



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000194793

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005096-87.2025.8.26.0297, da Comarca de Jales, em que é apelante/apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada/apelante BRENDA FARIA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), Apelados BANCO BRADESCO S/A, ECOMOVI SOLUÇÕES E SERVIÇOS EM PAGAMENTOS LTDA e BOM NEGÓCIO ATIVIDADES DE INTERNET LTDA. (OLX).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 10 de março de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 17.281

Apelação: 1005096-87.2025.8.26.0297 – Jales

**Apelantes/ Apelados: Nu Pagamentos S.A/ Brenda Faria Costa/ OLX PAY
Instituição de Pagamento Ltda./ Banco Bradesco S.A/
ECOMOVI Instituição de Pagamento Ltda.**

Juiz sentenciante: Adílson Vagner Ballotti

FRAUDE BANCÁRIA. ENGENHARIA SOCIAL. GOLPE DE FALSO USUÁRIO DA OLX. Exame do caso concreto. Fraude por meio de 'engenharia social', tendo a consumidora sido levada a erro, fornecendo ao fraudador dados sigilosos, com compartilhamento de tela, inserção de senha e validação das transações por meio de autenticação de dois fatores em plataforma externa. Fortuito externo caracterizado no caso, inclusive quanto às instituições financeiras rés. Afastada a incidência da Súmula 479 do STJ. Não demonstrada a falha na prestação do serviço. Movimentações financeiras que não destoam do perfil da consumidora, como se extrai da análise de operações de seu extrato bancário. Pedidos improcedentes desta ação, ficando prejudicado o exame do recurso da parte autora em que visava também ao acolhimento do seu pedido de indenização por danos morais. Precedentes do TJSP. Recurso da corré provido, prejudicado o exame do recurso da autora.

- I -

Na r. sentença às fls. 465/470, cujo relatório adoto, foram *julgados parcialmente procedentes* os pedidos desta ação



movida por *Brenda Faria Costa* em face de *Nu Pagamentos S.A* e *improcedentes* em face de *OLX PAY Instituição de Pagamento Ltda.*, *Banco Bradesco S/A* e *ECOMOVI Instituição de Pagamento Ltda.*

Inconformadas com a decisão, interpuseram recursos a *corré Nu Pagamentos* e a *autora*.

Essa *corré*, arguiu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta a ocorrência de culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, uma vez que a autora foi vítima de engenharia social, compartilhando informações sigilosas e validando transações mediante senha pessoal e autenticação de dois fatores (fls. 474/504).

A autora, no recurso, aduz que todas as rés devem reparar o prejuízo que sofreu, pugnando pela condenação ao pagamento também de indenização por danos morais (fls. 507/520).

Contrarrazões da *corré OLX* às fls. 526/542, da *NU Pagamentos* às fls. 543/560, do *Bradesco* às fls. 561/570 e da autora às fls. 571/581, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

De início, afasta-se a preliminar arguida de violação ao princípio da dialeticidade. As razões recursais impugnam especificamente os fundamentos da r. sentença, inferindo-se dos fundamentos do recurso de apelação interposto pela autora os motivos pelos quais entende haver necessidade de reforma da decisão,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preenchendo os requisitos do art. 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil.

No que se refere à preliminar de ilegitimidade passiva, a instituição financeira participa da relação jurídica descrita na inicial, sendo a responsável pela conta em que a fraude se consumou, o que confere pertinência subjetiva para a causa.

Portanto, rejeitam-se as preliminares.

Trata-se de ação de obrigação de fazer e reparação por danos materiais e morais fundada em falha na prestação de serviço decorrente de transações financeiras fraudulentas.

Segundo se extrai dos autos, em 05/05/2025, a autora foi contatada por suposto representante da OLX e, no dia seguinte, seguindo instruções via chamada de voz e vídeo, compartilhou sua tela e validou códigos recebidos via SMS.

Consumadas as operações, foram realizadas duas transferências de R\$ 10.000,00 cada, totalizando R\$ 20.000,00, para contas de terceiros (Brapay, ECOMOVI Instituição de Pagamento, agência 1, conta 1111-1 e Erick Richard Pereira Lima, Banco Bradesco, agência 2889, conta 39881-0).

Conforme se extrai da prova dos autos e do registro no Boletim de ocorrência (fls. 116/117), a autora foi vítima de golpe por meio de *engenharia social*.

Observa-se que a medida adotada pela instituição para recuperação dos valores, após a comunicação da fraude, com a

tentativa de bloqueio pelo sistema MED (Mecanismo Especial de Devolução), restou infrutífera (fl. 442).

À vista dos extratos financeiros (fls. 35/115 – de 06/01/2024 a 20/05/2025), não obstante o exposto pela parte autora, não se infere atipicidade no perfil da consumidora em razão do que se extrai das movimentações às fls. 87 e 108, por exemplo. No caso, no extrato de fl. 87 verifica-se recebimento de valor por Pix e saída de valor por Pix naquele mesmo dia, no mesmo total do montante discutido nesta ação, não constando dos autos impugnação dessas transações bancárias. E no extrato de fl. 108 tem recebimento de valor em transação bancária de montante maior que o dobro daquele discutido neste processo.

Diante desse histórico da mesma conta bancária, não há como considerar a existência de operação que destoe do perfil da parte consumidora, respeitado entendimento em sentido diverso.

Não obstante a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor, não há evidências de falha na prestação do serviço por parte do banco réu. O fornecimento de dados e a validação de códigos via SMS com compartilhamento de tela legitimam as operações, não se caracterizando como *fortuito interno*.

Pelo que se infere da prova documental, o resgate da aplicação foi realizado pela própria autora, solicitado no dia 05/05/2025 e efetivado no dia seguinte em sua conta.

Ainda que induzida a erro, é certo sendo vítima de golpe de engenharia social, a autora possibilitou o acesso aos seus dados com o compartilhamento de tela e validou códigos de segurança, o que levou o fraudador, por meio dos seus dados pessoais, a realização

das transferências questionadas.

Tal circunstância, afasta a incidência da Súmula 479 do STJ, pois os prejuízos suportados não foram decorrentes de fortuito interno, a justificar a atribuição do dever de indenizar ao banco.

Nesse contexto, em que pese o exposto pela autora, não se discutindo que sofreu um dano, impõe-se o reconhecimento da excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

O dano foi demonstrado, ressalte-se. Mas está ausente o pressuposto da responsabilidade civil do nexo de causalidade, não sendo comprovada efetiva falha da instituição a justificar a sua condenação. Como acima exposto, já havia transações legítimas na mesma conta em valores igual e até mesmo superior, não caracterizando a abrupta alteração do perfil da parte consumidora.

Como já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – FRAUDE BANCÁRIA – "GOLPE DA FALSA CENTRAL" – ENGENHARIA SOCIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do STJ) que não é absoluta – Hipótese em que as transações contestadas foram realizadas em ambiente digital seguro, mediante uso de dispositivo habitual e validação por credenciais pessoais e intransferíveis (senha e/ou biometria facial) – Autor que, induzido a erro por terceiros

estelionatários sob o pretexto de regularização de compra cancelada, forneceu dados ou validou as operações – Ausência de falha interna no sistema bancário – Configuração de culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Caracterização de fortuito externo que rompe o nexo de causalidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto – Precedentes desta E. Câmara. DANOS MORAIS – Pedido prejudicado – Reconhecimento da validade dos débitos e da ausência de ato ilícito praticado pela instituição financeira – Improcedência do pedido indenizatório mantida e reforçada pela improcedência da declaratória. SUCUMBÊNCIA – Reforma integral da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais – Inversão do ônus sucumbencial – Autor que deverá arcar com a integralidade das custas, despesas e honorários advocatícios, observada a gratuidade de justiça, se o caso. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO RÉU PROVIDO. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005079-37.2025.8.26.0625; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2026; Data de Registro: 10/02/2026)

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE COM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. A responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor admite excludentes quando comprovada a inexistência de falha na prestação do serviço ou a ocorrência de culpa

exclusiva do consumidor ou de terceiros, rompendo-se o nexo causal necessário à indenização. As transferências foram realizadas voluntariamente pelo autor, por meio de dispositivo autorizado e com autenticação por senha pessoal, inexistindo falha de segurança, vazamento de dados ou irregularidade imputável à instituição financeira. A fraude se concretizou por meio de engenharia social fora do ambiente bancário, em contexto de negociação particular, o que caracteriza fortuito externo e afasta a responsabilidade da instituição financeira. A atuação da ré após a comunicação do golpe demonstrou diligência, tendo sido acionados os mecanismos de bloqueio e recuperação junto à instituição destinatária, sem sucesso apenas em razão da conduta célere dos fraudadores, não configurando omissão ou negligência. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária ao percentual de 12% do valor dado à causa, a teor do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça na origem. (TJSP; Apelação Cível 1000997-71.2025.8.26.0007; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026)

Daí por que, não obstante o exposto pela parte autora, respeitado o seu entendimento, os pedidos desta ação são improcedentes em face de todos os réus, restando prejudicada a análise do seu recurso quanto à pretensão indenizatória por danos morais.

Diante de todo o exposto, deve ser dado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provimento à apelação da corré Nu pagamentos para que os pedidos sejam julgados improcedentes também em face dela, mantida a improcedência determinada na r. sentença quanto aos demais corréus, assim como a distribuição dos ônus de sucumbência em relação a esses réus.

Com o provimento do recurso da ré, responde a parte autora integralmente pelas custas e despesas processuais e também honorários de advogado da ré Nu Pagamentos no percentual de 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

- III -

Diante do exposto, pelo meu voto, *dá-se provimento* ao recurso da ré Nu Pagamentos para julgar improcedentes os pedidos desta ação, ficando *prejudicado* o exame do recurso da autora, com a atribuição dos ônus de sucumbência na forma supracitada.

LUIZ ARCURI
RELATOR