



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000179992

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004080-79.2023.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante NUBANK S/A, é apelada EDILEUZA CAMPOS LEITE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1004080-79.2023.8.26.0229

Apelante: Nu Pagamentos S.A. (Nubank)

Apelada: Edileuza Campos Leite

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Hortolândia

Juiz(a): Dra. Eliane Cassia Da Cruz

Voto nº 1473

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada, à luz da teoria da asserção. Relação de consumo caracterizada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Fraude praticada por terceiro mediante fornecimento voluntário de dados bancários pela própria consumidora. Inexistência de falha na prestação do serviço. Fortuito externo. Culpa exclusiva da consumidora, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. Rompimento do nexos causal. Reforma integral da sentença. Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta por NU PAGAMENTOS S.A. (NUBANK) contra sentença que julgou procedente a ação ajuizada por EDILEUZA CAMPOS LEITE.

Sobreveio sentença que afastou a preliminar de ilegitimidade passiva e julgou procedentes os pedidos iniciais, reconhecendo a nulidade das operações realizadas nos dias 23/03/2023 e 24/03/2023, condenando o réu à restituição dos valores debitados e ao pagamento das verbas de sucumbência. O juízo de origem entendeu caracterizada a falha na prestação do serviço bancário, ao fundamento de que as transações destoavam do perfil da autora, imputando ao banco o dever de reparar os prejuízos.

Em sede de embargos de declaração opostos pela autora, o juízo reconheceu omissão quanto ao pedido de indenização extrapatrimonial e fixou

indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, mantendo, no mais, a sentença anteriormente prolatada.

Inconformado, o banco interpôs a presente apelação, sustentando, em síntese: (i) a inexistência de falha na prestação do serviço, por se tratar de fraude praticada por terceiro estranho à relação jurídica; (ii) a configuração de fortuito externo, apto a romper o nexo causal; (iii) a culpa exclusiva da consumidora, que forneceu voluntariamente seus dados bancários e seguiu as orientações do fraudador; (iv) a inaplicabilidade da responsabilidade objetiva no caso concreto, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor; e (v) a necessidade de reforma integral da sentença, com a improcedência dos pedidos iniciais. Pugnou, ao final, pelo provimento do recurso, com a inversão dos ônus sucumbenciais.

A autora apresentou contrarrazões, defendendo a manutenção da sentença e da condenação imposta, reiterando a tese de falha na segurança dos serviços bancários.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelado em sede de preliminar de contrarrazões não merece acolhida.

Nos termos da teoria da asserção, adotada pelo ordenamento jurídico brasileiro, a análise das condições da ação deve ser realizada com base nas afirmações constantes da petição inicial (in status assertionis). Assim, basta que, na narrativa inicial, haja imputação de responsabilidade ao apelado para que se reconheça, em sede de admissibilidade, a legitimidade passiva.

No caso concreto, verifica-se que a parte recorrente atribuiu ao recorrido participação na relação jurídica que deu origem à demanda, o que é suficiente para caracterizar sua legitimidade passiva, nos termos da teoria mencionada.

O recurso comporta provimento.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se, ao caso, as regras de proteção ao consumidor previstas nos arts. 6º e 7º, a interpretação do art. 47 e aquela prevista no art. 52, todas do mesmo diploma legal. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

Importa esclarecer, desde logo, que a inversão do ônus probatório prevista no art. 6º, VIII, do CDC, somente se aplica às provas que razoavelmente se esperavam ao alcance do fornecedor, em razão da superioridade técnica e jurídica que ostenta, e na medida da hipossuficiência do consumidor, de modo que, no caso, não pode servir à condenação da fornecedora por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz, como será demonstrado a seguir.

Com efeito, não existe qualquer prova nos autos de que a instituição bancária participou da fraude cometida por terceiro da qual foi vítima o consumidor.

A prova dos autos evidencia que a fraude somente se consumou porque a própria consumidora forneceu voluntariamente seus dados bancários e seguiu as orientações repassadas por terceiro fraudador, após contato telefônico realizado fora dos canais oficiais da instituição financeira.

Não há qualquer elemento indicativo de falha no sistema de segurança do banco, de acesso indevido às plataformas digitais, de vazamento de dados imputável à instituição financeira ou de participação de seus prepostos na prática fraudulenta. As operações foram realizadas mediante regular utilização de credenciais da própria correntista.

De fato, o consumidor não produziu qualquer prova, mesmo por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indícios, que o terceiro, autor do golpe demonstrado na inicial, tivesse qualquer relação com o banco, repito, não existiu qualquer falha no sistema objeto do contrato de prestação de serviços firmado entre as partes.

Veja, infelizmente e muito comum, o consumidor foi vítima de fraude.

Diversas instituições financeiras realizaram campanhas para alertar os consumidores acerca de golpes realizados a pretexto de confirmação de transações, atualização de segurança, dentre outros, conforme documentos encartados com a defesa.

Cuida-se de hipótese típica do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, caracterizando fortuito externo, absolutamente estranho à atividade bancária, apto a romper o nexo causal entre o serviço prestado e o dano alegado.

O consumidor, de livre e espontânea vontade, após contato com o fraudador através do telefone, confirmou e entregou seus dados bancários em favor de terceiros estranhos à lide e desconhecidos por ela.

Ora, acabou agindo com desídia, pois não teve a devida cautela ao confirmar a autenticidade das mensagens recebidas do estelionatário. A manipulação cometida pelo criminoso levou a parte interessada a cair em seu artil e efetuou transação em favor de terceiros tudo como se fosse uma atividade comum.

A própria parte informou nos autos que realizou o procedimento indicado pelo fraudador, que se passou por preposto do banco.

Nos termos do contrato entabulado entre as partes, incumbia ao consumidor a responsabilidade pela guarda e uso do cartão e senha eletrônica de acesso. Todavia, alheio a esse cuidado – contratual e costumeiro –, forneceu a parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelada ao fraudador seus dados e valores, após telefonema.

O artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é elucidativo, para o melhor deslinde do feito: *"O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro"*.

Por consequência, não há que se falar no dever de reparar.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em recente julgamento do RECURSO ESPECIAL Nº 2.215.907/SP, firmou entendimento no sentido de que não há responsabilidade da instituição financeira quando a fraude decorre de fornecimento voluntário de dados pelo próprio consumidor, inexistindo defeito na prestação do serviço:

*RECURSO ESPECIAL.
RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE
INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE
VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS.
FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE
ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO.
CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO.
EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL.
ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA.
AFASTAMENTO. 1. A utilização de artifícios por terceiros -
como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -
, por meio dos quais os consumidores cedem aos
estelionatários os seus dados pessoais e bancários que
possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito
externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição
financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente*

quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ. 2. Recurso especial não provido. (STJ; Recurso Especial nº 2215907/SP, 2025/0195436-1; Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva; Terceira Turma; Sessão Virtual: 26/08/2025 a 01/09/2025; Acórdão: 02/09/2025; Publicação no DJEN/CNJ: 04/09/2025)

Na mesma esteira, é a jurisprudência desta Corte:

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Nulidade da sentença. Inocorrência de afronta ao artigo 93, IX da Constituição Federal, por apresentar o julgado, fundamentação contrária aos interesses da parte. Inocorrência de cerceamento do direito à produção de prova. Inócua a abertura de dilação probatória para a produção de provas que a parte sequer especificou. Preliminares rejeitadas. Operações bancárias efetuadas a débito, contestadas pela correntista. Fraude não reconhecida. Furto/extravio do cartão magnético. Responsabilidade exclusiva da cliente pela guarda e utilização do cartão magnético e senha. Validade das contratações realizadas antes do bloqueio. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação 1036955-17.2017.8.26.0002; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2018; Data de Registro: 12/11/2018).

E:

*APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; *Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)**

A parte consumidora, assim, infelizmente foi vítima de um golpe, e não pode pretender responsabilizar a instituição bancária pela circunstância, o que só se mostraria possível se ficasse provado que o contato telefônico informado na petição inicial de fato pertencia ao banco, ou que fora de fato ludibriada por algum funcionário. Contudo, nada disso ocorreu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, a despeito da aplicação das normas consumeristas ao caso, não há como concluir pela responsabilidade da instituição financeira, resultante do lamentável episódio, incidindo na hipótese a regra do inciso II, § 3º, do art. 14, que isenta a responsabilidade do fornecedor de serviços quando ficar provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse lanço, rompido o nexo de causalidade pela culpa exclusiva da vítima e de terceiros, a improcedência da ação era de rigor; deve ser provido o recurso.

Frise-se, contudo, que não se está a concluir que a parte recorrente não deva ser indenizada pelo prejuízo sofrido, mas apenas que seu intento deve se voltar contra os reais responsáveis pelo ocorrido, pelas vias ordinárias próprias.

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente. Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **dou provimento** ao recurso de apelação, para reformar integralmente a sentença, julgando improcedentes os pedidos formulados na ação.

Em razão da inversão do resultado, invertem-se os ônus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbenciais, observada a gratuidade da justiça deferida à autora, ficando suspensa a exigibilidade, nos termos do art. 98, §3º, do Código de Processo Civil.

MARIO SERGIO LEITE

Relator