



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001272460**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005479-14.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante MEIRE APARECIDA BORRASCA, são apelados NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO OURO VERDE DO MATO GROSSO - SICREDI OURO VERDE MT.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 1º de dezembro de 2025.

**JACOB VALENTE**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1005479-14.2024.8.26.0099

Apelante: MEIRE APARECIDA BORRASCA

Apelado: NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO,  
FINANCIAMENTO e COOPERATIVA DE CREDITO, POUPANCA E  
INVESTIMENTO OURO VERDE DO MATO GROSSO - SICREDI OURO  
VERDE MT

COMARCA: BRAGANÇA PAULISTA

VOTO Nº 45932

\*APELAÇÃO – Restituição de valores c.c. pedido de indenização por morais – Fraude perpetrada por terceiros – Autora vítima do 'golpe do falso anúncio' por meio das redes sociais para aquisição de motocicleta – Transferência de valores realizadas via pix para conta de terceiros, dando-se conta do engodo pouco tempo depois - Recursos que foram transferidos da conta beneficiária dos valores poucos minutos após o crédito – Ausência de demonstração quanto à falha na prestação de serviços do réu – Falta de cautela quanto à transação que estava realizando que não pode ser imputada aos réus – Atuação da autora determinante no sucesso da prática delituosa - Culpa exclusiva da vítima - Típico caso de excludente de responsabilidade – Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC – Sentença de improcedência mantida – Apelo desprovido.\*

1. Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 452/460 que julgou **improcedente** a ação de indenização por danos materiais e morais movida por **MEIRE APARECIDA BORRASCA** em face de **NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO e COOPERATIVA DE CREDITO, POUPANCA E INVESTIMENTO OURO VERDE DO MATO GROSSO - SICREDI OURO VERDE MT**, ao fundamento de que a hipótese dos autos enquadra-se nas excludentes de responsabilidade, dada a culpa exclusiva da vítima que, ludibriada por terceiros, realizou transações sem o mínimo de cautela, inexistindo responsabilidade das instituições financeiras pelas operações realizadas. Por força da sucumbência, condenou a autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados no percentual de 10% do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor da causa, devendo ser observada a justiça gratuita que lhe foi concedida.

Inconformada, apela a autora (fls. 462/473) buscando a reforma do julgado, argumentando que (i) abriu contestação junto ao seu banco pouco tempo após a transferência de valores; (ii) que a transação efetuada destoava de seu perfil; (iii) que cabia à instituição financeira destinatária dos recursos adotar mecanismos de prevenção em caso de suspeita de crime; (iv) as rés possuem responsabilidade objetiva no caso tratado; (v) que cabe a aplicação do disposto na Súmula 479 do STJ e (vi) que deve ser ressarcida pelos prejuízos materiais e morais sofridos. Pede o provimento do apelo.

Recurso formalmente em ordem, por presentes os pressupostos de admissibilidade recursal fica admitido, sobrevindo respostas (fls. 477/504 e 505/516).

Não houve oposição ao julgamento virtual do recurso.

É o relatório do essencial.

**2. O recurso interposto não comporta acolhimento.**

Trata-se de demanda em que a autora pretende a restituição do valor de R\$ 4.000,00 que efetuou via pix para terceiros visando adquirir uma motocicleta, após negociação efetuada pela rede social facebook, tendo se dado conta, pouco tempo depois, que havia sido vítima de um golpe, postulando também indenização pelos danos morais que entende daí decorrentes.

Ao sentenciar o feito, o nobre juízo *a quo* destacou que o conjunto probatório dos autos não revela falha na prestação dos serviços dos réus, porque a autora, embora induzida a erro pelos golpistas, realizou voluntariamente o pagamento, inclusive, autorizado por biometria facial, aplicando o disposto no art. 14, §3º, inciso II, do CDC, julgando a demanda improcedente.

E o *decisum* não comporta reparo.

É que, embora o caso envolva relação de consumo (Súmula 297 do C. STJ), as normas protetivas da parte hipossuficiente não se prestam, por si só, à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procedência do pedido em favor da autora, eis que para a aplicação da inversão do ônus da prova, seria de rigor a verificação da verossimilhança mínima nas alegações quanto à falha na prestação dos serviços, o que não se verificou.

Segundo consta, a autora caiu em golpe, pois acreditando adquirir uma motocicleta anunciada em rede social e após ir verificar o bem, efetuou a transferência do valor de R\$ 4.000,00 via pix para um terceiro, tendo se dado conta do engodo posteriormente, quando já não era mais possível realizar o bloqueio das transferências realizadas.

Ou seja, reconhece que, ela mesma, sem qualquer ato coercitivo, procedeu à transferência de valores para a conta informada, e que, neste caso, estaria configurada a falha na prestação de serviços dos réus, ao banco onde possui conta, por não bloquear o envio dos recursos e, o banco destinatário, por permitir a abertura de conta por falsários.

Não obstante, não há como se responsabilizar o banco onde possui conta pela sua própria falta de cautela, já que realizou a transação de maneira voluntária, através de senha, biometria e aparelho cadastrado para tanto.

Além disso, mesmo após se dar conta da fraude sofrida contatando sua instituição financeira, esta a informou que a conta recebedora já não possuía saldo disponível para que o valor fosse devolvido, não havendo como imprimir efetividade ao Mecanismo Especial de Devolução.

E embora alegue falha na prestação dos serviços do banco réu, destinatário dos recursos, o fato é que este demonstrou que os recursos foram retirados tão logo disponibilizados em conta, tendo bloqueado a conta imediatamente após a constatação da fraude.

Considerando este cenário, não se vislumbra qualquer falha no sistema de segurança a fim de incidir o disposto na súmula 479 do STJ.

O caso narrado demonstra que a autora é que não adotou as cautelas necessárias antes de realizar a transação impugnada, de modo que os alegados prejuízos decorreram de sua própria atuação negligente.

Assim, apesar da triste situação vivenciada, não se verifica possibilidade de se imputar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao réu a responsabilidade pelas transações realizadas, porque a autora admite que ela mesmo efetuou as transações que culminaram no prejuízo sofrido, não tendo demonstrado qualquer falha na prestação dos serviços dos réus.

Desta feita, não cabe aos réus suportarem os prejuízos sofridos, eis que estes decorreram de sua própria desídia, configurando excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do II, do §3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido as decisões desta Corte e em casos análogos, com nossos destaques:

*"APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - **FALSO ANÚNCIO DE VEÍCULO** - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS - INOCORRÊNCIA - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão da autora à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - **Autora efetuou a transferência de valores via PIX para conta indicada pelo fraudador sem adotar as cautelas mínimas quanto à veracidade e à idoneidade do destinatário de seu pagamento, transferindo valor para conta de pessoa desconhecida e sem qualquer vínculo com a negociação** - Patente ausência de cautela da autora - Nexo causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima, independentemente da responsabilização objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ). SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO."* (TJSP; Apelação Cível 1000682-67.2023.8.26.0539; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipaussu - Vara Única; Data do Julgamento: 19/09/2024; Data de Registro: 19/09/2024);

*"RESPONSABILIDADE CIVIL - Ação de indenização por danos moral e material - **Anúncio de venda de carro veiculado em rede social - Golpe - Transferências via pix efetuadas voluntariamente pelos autores para conta bancária de fraudadores** - Réus que não fizeram parte da negociação - Improcedência - Pretensão de responsabilizar a Nu Pagamentos por não ter restituído os valores transferidos via pix, a Recargapay por falta de cautela na abertura de conta em nome do fraudador beneficiário da transação e a Toral Brasil Veículos por suposta participação de seu funcionário na fraude - **Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva**"*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*dos réus a caracterizar falha na prestação dos respectivos serviços – Falta de cautela do consumidor – Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Decisão mantida – Recurso não provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1002630-24.2023.8.26.0481; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Presidente Epitácio – 2ª Vara; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025);

*“INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Ilícito civil. Golpe do falso anúncio. Fraude perpetrada por terceiro. Aplicação do CDC. Pretensa responsabilização das instituições financeiras que abrigam as contas da autora e do terceiro falsário. Impossibilidade. Réus que não participaram da relação jurídica. **Negociações travadas apenas entre demandante e o fraudador. Culpa exclusiva do consumidor (art. 14, §3º, II, do CDC). Transferência via PIX realizada pelo própria autora, de livre e espontânea vontade. Ademais, a abertura e manutenção da conta corrente destinatária do crédito na instituição financeira não é suficiente para configurar o nexo de causalidade entre a conduta do requerido e o evento danoso narrado na inicial. Ausência de indícios que demonstrem a inobservância das disposições dos artigos 1º e 3º, § 2º, da Resolução 2.025/93, do Banco Central do Brasil. Ausência de falha na prestação dos serviços. Inexistência de ato ilícito. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.”*** (TJSP; Apelação Cível 1000514-84.2023.8.26.0177; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu-Guaçu – Vara Única; Data do Julgamento: 14/01/2025; Data de Registro: 14/01/2025).

*“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSAÇÃO FINANCEIRA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX PARA CONTA DE TERCEIRO. **GOLPE DO ANÚNCIO FALSO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME** Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais em razão de fraude financeira. A autora, ao negociar a compra de um veículo anunciado em rede social, realizou*

transferência via PIX para conta mantida na instituição financeira ré, sem, contudo, receber o bem adquirido. Alegou falha na prestação do serviço da instituição ao permitir a abertura de conta por terceiro fraudador. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada pela fraude praticada por terceiro, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. III. **RAZÕES DE DECIDIR** A responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, prevista na Súmula 479 do STJ, não se aplica quando o evento danoso decorre de fortuito externo, como golpes praticados por terceiros sem a participação da instituição financeira. O exame dos autos revela que a fraude foi possibilitada pela própria conduta da autora, que realizou transferências voluntárias sem adotar as cautelas necessárias para verificar a legitimidade da negociação. A eventual irregularidade na abertura da conta destinatária do valor transferido não constitui, por si só, causa direta e eficiente para a fraude, sendo mera condição acessória semnexo causal com o dano sofrido. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça de São Paulo afasta a responsabilidade da instituição financeira quando inexistem indícios de falha na segurança do sistema bancário ou de vínculo entre a atuação do banco e a fraude cometida por terceiro. A inexistência de defeito na prestação do serviço ou de nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o prejuízo da autora impede a responsabilização do banco, conforme o artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. IV. **DISPOSITIVO E TESE** Recurso desprovido. Tese de julgamento: **A responsabilidade civil da instituição financeira não se configura quando o dano decorre exclusivamente de golpe praticado por terceiro, sem falha na prestação do serviço bancário. A abertura de conta por fraudador não constitui, por si só, causa direta para o evento danoso quando a fraude ocorre por iniciativa exclusiva da vítima, rompendo o nexocausal. A incidência da Súmula 479 do STJ exige que a fraude tenha relação direta com a atividade bancária, caracterizando fortuito interno, o que não se verifica nos casos em que a vítima voluntariamente transfere valores a terceiros sem a devida cautela.** Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II; Código de Processo Civil, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp nº 2.653.859/SC, rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 21/10/2024; TJSP, Apelação Cível nº 1008673-19.2023.8.26.0176, rel. Léa Duarte, j.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

09/11/2024; TJSP, Apelação Cível nº  
1004088-74.2022.8.26.0299, rel. José Marcos Marrone, j.  
24/04/2024." (TJSP; Apelação Cível  
1040436-30.2023.8.26.0405; Relator (a): Maria Fernanda de  
Toledo Rodovalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito  
Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do  
Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025).

Não se põe em dúvida que a autora  
tenha sofrido os males advindos da transação questionada.  
A questão é que estas não podem ser imputadas aos réus,  
eis que estes decorreram de sua própria falta de cautela,  
**cuja atuação foi determinante no sucesso da prática  
criminosa, inexistindo demonstração de qualquer falha na  
prestação dos serviços do réu.**

Sendo assim, não prospera o  
inconformismo aqui manejado, devendo ser mantido o quanto  
decidido na etapa monocrática.

Mais é desnecessário.

**3. Nega-se,** pois, provimento ao  
recurso.

**JACOB VALENTE**

**Relator**