que foram abertas com o fim de aplicar golpes. Sustenta que as rés descumpriram o dever de segurança, bem como as regulamentações do Banco Central do Brasil. Defende os danos materiais e morais, devidamente comprovados.

Contrarrazões as fls. 423/448 e 449/457.

Preparo que deixou de ser recolhido ante a gratuidade deferida a fls. 163.

A parte autora apresentou oposição ao julgamento virtual a fls. 501.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 29 de janeiro de 2026.

### **É o relatório.**

Preliminarmente, quanto a oposição ao julgamento virtual a fls. 501, pontua-se que a [Resolução 591/2024 do CNJ](#) prevê que a sustentação oral depende de pedido de destaque:

Art. 8º Não serão julgados em ambiente virtual os processos com pedido de destaque feito:

(...)

II – por qualquer das partes ou pelo representante do Ministério Público, desde que requerido até 48 (quarenta e oito) horas antes do início da

sessão e deferido pelo relator.

De acordo com a [orientação do Tribunal](#), esse pedido deve ser realizado pelo representante da parte interessada diretamente no sistema:

Conforme o art. 8º da Resolução CNJ n.º 591/2024, os advogados das partes e o Ministério Público poderão apresentar Pedido de Destaque referente à discordância quanto à realização da Sessão de Julgamento Virtual, em até 48 (quarenta e oito) horas antes do início da Sessão de Julgamento Virtual.

O(a) relator(a) do processo será o(a) responsável pela análise do pedido e, caso defira, efetuará a retirada do processo da pauta de Julgamento Virtual, com encaminhamento para Sessão Presencial.

Os advogados das partes e o Ministério Público devidamente logados no Portal e-SAJ **solicitam o pedido de destaque na tela “Acompanhamento de Julgamento” do processo pautado, seção “PEDIDO DE DESTAQUE”, clicando no botão “Solicitar destaque”.**

A parte autora, apelante, limitou-se a manifestar sua oposição ao julgamento virtual (fls. 501), sem realizar pedido de destaque no sistema.

A não adoção do procedimento preconizado pelo novo sistema implica manter dois sistemas de acompanhamento em paralelo, através da análise diária de autos remetidos a julgamento virtual, e ao mesmo tempo, o acompanhamento da manifestação de destaques na sessão virtual, o que descaracteriza a rapidez e praticidade idealizados pelo novo sistema implementado pelo tribunal. Porque sem escopo, portanto, no novo regramento do julgamento virtual, e redundante face à nova sistemática, remeto as partes ao novo procedimento, exclusivamente.

Assim, mantém-se o julgamento virtual da apelação.

Ainda, afasto a alegação da parte apelante quanto a nulidade da sentença, por cerceamento do direito de defesa, em razão do não deferimento de dilação probatória, com o consequente julgamento antecipado da lide.

No caso dos autos, era de todo desnecessária a dilação probatória e admissível o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Diante das alegações das partes, os pontos controvertidos envolvem questões

suficientemente esclarecidas pela prova documental constante dos autos, não demandando a produção de outras provas técnicas ou apresentação de documentos adicionais.

Ademais, consigne-se inexistir vício de fundamentação, uma vez que a sentença preenche os requisitos do artigo 489 do Código de Processo Civil, houve a análise da matéria trazida à baila.

Da simples leitura da r. sentença, verifica-se ter o Juiz *a quo* observado a causa de pedir constante na petição inicial e decidiu a lide nos limites do pedido formulado, indicando motivo suficiente para demonstrar a razão de seu convencimento e bastante para o julgamento da ação.

A não conformação da parte com o decidido não se confunde com ausência de fundamentação ou negativa de prestação jurisdicional, de forma que a preliminar merece ser rejeitada.

Afasto, ainda, a alegação de violação ao princípio da dialeticidade suscitado pela parte ré, pois há suficiente impugnação aos fundamentos da sentença e a pretensão recursal pode ser compreendida a contento. Conhece-se, portanto, do recurso da parte autora.

Por fim, rejeito a impugnação aos benefícios da justiça gratuita suscitada pela parte ré, tendo em vista que a revogação superveniente do benefício pressupõe alteração do estado de hipossuficiência, mas não há elementos comprobatórios a demonstrar alteração da situação econômica da autora.

Nesse sentido:

“Tal revogação deve estar calcada em fato novo, que altere a hipossuficiência do autor, e não em fato já conhecido pelo juiz, como, no caso em tela, a possibilidade de êxito da demanda”. (REsp 1701204/PB, Rel. Ministra REGINA HELENA COSTA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 26/02/2019, DJe 01/03/2019)

Rejeitadas as questões preliminares, passo à análise do mérito.

No mérito, o recurso não merece acolhimento.

Depreende-se dos autos que a parte autora narra ter sido vítima de fraude conhecida como “golpe do falso investimento”, tendo realizado duas transferências bancárias via Pix, totalizando R\$ 10.495,00, para contas mantidas pelas instituições réis, acreditando estar realizando aplicações em plataformas de investimento, sob promessa de resgates em valores manifestamente superiores ao investido. Após perceber o golpe, registrou boletim de ocorrência e comunicou as instituições financeiras, que, segundo a autora, não adotaram medidas eficazes de bloqueio e devolução dos valores, conforme previsto nas normas do Banco Central.

A sentença recorrida, após análise dos autos, concluiu pela inexistência de falha na prestação de serviços das réis, reconhecendo a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e enquadrando o evento como fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

Cinge-se a controvérsia a respeito à pretensão de responsabilização civil objetiva das instituições financeiras réis, em razão de prejuízo financeiro sofrido pela parte autora, ora apelante, decorrente de golpe de falso investimento, mediante transferências voluntárias realizadas via PIX para contas bancárias mantidas junto às referidas instituições.

Como cediço, este tipo de golpe é bastante difundido, com orientações emanadas frequentemente por todos os bancos e instituições financeiras, inclusive pelas empresas réis, para alertar e informar consumidores para que não efetuem transações a desconhecidos e que desconfiem de promessas de altos rendimentos em investimentos não vinculados a bancos.

Neste contexto, considerando que o envio das quantias se deu por meio do PIX, impende ressaltar a redação do Enunciado nº 14, deste E. Tribunal de Justiça:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Enunciado nº 14: Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Consoante dispõe o *caput* do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*”.

Entretanto, o parágrafo terceiro do mesmo artigo, em seu inciso II, dispõe que o fornecedor não será responsabilizado quando se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Desta forma, não há como se afirmar que houve responsabilidade dos bancos réus na realização das transações, posto que foram efetuadas mediante senha de uso pessoal da parte autora, ou seja, os danos decorrem de culpa exclusiva da vítima.

No caso dos autos, restou incontroverso que o golpe foi perpetrado por terceiro, que induziu a autora a realizar transferências voluntárias para contas indicadas, mediante promessa de resgate de lucros de grande vulto. A parte autora, de forma espontânea, realizou as operações, utilizando seus próprios dispositivos e senhas, sem qualquer interferência das instituições réas.

A conduta da parte autora foi determinante para o evento danoso. A parte autora agiu negligentemente e sem a cautela necessária ao não checar a autenticidade do perfil da suposta empresa, tampouco a veracidade do alegado retorno financeiro oferecido por desconhecido em rede social, sendo certo que a parte autora não demonstrou ter buscado orientações em sites de buscas e de empresas confiáveis, crendo em promessas de altos rendimentos feitos indistintamente por mensagens de texto recebidas no celular.

Consoante ensina a lição de Cavaliere Filho:

"(...) Mesmo na responsabilidade objetiva - não será demais repetir - é indispensável o nexu causal. Esta é a regra universal, quase absoluta, só excepcionada nos raros casos em que a responsabilidade é fundada no risco integral, o que não ocorre no dispositivo em exame. Inexistindo relação de causa e efeito, ocorre a exoneração da responsabilidade. Indaga-se, então: quando o empresário poderá afastar seu dever de indenizar pelo fato do produto ou do serviço? Tal como no Código do Consumidor, a principal causa de exclusão de responsabilidade do empresário seria a inexistência de defeito. Se o produto ou serviço não tem defeito não haverá relação de causalidade entre o dano e a atividade empresarial. O dano terá decorrido de outra causa não imputável ao fornecedor de serviço ou fabricante do produto. Mas se defeito existir, e dele decorrer o dano, não poderá o empresário alegar a imprevisibilidade, nem a inevitabilidade, para se eximir do dever de indenizar. Teremos o chamado fortuito interno, que não afasta a responsabilidade do empresário." (Programa de responsabilidade civil, 11. ed., São Paulo: Atlas, 2012, págs. 230-231).

O nexu de causalidade entre a conduta das instituições financeiras e o prejuízo sofrido pela parte autora não se encontra demonstrado. O golpe foi perpetrado por terceiros, em ambiente externo ao sistema bancário, sem qualquer ingerência das rés. A responsabilização das instituições financeiras, neste contexto, implicaria indevida ampliação do risco do empreendimento, em violação ao princípio da causalidade.

Neste sentido, não há como atribuir a responsabilidade pelos danos à parte requerida, com base no enunciado da Súmula 479 do STJ, que dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, visto que a fraude perpetrada constitui fortuito externo, sem participação dos réus.

Também não há como se imputar aos réus a responsabilidade por fato de terceiro, qual seja, a movimentação da conta para fins fraudulentos, haja vista que as instituições atuaram como intermediárias das referidas transações e não participaram da conduta ilícita ou atuaram de forma concorrente para o dano sofrido pelas autoras, visto que não foram destinatárias dos valores, o que rompe o nexu causal e afasta a responsabilidade pelo prejuízo.

Outrossim, a futura, incerta e imprevisível prática de delitos pelos titulares não pode ser imputada aos réus, considerando que a regulamentação da abertura das contas não prevê tal penalidade.

Nesta senda, cite-se que o artigo 1º, inciso I, alínea b da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN dispõe os requisitos para abertura de conta depósito, destacando-se que não há determinação de realização, pelos bancos, acerca da averiguação da finalidade da conta. *In verbis*:

Art. 1º Para abertura de conta de depósitos é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante preenchimento de ficha-proposta contendo, no mínimo, as seguintes informações, que deverão ser mantidas atualizadas pela instituição financeira: (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

I - qualificação do depositante: a) pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local do nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.) b) pessoas jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de constituição, documentos, contendo as informações referidas na alínea anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ e atos constitutivos, devidamente registrados, na forma da lei, na autoridade competente; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

Impõe ressaltar, ainda, que não recai ao banco a responsabilidade objetiva com base na Resolução Bacen nº 4.753/2019, posto que a resolução estabelece tão somente “os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos” (art. 1º). Não há imposição de responsabilidade civil pela abertura de contas por pessoas que em atos futuros sejam identificadas como estelionatárias, limitando-se a dispor sobre a responsabilidade do banco perante o órgão regulador (BACEN) quanto à adoção das medidas necessárias para identificação e qualificação dos titulares. Desta forma, para o deslinde do feito, é irrelevante a apresentação, nos autos, de comprovantes de regularidade da abertura das referidas contas, tendo em vista que tal fato não é capaz de afastar a culpa que recai exclusivamente na parte autora.

É reiterado o entendimento, pelo STJ, de afastamento da responsabilidade objetiva da instituição financeira quando não forem tomadas as cautelas necessárias pelo consumidor, para impedir transações fraudulentas:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS. FRAUDE. COMPRA ON-LINE. PRODUTO NUNCA ENTREGUE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SERVIÇOS BANCÁRIOS. INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA ENTRE PARTICULARES. COMPRA E VENDA ON-LINE. PARTICIPAÇÃO. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO CONFIGURAÇÃO. 1. Ação ajuizada em 30/06/2015. Recurso especial interposto em 16/03/2018 e atribuído em 22/10/2018. 2. O propósito recursal consiste em determinar se o banco recorrido seria objetivamente responsável pelos danos suportados pelo recorrente, originados após ter sido vítima de suposto estelionato, perpetrado na internet, em que o recorrente adquiriu um bem que nunca recebeu. 3. Nos termos da Súmula 479/STJ, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 4. O banco recorrido não pode ser considerado um fornecedor da relação de consumo que causou prejuízos à recorrente, pois não se verifica qualquer falha na prestação de seu serviço bancário, apenas por ter emitido o boleto utilizado para pagamento. 5. Não pertencendo à cadeia de fornecimento em questão, não há como responsabilizar o banco recorrido pelos produtos não recebidos. Ademais, também não se pode considerar esse suposto estelionato como uma falha no dever de segurança dos serviços bancários prestados pelo recorrido. 6. Recurso especial não provido. (REsp n. 1.786.157/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 3/9/2019, DJe de 5/9/2019.)

Por inexistir falha no serviço, não se pode atribuir às empresas réas a responsabilização civil pelos prejuízos, visto que não há nexos de causalidade entre a prestação dos serviços bancários e os danos sofridos. Sublinhe-se que o nexo foi rompido por culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiros, o que afasta a procedência da pretensão indenizatória por danos materiais e morais. Neste sentido é o entendimento desta Corte:

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "Golpe do falso parente". Autora que recebeu ligação de pessoa passando-se por familiar solicitando transferência. Alegação de falha na prestação do serviço pelos réus. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Alegação de falha na criação de conta com finalidade criminosa e ausência de ressarcimento após impugnação da transferência. Transferência de valores efetuadas pela demandante para conta de terceiro. Vítima que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fato de terceiro.

Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano uma vez que a transferência foi realizada pela própria demandante. Abertura de conta que deve seguir os ditames da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN. Inexistência de nexo de causalidade entre conduta dos apelados e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1000010-84.2024.8.26.0196; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2025; Data de Registro: 22/04/2025).

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais e materiais pela qual o autor visa o ressarcimento de valores transferidos a terceiros por contrato de investimento fraudulento – Sentença de improcedência – Recurso do autor. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX – Autor que realiza transferências bancárias em razão de contrato de investimento falso divulgado por perfil "hackeado" em rede social – Danos materiais e morais que não podem ser imputados aos bancos réus – Autor, vítima de golpe, que não atuou com a cautela necessária para assegurar a regularidade do negócio jurídico – Ausência de nexo de causalidade entre qualquer conduta praticada por parte das instituições financeiras e o prejuízo suportado pela vítima – Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula 479 do STJ e do Enunciado 14 deste E. TJSP. SENTENÇA MANTIDA – Recurso do autor desprovido, com majoração de honorários. (TJSP; Apelação Cível 1001167-62.2023.8.26.0185; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Estrela D'Oeste - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024).

DIREITO CIVIL. BANCÁRIO. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE CONHECIMENTO COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. IMPROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME 1. Ação de conhecimento com reparação de danos morais e materiais, visando a declaração de nulidade de empréstimos e transações, além da responsabilização dos bancos por danos materiais e morais decorrentes de golpe financeiro. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade das instituições financeiras pelos danos sofridos pela autora por golpe relacionado a investimentos financeiros e eventual culpa exclusiva da vítima. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada, pois não há nexo de causalidade entre a conduta dos bancos e o dano sofrido, configurando culpa exclusiva da vítima (ART. 14, §3, II, CDC), que, buscando por lucro imediato, cadastrou-se por iniciativa própria em site duvidoso e, após o cumprimento da "primeira tarefa", realizou outros Pix voluntariamente de valores e beneficiários diversos, pessoas físicas, sem a devida cautela na gestão de seu patrimônio. IV. DISPOSITIVO 4. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1014633-43.2024.8.26.0071; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025)

Conclui-se, portanto, que não cabe às instituições financeiras a condenação por responsabilidade objetiva por falha no serviço, em razão da culpa exclusiva da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte autora ao realizar transferências de valores voluntariamente a terceiros, nos termos do parágrafo terceiro, inciso II, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, comportando manutenção integral a sentença recorrida.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios para 15% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**

Relator