



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000013130

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006517-16.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelado MÁRIO LUIZ CAVALERO, é apelado/apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1006517-16.2024.8.26.0114

(Processo de origem nº 1006517-16.2024.8.26.0114)

Apelante Mario Luiz Cavaleiro e Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Apelado Os mesmos

Comarca Campinas – 1ª Vara Cível

Voto nº 51970

Indenizatória – Danos materiais e morais – Transferência via PIX mediante cartão de crédito não reconhecida – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento e do PIX copia e cola – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação fraudulenta de número não atribuível a qualquer canal oficial do banco réu com subsequente acesso aos canais eletrônicos legítimos com credenciais válidas e dispositivos habilitados para a realização das operações – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível e posterior realização de transferência bancária por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida.

Recurso do réu provido e recurso da autora não provido.

Vistos.

A r. sentença de fls.278/281, integrada pela r. decisão de fls.368/369, julgou procedente a ação declaratória e indenizatória, para declarar a

inexigibilidade da dívida no valor de R\$ 6.867,67 (fls. 99), devendo, a ré cancelar sua cobrança, bem como condenar a ré a indenizar o dano moral, no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362, STJ) e juros de mora contados da data do evento, ou seja, 02/02/2024 (Súmula 54, STJ), arcando a ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 12% sobre o valor do proveito econômico obtido.

Apela banco réu (fls.299/330) pretendendo a reversão do julgado, sob o fundamento de que deve ser reconhecida a sua ilegitimidade passiva na medida em que tudo o quanto narrado na inicial decorre de culpa exclusiva de terceiros e de forma externa, sem qualquer relação, ingerência ou interferência da instituição financeira acerca do ocorrido. Reitera que o ocorrido decorre de fortuito externo, inexistindo falha no serviço prestado, tendo as transações em questão sido realizadas mediante confirmação por senha que deveria ter sido mantida fora do acesso de terceiros, além da utilização de aparelho devidamente autorizado pelo titular, inexistindo qualquer culpa do banco requerido. Esclarece que inexistente lógica que o banco requerido peça para realizar uma transferência, sobretudo quando existem diversos materiais e mecanismos de defesa que alertam para essas práticas maliciosas. Afirma que o demandante não guardou o mínimo de cautela antes de realizar as transações apenas porque recebeu um suposto contato de terceiros, ou seja, o golpe somente foi possível por causa da falta de cautela do apelado que autorizou as transações através de reconhecimento facial, de modo que inexistiu qualquer falha na prestação de serviços pelo banco, caracterizada culpa exclusiva do apelado e/ou de terceiros, sendo incabível tanto a declaração de inexistência da dívida, seja a condenação indenizatória imposta. Argumenta a ausência de prova dos danos morais reconhecidos, assim como sequer donexo causal entre o alegado dano e qualquer ação ou omissão imputável ao banco requerido, de modo que a condenação deve ser afastada, senão reduzida com fulcro nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a impedir o enriquecimento sem causa da parte adversa. Postula a improcedência da ação e a inversão do ônus sucumbencial, ficando prequestionados todos os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Apela a parte autora (fls.374/376) buscando o ajustamento do julgado de modo a majorar a indenização por danos morais para o importe de R\$10.000,00, levando-se em conta a fraude bancária e a dilapidação patrimonial imposta à parte autora, ficando prequestionados todos os dispositivos legais mencionados em suas razões recursais.

Recurso em ordem, recebido e com resposta (fls.333/338 e 382/392).

É o relatório.

Com razão o apelo da parte ré, não assistindo a mesma sorte à parte autora.

A parte autora ajuizou a presente demanda, afirmando

que “(...) no dia 02/02/2024 recebeu uma ligação do Requerido indicando que haveriam transações indevidas em sua conta bancária. Deste modo acreditou que de fato estava conversando com um funcionário do banco o qual foi capaz de informar diversos dados sigilosos que tão somente a Requerida poderia ter, tais como: número de RG e CPF do cliente, número de conta bancária, número de agência, nome do pai, da mãe, últimas transações bancárias realizadas e saldo em conta. Ainda nesta ligação telefônica o Requerente recebeu a confirmação de que sua conta bancária estaria sendo invadida, e que assim seria necessário adotar procedimentos de segurança no aparelho celular para que o acesso inadvertido da conta fosse suspenso. Com o objetivo de sanar a presente fraude bancária que lhe era narrada e evitar prejuízos financeiros, foi INDUZIDO AO ERRO para clicar em um link enviado via mensagem do suposto funcionário, por meio do qual estaria bloqueando o valor de saldo da conta bancária. Em sequência foram assim feitas as seguintes operações indevidas: • Datada de 02/02/2024, operação em cartão de crédito, no valor de R\$ 6.714,00 que com juros vai para R\$ 6.867,67 Após este procedimento tem-se que a ligação telefônica caiu. Deste modo o Requerente tentou retornar a ligação ao banco, narrou a situação vivenciada e fora assim informado que teria sido vítima de um golpe conhecido como “Golpe do Falso Funcionário”. (...)” (fls.02/03).

A instituição financeira ré, por sua vez, apresentou constatação, sustentando a inocorrência de falha na prestação do serviço, ao argumento de que se trata de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro na dinâmica do chamado golpe da falsa central de atendimento, onde os criminosos simulam ser da Central de Atendimento da instituição financeira ou Call Center e entram em contato com o cliente/vítima a partir de um número não atribuível ao banco, persuadindo o cliente acerca da veracidade da ligação, sendo certo que não houve exploração do sistema de segurança do réu, mas vulneração fornecimento de dados bancários e senha pela própria parte autora, vítima da ação de estelionatários em intrincada engenharia social (fls.129/160).

Extrai-se dos autos que, embora não tenha sido dada a devida relevância ao fato durante o processamento do feito, como peculiaridade do caso, a celeuma estabelecida teve sua gênese no momento em que a parte autora recebeu ligação telefônica de número (0800-323-5053, (019) 3031-6845 e +55 11 96742-3867, conforme documentos de fls.02 e 25/29) não atribuível a qualquer canal oficial do banco requerido, sendo levada a acreditar que se tratava uma plataforma de call center ou central de atendimento de aparente titularidade do banco requerido e que lhe teria orientado a realizar procedimentos (inclusive acesso a link e realização de transferência PIX via cartão de crédito) tendentes ao bloqueio de suposta invasão de sua conta, disso advindo a retirada de valores de sua conta bancária, tudo conforme narrativa dos fatos na própria exordial (fls.02/03, 30 e B.O. de fls.100/101).

O banco réu demonstrou satisfatoriamente (fls.214/232) que, valendo-se de sua senha pessoal e de dispositivo previamente habilitado, a parte autora realizou transação PIX por meio de seu cartão de crédito no valor de R\$6.714,00, ao destinatário Carlos Henrique Bizerra Pereira de Menezes (fls.30).

Desse modo, admitido o contato telefônico anterior e acesso a link, conforme mencionado na exordial, se houve vulneração ao sistema do banco requerido, tal vulneração foi precedida pela atuação voluntária da parte autora em seguir as orientações de terceiros e vulnerar seus dados pessoais, fornecendo informações sigilosas, inclusive sua senha pessoal e intransferível e realizando transferência voluntária utilizando do seu cartão de crédito.

Ademais, a própria verossimilhança das alegações autorais cede à lógica elementar ao observar que o recebimento de ligação de número telefônico completamente estranho, durante horário comercial de funcionamento bancário de uma sexta-feira dia 02/02/2024, somado ao acesso a link e fornecimento de credenciais mediante utilização de senha e utilização de dispositivo previamente cadastrado para realização de transações, sem qualquer suspeita ou ao menos tentativa de contato prévio com algum número oficial do banco, evidencia padrão de conduta incompatível com a diligência esperada do homem médio.

Deste modo, não obstante as razões invocada pela parte autora, não há que se falar em responsabilidade civil do réu. Pela narrativa da inicial, e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos, explicitados na contestação, a hipótese retrata ato exclusivo de terceiro, não havendo falha na prestação do serviço do réu, sendo certo que a atuação de estelionatários, no contexto dos autos, configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da 479 do Superior Tribunal de Justiça, inaplicável ao caso, “in verbis”: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Por outro lado, também, não há nexos causal entre a conduta do banco e o resultado da ação danosa de terceiro. Isso porque, nos casos como o presente, é de rigor ficar estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não ficou evidente no caso concreto, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram fora do estabelecimento bancário, e a partir de contato telefônico realizado por terceiros e transações por meio eletrônico, caracterizado, assim, o chamado fortuito externo, vez que a instituição financeira não tinha meios de evitar os fatos noticiados (sobretudo com o uso de dispositivos e credenciais seguras e previamente habilitados), os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluíram a responsabilidade objetiva do banco.

Considerando assim a condição da parte autora, bem como o fato incontroverso de que as transações referidas – e contestadas pela apelada – foram realizadas voluntariamente com o fornecimento de sua própria senha, quanto à responsabilidade da instituição bancária apelante, de rigor ser observada a regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação da apelante pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta *'fato do serviço'* e *'vício do serviço'* (vide artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC).

Isso quer dizer a prova necessária de negligência do estabelecimento bancário, por inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, cuja conduta, pela relação de causa e efeito, tenha dado causa ao evento danoso a que refere a empresa apelada, observada a regra do artigo 927 do Código Civil, pela qual aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do § único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações relativas à prestação de serviço, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta, com o acréscimo, no caso, da regra da Súmula 479 do STJ, *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Então, e como limitada a responsabilidade do fornecedor do serviço, no caso, isso significa a prova do nexos de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do apelante e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexos causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil; ou seja, no caso, a conduta desviada do apelante, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que vinculou esse apelante como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível.

E, quanto a isso, quanto à conduta do estabelecimento bancário apelante, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexos causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar, observado a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, *‘fortuito interno’*, de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, observada a regra do art. 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta própria do usuário do serviço em ação estranha à atividade do réu.

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri, *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele*

fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)” (in, Programa de Direito do Consumidor, SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

No caso, se tem como fato da causa que tudo o quanto narrado na inicial teve sua gênese na atuação voluntária e negligente da parte autora que, ao receber ligação de número telefônico estranho e não atribuível a qualquer canal oficial do banco requerido, seguiu voluntariamente todas as orientações recebidas por terceiro e acessou seus canais eletrônicos legítimos, valendo-se de seus dados bancários, inclusive senha pessoal e intransferível, de modo que os desdobramentos subsequentes desbordaram para além do âmbito de atuação do banco apelante, derivando de ato próprio e atuação individual, vale dizer, com fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros.

Ora, é sabido que os bancos não entram em contato com seus clientes a fim de obter os seus dados pessoais, nem enviam links ou QR Codes, mesmo para promover procedimentos de segurança, testes, atualizações ou correções de erros sistêmicos, quando não solicitados pelo próprio cliente.

Então, além de não provado onexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do apelante e o resultado referido pela apelada, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, por presente a culpa exclusiva do consumidor, no caso a apelada, por conta da conduta pessoal e voluntária, o limite da responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta - 'fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC), com o acréscimo da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, de modo que, assumindo a autora, por ato próprio a voluntariedade de sua conduta, isso afasta a responsabilidade do estabelecimento bancário, presente a causa excludente de responsabilidade, cabendo a apelada buscar se ressarcir do terceiro causador do dano (caso julgue indevida a transferência PIX com o destinatário devidamente identificado) com seu acionamento em juízo criminal e cível.

Em acréscimo, caracterizado no caso o fortuito externo, oportuna é a transcrição do entendimento fixado pelo STJ quanto à matéria, em sua Jurisprudência em Teses:

Edição N. 161: Direito do Consumidor - V: “7) *A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA*

TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019”.

Nesse sentido, entendimentos deste E. TJSP: “*Ação de indenização por danos materiais e morais. Terceiro fraudador entrou em contato telefônico com a autora dizendo ser funcionário do banco. Autora passou seus dados bancários, inclusive dados do 'token'. Transferências de dinheiro realizado por terceiro fraudador na quantia total de R\$ 21.152,82. Culpa exclusiva da vítima. Sentença. Improcedência. Apelação. Fraude perpetrada por terceiro. Correntista que, por telefone, forneceu informações bancárias, inclusive as posições de “token”. Culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade objetiva do réu afastada. Não aplicação da súmula 479 STJ, porque não se trata de fortuito interno. Sentença mantida. Recurso desprovido.*” (Apel nº 1016669-14.2017.8.26.0068, Rel. Des. Jonize Sacchi de Oliveira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 14/09/2018).

“*Responsabilidade civil – Indenizatória – Fraude no sistema de Internet Banking – Danos materiais. 1. Exclui-se a responsabilidade objetiva do banco pelos danos sofridos pelo correntista quando as circunstâncias demonstram que este apresentou conduta desencadeadora dos danos, possibilitando o acesso de terceira pessoa a dados sigilosos (senha e Token) que foram utilizados para realização de transações em internet banking .*” (Apel nº 1014193-59.2017.8.26.0405, Rel. Walter Fonseca, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 22/02/2018).

Não é outro o entendimento adotado por esta E. Câmara em caso análogo sob esta relatoria: “*Indenizatória – Danos materiais – Transação em conta corrente não reconhecida – Fraude – Sistema 'Internet Banking' – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não se é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Recebimento de contato telefônico de suposto funcionário do réu – Prestação de informações de cadastro pessoal ao interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

– *Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recurso provido.*” (Apel nº 1112310-88.2021.8.26.0100, Rel. Des. Henrique Rodriguero Clavísio, 18ª Câmara de Direito Privado do TJSP, j. 07/06/2022).

Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade do banco réu foi elidida pela culpa exclusiva da vítima, e fato de terceiro, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços, e por isso tampouco em condenação da instituição financeira ré ao ressarcimento dos danos materiais e muito menos morais resultantes do evento suscitado.

Corolário lógico das conclusões acima fundamentadas é a integral rejeição da pretensão recursal formulada pela parte autora.

Por consequência, dá-se provimento ao recurso da parte ré para julgar improcedente a ação, impondo-se a condenação da parte autora no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 11% do valor atualizado da causa, já considerada a atividade desenvolvida em grau recursal, anotados os parâmetros legais, em especial, o grau de zelo do profissional, lugar de prestação do serviço, trabalho realizado pelo advogado e tempo exigido para o seu serviço (art. 85, §2º e §11 do CPC).

Dá-se provimento ao recurso ao recurso da ré e nega-se provimento ao recurso da autora.

Des Henrique Rodriguero Clavísio
Relator