



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000113522**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004685-29.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado MARCIO FERREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2026.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO N. 1004685-29.2025.8.26.0011**  
**COMARCA: CAPITAL – FORO REGIONAL DE PINHEIROS**  
**JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: DIEGO MATHIAS MARCUSSI**  
**APELANTE: NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**  
**APELADO: MÁRCIO FERREIRA DOS SANTOS**

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Golpe do falso investimento. Hipótese em que o autor realizou transferências a pedido de terceiros em grupo de aplicativo de mensagens. Ato voluntário do autor que agiu com manifesta negligência ao não se certificar da idoneidade da incomum solicitação. Conduta do consumidor que foi determinante para a conclusão do golpe. Inexistência de nexo causal entre o prejuízo do autor e a conduta da instituição de pagamentos. Aplicação da excludente de responsabilidade civil inscrita no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença de procedência reformada. Pedido inicial julgado improcedente. Recurso provido.

**Voto n. 57700.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 164/171, de relatório adotado, que, em ação de reparação de danos, julgou procedente o pedido inicial.

Sustenta a recorrente, em síntese, que a sentença equivocadamente rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva, pois não há nexo entre sua atividade e o golpe sofrido pela autora. Argumenta que foi ela vítima do chamado golpe do falso investimento, induzida por terceiros desconhecidos em grupo do Telegram, realizando voluntariamente três transferências via PIX para pessoa estranha à lide. Afirma que a sentença não está devidamente fundamentada. Aduz que as operações ocorreram fora do ambiente bancário, mediante uso de senha pessoal e biometria facial em dispositivo autorizado, inexistindo falha sistêmica ou vazamento de dados. Salieta que se trata de fortuito externo, afastando a aplicação da Súmula 479, do STJ, e a responsabilidade objetiva prevista no art. 14, do CDC, pois houve culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador. Assevera que adotou todos os protocolos de segurança exigidos pelo Banco Central e que não pode ser responsabilizada por negociações externas à sua plataforma. Impugna ainda o pedido de inversão do ônus da prova, por ausência de verossimilhança e hipossuficiência e requer, caso haja condenação, que os juros e correção monetária observem a citação e a súmula 43, do STJ. Postula que seja reformada a sentença para reconhecer a ilegitimidade passiva ou, subsidiariamente, julgar improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

**É o relatório.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Versam os autos sobre ação de indenização por danos materiais e morais, fundamentado o pedido inicial em alegação do autor de que foi vítima de golpe financeiro ao realizar três transferências via PIX, totalizando R\$ 10.349,00, induzido por fraudadores em grupo do aplicativo Telegram. Aduz que, ao perceber a fraude, registrou boletim de ocorrência e solicitou ao banco o bloqueio e recuperação dos valores, sem qualquer providência eficaz. Entende que houve falha na prestação do serviço, pois operações atípicas e de alto valor não foram interceptadas, violando deveres previstos no Código de Defesa do Consumidor, na Súmula 479 do STJ, e na Lei Geral de Proteção de Dados. Assevera que a omissão do réu lhe causou prejuízo financeiro e abalo psicológico, pleiteando reparação compatível com precedentes jurisprudenciais. Postula a restituição da quantia de R\$ 10.349,00, devidamente corrigida, bem como o pagamento de indenização por danos morais em quantia não inferior a R\$ 10.000,00.

E a r. sentença de fls. 164/171 julgou procedente o pedido inicial para condenar “o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 10.349,00 (dez mil trezentos e quarenta e nove reais), corrigido monetariamente desde a data do desembolso, e acrescido de juros legais, a partir da citação, até a data do efetivo pagamento”, também “ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente desde a data da presente sentença (STJ, Súmula 362), e acrescido de juros legais, a partir da citação, até a data do efetivo pagamento”, bem assim a arcar com “as custas processuais e os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, que ficou em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação”.

Recorre a ré e o recurso comporta provimento, prejudicadas as preliminares suscitadas pela instituição financeira.

E isto porque, conquanto se cuide aqui de relação de consumo, a prova documental existente nos autos evidencia que resultou configurada a excludente de responsabilidade a que alude o artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, circunstância que retrata exatamente a hipótese dos autos.

Com efeito, alega o autor, de forma genérica, que “foi convidado a participar de um grupo em aplicativo de mensagens e induzido a cumprir tarefas [tais como curtir produtos para engajamento através do aplicativo shopaib] e, neste meio, houve também os pedidos e pix realizados para as contas de laranja”, argumentando ainda que, quando “percebeu que foi vítima de golpe, registrou boletim de ocorrência e buscou assistência junto ao réu, solicitando a restituição dos valores, mas não foi atendido” (fls. 02/03).

Ora, dúvida não remanesce do exame da versão dos fatos apresentada na petição inicial que agiu a parte ativa sem a cautela mínima esperada do homem médio e que os danos por ele suportados decorreram de ato de terceiro fraudador e da própria desídia do autor, ao não verificar a idoneidade da incomum solicitação, de modo que sua conduta foi determinante para a concretização do golpe, razão pela qual se justifica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na espécie a aplicação da excludente de responsabilidade civil inscrita no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo, assim, se cogitar da responsabilidade da instituição financeira no caso.

Vale considerar que o autor não trouxe para os autos a íntegra das conversas que ocorreram no aplicativo de mensagens, nem apresentou cópia do boletim de ocorrência que afirma ter lavrado, sendo certo, ademais, que, conquanto arguente que era responsabilidade da instituição de pagamentos bloquear as transações atípicas em sua conta, admite ele tê-las realizado, sendo imperioso destacar, inclusive, que a primeira transação, no valor de R\$ 2.369,00, ocorreu no dia 03 de fevereiro de 2025, em favor de Letícia Carolina (fls. 17), e as demais transações, nos valores de R\$ 380,00 e R\$ 7.600,00, foram efetivadas em favor de beneficiária diversa (Bianca dos Santos da Silva), apenas no dia 14 de fevereiro [ou seja, 13 dias depois], não se dessumindo desse cenário a existência de defeito na prestação do serviço cabente à ré, por não se vislumbrar nos autos irregularidade nas operações financeiras impugnadas na causa.

Aliás, neste sentido é o entendimento dominante nesta Corte em casos análogos aos desses autos, como nos seguintes julgados:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Remessa de dinheiro mediante fraude, sofrida por um dos autores via Whatsapp – Preliminares de ilegitimidade passiva e de nulidade da sentença, afastadas - Ré que nada teve a ver com o alegado desfalque, apenas ocorrido por culpa exclusiva dos autores, um, por não tomar as providências de segurança disponibilizadas na rede social utilizada, o outro, por agir de forma precipitada e sem as devidas cautelas ao efetuar o empréstimo/pagamento solicitado – Culpa da ré que, assim, não restou evidenciada – Nexo causal afastado – Danos materiais e morais pleiteados por ambos os autores, indevido – Sentença de procedência parcial - Apelo dos autores desprovido, provido o da ré, para julgar a ação improcedente.” (Apelação n. 1003166-61.2021.8.26.0010, Rel. Des. Rui Cascaldi, 1ª Câmara de Direito Privado, j. 20/07/2022).

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de improcedência – Recurso dos autores – Golpe por meio do aplicativo 'WhatsApp' – Transferência de valor a fraudadores, que se passaram por parente da vítima – Não verificada falha na prestação de serviços dos fornecedores – Culpa exclusiva dos autores e de terceiros – Excludente de responsabilidade – CDC, art. 14, § 3º, II – Sentença mantida – Ratificação do julgado – Honorários recursais devidos – RECURSO NÃO PROVIDO.” (Apelação n. 1000780-84.2020.8.26.0627, Rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 13/07/2022).

“INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. GOLPE DO "WHATSAPP". Transferências efetivadas pela vítima. Golpe percebido posteriormente à operação que não guarda nexos de causalidade com a conduta do réu. Falha na prestação do serviço não caracterizada. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade caracterizada. Culpa exclusiva da vítima. Precedentes deste E. Tribunal nesse sentido. Sentença mantida. Apelação não provida.” (Apelação n. 1003970-10.2021.8.26.0566, Rel. Des. Jairo Brazil, 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 2ª Vara Cível; j. 11/04/2022).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Transferência bancária voluntária a golpista que se passou pela irmã do autor (golpe do whatsapp). Ausência de falha na prestação dos serviços pelos réus. Inexistência denexo de causalidade. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença de improcedência mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.” (Apelação n. 1012618-22.2021.8.26.0196, Rel. Des. Fernando Sastre Redondo, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 31/01/2022).

Assim, inexistindo prova nos autos do nexocausal entre a conduta da Nu Pagamentos e os danos suportados pela parte ativa, alternativa não há senão o acolhimento do recurso manejado pela instituição de pagamentos para decretar a improcedência do pedido inicial.

Em suma, acolho o recurso e julgo improcedente o pedido inicial, condenado o autor ao pagamento das custas processuais e dos honorários devidos ao advogado do réu, que arbitro 15% sobre o valor atualizado da causa [R\$ 20.349,00 (fls. 08)], observada a gratuidade processual que lhe foi concedida.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

**JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA**  
**Desembargador Relator**  
**(assinatura eletrônica)**