



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000277550**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006948-88.2023.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante MARCUS ANTONIO CHAVES SILVA (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 VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**LUIZ ARCURI**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO N.º 17.474**

**Apelação: 1006948-88.2023.8.26.0533 – Santa Bárbara d'Oeste**

**Apelante: Marcus Antonio Chaves Silva**

**Apelado: Nubank Pagamentos S/A**

Juíza sentenciante: Eliete de Fátima Guarnieri

---

**CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. ENGENHARIA SOCIAL. 'GOLPE FALSA CENTRAL'. Exame do caso concreto. Contratação de empréstimo, transferência via Pix e pagamento de boleto realizados após ligação de fraudadora que se passava por funcionária do banco. Operações validadas mediante biometria facial e recadastramento de senha pessoal realizadas pelo correntista, permitindo as movimentações por meio de engenharia social. Fortuito externo caracterizado. Responsabilidade objetiva da instituição financeira afastada pela excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II do CDC. Rompimento do nexo de causalidade. Ausência de demonstração de atipicidade nas transações ou de falha nos sistemas de segurança bancários. Precedentes do TJSP. Sentença de improcedência mantida. Recurso do autor desprovido.**

**- I -**

Na r. sentença às fls. 238/242, cujo relatório

adoto, foram  *julgados improcedentes*  os pedidos desta Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com indenização por danos morais movida por  *Marcus Antonio Chaves Silva*  em face de  *Nubank Pagamentos S/A.*

Inconformado, o autor interpôs recurso, alegando, em síntese, que há responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno; inautenticidade das operações nos casos de acesso remoto; atipicidade das movimentações frente ao perfil de consumo; e o dever de indenização fundado na teoria do desvio produtivo.

Contrarrazões do réu às fls. 263/287, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

- II -

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de ausência de dialeticidade. As razões recursais confrontam de maneira suficiente os fundamentos da r. sentença, permitindo inferir os motivos pelos quais pretende a reforma, o que atende aos princípios da norma processual.

A pretensão jurisdicional consiste no reconhecimento da inexistência de débitos e na reparação por danos morais decorrentes de fraude bancária.

Como se extrai da descrição dos fatos na petição inicial (fls. 1/21) e no boletim de ocorrência (fls. 37/39), o autor foi vítima de fraude praticada por meio de  *engenharia social* .

A parte autora narra que no dia 31 de agosto de 2023 uma pessoa se passando por funcionária do banco réu entrou em contato via ligação telefônica, informando que havia duas transações indevidas na conta, uma de empréstimo e outra de pagamento de boleto.

Na tentativa de acessar o aplicativo do banco, o que sinalizava erro, foi requerida a redefinição de senha por meio de biometria facial.

Na sequência, constatou-se a contratação de um empréstimo no valor de R\$ 21.097,73, seguida por uma transferência para terceiros de R\$ 21.376,39 e o pagamento de um boleto de R\$ 2.499,99.

O autor entrou em contato com a instituição ré para reportar o ocorrido. Em resposta, o réu propôs um acordo para restituição do valor de R\$ 2.499,99 e o abate dos juros cobrados (fl. 56/57).

Não obstante a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ), não se vislumbra falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira.

No caso concreto, não há prova de que o acesso da golpista à conta do autor decorreu de vazamento de dados ou pela falha de segurança do sistema bancário.

O evento danoso verificou-se pelo ardil da fraudadora que, por meio de engenharia social, levou o autor, vítima do golpe, a acreditar que estava sofrendo operações indevidas.

O próprio consumidor realizou os procedimentos



ordinários para acesso à conta, os dados de validação das transações mediante o uso de biometria facial e alteração de senha.

Na hipótese de engenharia social, com o fornecimento de dados sigilosos por parte do consumidor, sem elementos que conduzam a conclusão diversa, respeitado entendimento em sentido contrário, infere-se a ocorrência de fortuito *externo*.

Desse modo, o fato decorreu de culpa exclusiva de terceiro e da vítima, esta que realizou aquelas operações bancárias com o fornecimento de credenciais pessoais de forma voluntária, levado a erro pelo fraudador.

A situação foge, assim, em tese, do controle técnico de segurança do sistema bancário.

A ausência de demonstração de falha no dever de segurança interno do banco configura, propriamente, o rompimento do nexo causal e afasta o dever de indenizar da instituição financeira.

De rigor, portanto, o reconhecimento da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II do CDC, caracterizada pela culpa exclusiva da vítima e de terceiro para a ocorrência do evento danoso.

Ressalte-se que o dever de indenizar decorrente do chamado risco operacional, que abrange fraudes e falhas tecnológicas quando as operações destoam do histórico do consumidor



(REsp n.º 2.222.059/SP), exige a demonstração de atipicidade.

No caso concreto, não houve o devido início de prova documental, especialmente dos extratos bancários anteriores, capazes de demonstrar a atipicidade das movimentações em face do perfil do autor.

Na ausência dessa comprovação, inviável imputar ao banco réu o dever de bloqueio preventivo ou o ressarcimento dos danos.

Diante da ausência de ato ilícito imputável à instituição financeira, a manutenção da improcedência é medida que se impõe.

Oportuna a transcrição dos precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE  
RELAÇÃO JURÍDICA – SENTENÇA DE  
PROCEDÊNCIA. RECURSO DA INSTITUIÇÃO  
FINANCEIRA – FRAUDE BANCÁRIA – "GOLPE  
DA FALSA CENTRAL" E ACESSO REMOTO.  
TRANSAÇÕES REALIZADAS VIA APLICATIVO  
COM USO DE SENHA PESSOAL E BIOMETRIA.  
CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO  
CONFIGURADA. RELAÇÃO DE CONSUMO.  
Incidência do CDC (Súmula 297 do STJ).  
Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC).*

*Contudo, a responsabilidade da instituição financeira é elidida quando caracterizada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC). DINÂMICA DOS FATOS: Autora que, ludibriada por contato telefônico de terceiro fraudador (falso funcionário), seguiu instruções para acessar aplicativo, forneceu dados ou permitiu a validação de operações mediante biometria facial e senha pessoal. Engenharia social. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Transações realizadas em ambiente digital seguro, mediante autenticação robusta (senha e biometria/reconhecimento facial). INEXISTÊNCIA DE VÍCIO NO SISTEMA BANCÁRIO. A fragilização da segurança ocorreu por ato voluntário da correntista ao seguir orientações de estelionatários externos. FORTUITO EXTERNO. A situação narrada (golpe da falsa central/falso funcionário) configura fortuito externo, rompendo o nexo de causalidade entre a atividade bancária e o dano suportado. Inaplicabilidade, in casu, da Súmula 479 do STJ, que se restringe ao fortuito interno. REFORMA DA SENTENÇA. Imperiosa a reforma do decisum para julgar improcedentes os pedidos autorais, afastando-se a declaração de inexigibilidade, a repetição do indébito e a condenação por danos morais. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002020-85.2024.8.26.0266; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itanhaém - 3ª Vara; Data do Julgamento: 03/02/2026; Data de Registro:*

03/02/2026)

*APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO. 1- PRELIMINAR DE NÃO CONHECIMENTO AFASTADA - AUTORA QUE DEMONSTROU DE FORMA CLARA EM SEU RECURSO AS RAZÕES DO SEU INCONFORMISMO. 2- FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - INOCORRÊNCIA - DEMANDANTE QUE ADMITE QUE REALIZOU A TRANSFERÊNCIA VIA PIX MEDIANTE UTILIZAÇÃO DE APLICATIVO E SENHA PESSOAL - AUTENTICAÇÃO FACIAL COMPATÍVEL COM O CADASTRO - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE, AO SER COMUNICADA, ADOTOU MEDIDAS PARA TENTATIVA DE RECUPERAÇÃO DOS VALORES POR MEIO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED) - DADOS PESSOAIS FORNECIDOS PELA PRÓPRIA AUTORA A TERCEIRO POR APLICATIVO DE MENSAGENS - INEXISTÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE VAZAMENTO DE DADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CONFIGURADA - CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA E DE TERCEIRO - DANOS MATERIAIS E MORAIS INDEVIDOS. 3- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*HONORÁRIA. (TJSP; Apelação Cível  
1004042-71.2024.8.26.0572; Relator (a): Carlos  
Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito  
Privado; Foro de São Joaquim da Barra - 2ª Vara;  
Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro:  
26/06/2025)*

Em suma, diante da excludente de responsabilidade ora reconhecida, o recurso do autor não comporta acolhimento, mantendo-se a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Na forma do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, e em observância aos requisitos fixados pelo C. STJ no Tema Repetitivo 1.059, majoram-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade concedida (art. 98, § 3º, do CPC).

- III -

Diante do exposto, pelo meu voto, ***nega-se provimento*** ao recurso, com majoração dos honorários na forma do art. 85, § 11 do CPC.

**LUIZ ARCURI**  
RELATOR