



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000202163

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005279-02.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante FRANCISCA ALINE DE ALBUQUERQUE (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e ITAÚ UNIBANCO S/A.

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), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 11 de março de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 652

APELAÇÃO CÍVEL nº: 1005279-02.2025.8.26.0348

COMARCA: MAUÁ

APELANTE(S): FRANCISCA ALINE DE ALBUQUERQUE

APELADO(S): ITAÚ UNIBANCO S.A. e NU PAGAMENTOS S.A.

JUIZ (A) SENTENCIANTE: RODRIGO SOARES

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. LIGAÇÃO DE INTERLOCUTOR QUE SE PASSA POR FUNCIONÁRIO DO BANCO. REALIZAÇÃO DE PIX. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. Ação ajuizada por autora sustentando ter recebido ligação telefônica de suposto funcionário de um dos Bancos em que mantém conta, informando que havia sido feita uma compra de R\$4.000,00 e que seria realizado o estorno, com a condição de ela transferir esse valor para sua conta junto a outro Banco. Aduz que, com a transferência realizada, foi feito um pagamento a um boleto no Mercado Pago, esclarecendo que não forneceu a senha e nenhum dado pessoal ao suposto representante. A autora pleiteou o ressarcimento de R\$4.000,00 e indenização por danos morais. A sentença julgou improcedente a demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. Há duas questões em discussão: i) preliminares arguidas em contrarrazões; ii) definir se as instituições financeiras réis devem ser responsabilizadas pelo prejuízo sofrido pela consumidora, decorrente do golpe do suposto funcionário do banco.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. Preliminares de violação ao princípio da dialeticidade recursal e de ilegitimidade passiva afastadas.

4. A relação jurídica em análise configura relação de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CDC.

5. Os réus comprovaram que a fraude decorreu por culpa exclusiva da autora, se desincumbindo de seu ônus de provar a existência de relação jurídica entre as partes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6. O evento narrado caracteriza fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com a autora, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada das instituições financeiras. A autora, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis, realizou uma transferência via PIX de sua conta no Banco Itaú para outra conta de sua própria titularidade no Banco Nubank, e, posteriormente, efetuou o pagamento de um boleto encaminhado pelo golpista, acreditando que o valor seria estornado.

7. Aplicação da excludente do art. 14, §3º, II, do CDC.

8. Inexistência de dano moral e material indenizável.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

9. Recurso improvido.

Dispositivos relevantes citados:

Arts. 3º, 6º, 14, §3º, II e 29; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, 98, §§2º e 3º e 373, inciso II.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmulas n. 297 e 479.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 532/539, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*“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, a autora 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.”*

A autora busca a total reforma da sentença sustentando, em resumo: a) não desconfiou do golpe porque o suposto funcionário do banco tinha todas as suas informações pessoais e financeiras; b) entrou em contato com o chat do apelado logo após perceber o golpe; c) falha na prestação do serviço, porque o banco deveria ter bloqueado a movimentação estranha em sua conta bancária que estava fora de seu perfil bancário; d) existência de dano moral (543/554).

Recurso regularmente processado. O corréu Nu Pagamentos apresentou contrarrazões com preliminar de violação ao princípio da

dialeticidade recursal (fls. 559/571). O corrêu Itaú Unibanco apresentou contrarrazões com preliminar de ilegitimidade passiva (fls. 597/608).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Diante da tempestividade, da isenção do preparo por ser a autora beneficiária da justiça gratuita (fls. 37) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

Afasto a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pelo corrêu Nu Pagamentos em contrarrazões, porquanto as razões recursais são compreensíveis e, a partir de sua leitura, é perfeitamente possível compreender os fundamentos da insurgência apresentada pela recorrente.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo corrêu Itaú Unibanco, porquanto a autora lhe atribui responsabilidade pelos danos materiais suportados, sendo parte legítima para figurar no polo passivo à luz da teoria da asserção. A efetiva responsabilidade e falha na prestação de serviços diz respeito ao mérito, não guardando relação com a análise das condições da ação.

No mérito, o recurso não comporta provimento, sempre respeitadas as razões de fato e direito nele lançadas.

A autora objetiva a reparação de danos morais e materiais, alegando ter recebido ligação telefônica de suposto funcionário do banco, o qual informou que havia sido feita uma compra de R\$4.000,00 e que eles fariam o estorno, mas ela tinha que transferir esse valor para sua conta no Nubank. Aduz que, com a transferência realizada, foi feito um pagamento a um boleto no Mercado Pago, esclarecendo que não forneceu a senha e nenhum dado pessoal ao suposto representante.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às

instituições financeiras”.

Nesse contexto, incumbia aos réus comprovarem a inocorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização, o que fizeram, se desincumbindo de seu ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Embora os réus sustentem a excludente de culpa exclusiva da vítima, a matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de 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.*”. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprido destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança — que permite a atuação do fraudador — evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e

autenticação, afasta o nexa causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025.” (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação encontra-se caracterizado somente o fortuito externo caracterizado pelo descuido da autora, que, ao receber ligação de número desconhecido, acreditou que falava com funcionário do banco sem adotar outras cautelas à confirmação da informação, tendo sido levada pelo criminoso a realizar uma transferência via PIX, no valor de R\$ 4.000,00, de sua conta no Banco Itaú para outra conta de sua própria titularidade no Banco Nubank, e, posteriormente, efetuar o pagamento de um boleto encaminhado pelo golpista, acreditando que o

valor seria estornado, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

No Boletim de Ocorrência de fls. 35/36 a própria autora relatou ter sido contatada por terceiro, que se apresentou falsamente como funcionário do Banco Itaú, sob o pretexto de que havia uma compra suspeita em seu cartão de crédito e, seguindo as instruções desse indivíduo, realizou a transferência citada, confirmando que as transações foram realizadas de forma voluntária pela própria autora, seguindo integralmente as orientações do terceiro desconhecido. O mesmo na gravação da ligação indicada no link de fls.76, ouvida por este relator.

É dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados a seus clientes, tais como evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, verificando o perfil de transações do correntista.

Dessa forma, não houve falha de segurança e prestação defeituosa de serviços, motivo pelo qual os réus não respondem objetivamente pela reparação dos danos causados, por aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, com o reconhecimento da inexistência de responsabilidade objetiva, não há dano material indenizável.

Destarte, o não provimento do recurso é medida de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 15% sobre o valor atualizado da causa, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, devendo ser observado o disposto no artigo 98, § 3º, do mesmo Código.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 538, parágrafo único, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **negar provimento ao recurso.**

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator