



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140277

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005544-23.2023.8.26.0526, da Comarca de Salto, em que é apelante JONAS ELIAS PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1005544-23.2023.8.26.0526

Apelante: Jonas Elias Pereira

Apelado: Nu Pagamentos S/A

Origem: Comarca de Salto – 2ª Vara.

Juiz de Direito: Dr. Alvaro Amorim Dourado Lavinsky

Voto nº 4781

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES REALIZADAS FORA DOS CANAIS OFICIAIS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por consumidor em face de sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de nulidade de negócio jurídico, cumulada com declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais, diante de fraude praticada por terceiros. O juízo de origem entendeu pela culpa exclusiva da vítima.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se há responsabilidade civil da instituição financeira por transações realizadas mediante golpe da falsa central de atendimento.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O autor foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, ao seguir instruções de golpistas que se passaram por funcionários da instituição financeira ré, permitindo o acesso indevido à sua conta bancária, o que resultou na contratação de empréstimo e realização de transferências via Pix.

4. As transações impugnadas decorreram de interação do consumidor com terceiros alheios à instituição ré, por meio de comunicação fora dos canais oficiais, com fornecimento de dados sensíveis e instalação de aplicativo por link externo.

5. A conduta do consumidor foi essencial para a fraude, não se verificando defeito na prestação do serviço bancário. O banco adotou medidas de suporte e tentou reaver os valores, sem sucesso.

6. Constatada culpa exclusiva do consumidor e fortuito externo, hipóteses que afastam a responsabilidade objetiva do prestador de serviços, nos termos do CDC.

7. Mantida a sentença por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJSP.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso conhecido e desprovido. Majoração dos honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Tese de julgamento: “1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor por transações realizadas fora dos canais oficiais. 2. O golpe da falsa central de atendimento configura fortuito externo, que exime o banco de responsabilidade civil.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, arts. 252 e 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1002385-45.2025.8.26.0189, Rel. Claudia Sarmento Monteleone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 29.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1012763-80.2023.8.26.0302, Rel. Gilberto Franceschini, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III, j. 18.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1016090-80.2024.8.26.0566, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, j. 30.10.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Jonas Elias Pereira** contra a r. sentença de fls. 296/300, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos, nos autos da ação proposta contra **Nu Pagamentos S/A**. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade deferida.

Alega o apelante, em síntese, que a fraude em questão só foi possível em razão de falha na prestação de serviços da instituição financeira ré, consistente no vazamento de dados e na autorização de transações que divergiam de seu perfil de consumo. Assim, não haveria culpa exclusiva do consumidor, mas, sim, fortuito interno. Requer a reforma da sentença para declarar a inexistência do empréstimo e da transação indicados na inicial, e para condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 276).

Contrarrazões apresentadas (fls. 333/352).

Não houve oposição ao julgamento virtual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de nulidade de negócio jurídico, cumulada com pedido de declaração de inexigibilidade e inexistência de débito, além de pleito indenizatório por danos materiais e morais, ajuizada por consumidor vítima de fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”.

Segundo consta da inicial, em 28 de julho de 2023, o autor recebeu ligação em seu telefone celular de pessoa que se apresentou como funcionária da instituição financeira ré, alertando-o acerca de suposta compra realizada com seu cartão de crédito, cuja autoria foi por ele prontamente negada.

Diante disso, a suposta funcionária teria dito que prestaria todo o suporte necessário para o estorno do valor, orientando o autor a prosseguir com o atendimento por meio do aplicativo WhatsApp.

Na ocasião, foi instruído a desinstalar e reinstalar o aplicativo bancário, criar nova senha e realizar novo cadastro facial, bem como confirmar a ligação pelo próprio aplicativo, além de receber, por e-mail, supostas coordenadas para reinstalação e atualização do sistema, procedimentos que afirma ter seguido integralmente.

Relata que a reinstalação do aplicativo ocorreu mediante um link de acesso encaminhado pelos golpistas, no qual o autor achou seguro clicar, por acreditar fielmente que estava em contato com canal oficial da instituição financeira ré.

Em suma, a fraude culminou na contratação de um empréstimo (fls. 25/26) e na realização de duas transações via Pix, uma no valor de R\$ 10.000,00 para Raphael Teodoro da Silva (fls. 22), e outra no valor de R\$ 7.200,00 para Marco Antônio de Oliveira Lopes (fls. 23).

Ao perceber o golpe, o autor imediatamente entrou em contato com a instituição requerida, que o orientou a registrar um Boletim de Ocorrência (fls. 4/5) e procedeu à contestação dos débitos. Contudo, passado o prazo para a devolução dos valores, apenas R\$ 29,01 foram recuperados, sob a alegação de ausência de recursos disponíveis na conta destinatária.

Em contestação (fls. 142/184), o réu sustentou que a fraude se deu por fortuito externo, decorrente de culpa exclusiva da vítima, a qual

teria possibilitado que a contratação ocorresse através de smartphone previamente autorizado

A instituição financeira defendeu que adota mecanismos informativos de prevenção a fraudes, como alertas e diretrizes em seus canais oficiais, inexistindo falha de segurança em seus sistemas, além de ter prestado suporte ao consumidor e tentado reaver o numerário, contudo, sem sucesso.

Na réplica (fls. 281/292), o autor reiterou que o dano decorreu da vulnerabilidade do sistema de segurança da requerida, destacando a existência de vazamento de dados e a ausência de reconhecimento facial do consumidor no momento das transações,

Sobreveio sentença, na qual o juízo de origem entendeu que houve culpa exclusiva da vítima e julgou improcedentes os pedidos iniciais.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nota-se, pelo relato apresentado que o autor manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais do réu, via WhatsApp (fls. 3 – quarta imagem). Além disso, consta na inicial que o autor seguiu o procedimento indicado pelo fraudador para garantir a segurança da conta. Para isso, clicou voluntariamente no link recebido pelos golpistas.

Registre-se que o autor deixou de apresentar a integralidade das conversas com os fraudadores, o que reforça a conclusão de que sua conduta foi indispensável para a consumação do golpe.

A ré não pode ser responsabilizada por desídia do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

demandante em seguir a orientação de terceiro desconhecido e clicar em links maliciosos. Nota-se que o sistema de segurança do réu foi fragilizado pela conduta do próprio consumidor.

No caso, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta do autor foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento.

Os requisitos de segurança exigíveis do réu foram observados. Com efeito, pelos fatos narrados na própria exordial, não restaram demonstradas falhas na segurança do serviço prestado, e houve tentativa de recuperação de valores, embora infrutífera.

Ademais, a alegação do autor, para ser acolhida, necessita de provas, dado que não houve inversão do *ônus probandi* justamente em razão da falta de verossimilhança de seu relato. Assim, como não se desincumbiu desse ônus, deve suportá-lo.

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono do apelante, e da análise dos documentos que instruíram o pedido, é necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece *“a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum”* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

Como destacado na r. sentença (fls. 297):

“Embora se reconheça a existência de responsabilidade objetiva do réu perante a autora, é certo que no caso dos autos, tem-se que tal responsabilidade foi afastada pela culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor.

E ainda, em que pese a possibilidade de inversão do ônus da prova, tem-se que caberia à parte autora a prova de que teria sido interpelada por funcionário do próprio banco. Porém, instada a se manifestar sobre a produção de provas, permaneceu silente.

Assim, tem-se que contra todas as regras de diligência que o homem médio deveria adotar, extremamente divulgadas entre aqueles que se utilizam dos serviços bancários, o autor sem averiguar a informação em sua conta ou na fatura do seu cartão de crédito, entrou em contato com a falsa central de atendimento, e instalou o aplicativo indicado no link, o que possibilitou ao fraudador acesso aos dados do autor.

Frise-se que não houve vício ou defeito na segurança do serviço prestado pelo réu, de forma a ensejar sua responsabilização. As transações narradas, infelizmente, se deram por responsabilidade exclusiva do próprio consumidor, ainda que induzido em erro por outrem.

Assim, não há que se falar na ocorrência de falha na prestação dos serviços por parte do banco requerido, que justificasse a procedência dos pedidos formulados na inicial”.

Nesse sentido, caminham os julgados deste Tribunal:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Ação de indenização por danos materiais e morais movida por Vanderlei Gomes contra Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S/A, devido a golpe da falsa central, resultando na subtração de R\$ 55.667,54 através de transferências após clicar em link enviado por golpistas. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira e se a responsabilidade pela fraude pode ser

atribuída ao réu. III. Razões de Decidir 3. O autor manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais do réu, clicando voluntariamente em link malicioso. 4. Caracterizada culpa exclusiva do consumidor e fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada em casos de culpa exclusiva do consumidor. 2. Fortuito externo não gera responsabilidade para o prestador de serviços. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 487, I; CPC, art. 85, § 11º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002385-45.2025.8.26.0189, Rel. Claudia Sarmiento Monteleone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 29.10.2025. TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2023. TJSP, Apelação Cível 1016090-80.2024.8.26.0566, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I, j. 30.10.2025”. (TJSP; Apelação Cível 1012763-80.2023.8.26.0302; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jaú - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025)

*“APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame: **Fraude bancária após acessar um link enviado por golpistas, resultando em transferências via PIX.** Alegada falha na prestação de serviço, indenização por danos morais e repetição do indébito em dobro. II. Questão em Discussão: Falha na prestação de serviço pelo Banco e responsabilidade pela fraude atribuída exclusivamente à consumidora. III. Razões de Decidir: Admitido uso de link fornecido por um terceiro desconhecido. Caracterizada culpa exclusiva da consumidora. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no CDC, afastada*

(art. 14, § 3º, CDC e Súmula 479, STJ).
IV. Dispositivo: *Recurso não provido*". (TJSP;
Apelação Cível 1002385-45.2025.8.26.0189; Relator
(a): Cláudia Sarmiento Monteleone; Órgão Julgador: 23ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 3ª
Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de
Registro: 29/10/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu- É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida -

Recurso desprovido, majorados os honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante”. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023)

“APELAÇÃO DO RÉU – CONTRATO BANCÁRIO – GOLPE DA FALSA CENTRAL – Autora recebeu contato de golpista via mensagem em aparelho de celular, o qual se passou por funcionário do réu, onde a postulante é correntista – Autora acessou link em que realizou chamada de vídeo por mais de duas horas com o falsário, atendendo suas solicitações, o que culminou em um empréstimo e duas transferências via Pix para a conta de terceira - Inescusável falta de cautela ao se deixar enganar, sem o mínimo cuidado de verificar a origem das mensagens recebidas de número não oficial – Manifesta imprudência e negligência da autora, que elimina a responsabilidade objetiva do réu – Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II, CDC – Fortuito externo – Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do C. STJ - Consequentemente, ofensa moral não configurada – Sentença reformada - RECURSO PROVIDO, para julgar improcedentes os pedidos iniciais”. (TJSP; Apelação Cível 1016090-80.2024.8.26.0566; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Carlos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro: 30/10/2025)

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, fica desprovido o recurso do autor, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos, antes arbitrados em 10% do valor da causa, para 15% sobre o mesmo referencial, na forma do art. 85, § 11º, do CPC,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso do autor, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR