



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000092641

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007235-69.2024.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante ELIANA APARECIDA FILIZZOLA GOMES (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 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), ROSANA SANTISO E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1007235-69.2024.8.26.0451
Apelante: Eliana Aparecida Filizzola Gomes
Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento
Foro e vara de origem: Foro de Piracicaba/3ª Vara Cível

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORNECIMENTO VOLUNTÁRIO DE SENHA BANCÁRIA. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, decorrentes de transferência via PIX realizada após golpe da falsa central de atendimento.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde por prejuízos oriundos de golpe praticado por terceiros quando a consumidora fornece voluntariamente sua senha bancária e não há prova de vazamento de dados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica é de consumo, atraindo a incidência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê responsabilidade objetiva do fornecedor, ressalvada a hipótese de culpa exclusiva da vítima.

4. A fraude decorre de engenharia social (phishing), na qual a própria consumidora fornece voluntariamente dados bancários pessoais e intransferíveis, notadamente senha, viabilizando a operação contestada.

5. Inexiste prova de prévio vazamento de dados ou de falha nos sistemas de segurança da instituição financeira que tenha contribuído para a fraude.

6. A jurisprudência admite a responsabilização de bancos em golpes de falsa central apenas quando demonstrado que os fraudadores detinham informações sigilosas que somente a instituição poderia fornecer.

7. O fornecimento espontâneo de senha pessoal, sem conferência da autenticidade do contato e sem utilização dos canais oficiais do banco, caracteriza excessiva falta de cautela e culpa exclusiva da consumidora.

8. Configurada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se o dever de indenizar e de declarar inexigível o débito.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CDC, art. 14, § 3º, II; CPC, arts. 355, 487, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, REsp nº 2.155.065/MG, 3ª Turma, j. 11.03.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1006981-95.2023.8.26.0010, j. 19.08.2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais ajuizada por ELIANA APARECIDA FILIZZOLA GOMES em desfavor de NU PAGAMENTOS S.A., partes qualificadas. Aduziu, em síntese, ser titular de conta corrente do requerido, tendo recebido ligação de suposta central de atendimento, cujo atendente informou indevida utilização de cartão de crédito virtual e a orientou a resolver o suposto golpe. No entanto, alegou que os procedimentos indicados pelo falso atendente acarretaram a invasão de sua conta e a realização de pix a crédito no valor de R\$2.500,00, quantia que, a despeito de ultrapassar o limite disponível, foi autorizado pelo requerido. Sustentou, então, responsabilidade do banco por falha na prestação de serviços. Por conseguinte, pugnou, em sede de tutela de urgência, para suspender a cobrança do pix via cartão de crédito. No mérito, requereu a confirmação da tutela para declarar inexigível o débito de R\$2.500,00, bem como a condenação do requerido ao pagamento de danos morais no importe de R\$8.000,00 (fls. 01/12). Requereu os benefícios da justiça gratuita. Atribuiu à causa o valor de R\$10.500,00.

Foi proferida sentença, julgando improcedentes os pedidos (fls. 126/130).

A autora interpôs Apelação pretendendo a reforma da sentença para que seus pedidos iniciais sejam integralmente acolhidos (fls. 137/142).

É o relatório.

Afasto a preliminar de cerceamento de defesa pela desnecessidade de dilação probatória.

No caso, para o julgamento do feito basta a análise da prova documental juntada aos autos, a qual se demonstrou suficiente ao deslinde do feito, não carecendo de outras provas além das já trazidas aos autos pelas partes.

Ressalta-se que o magistrado é o destinatário final das provas, que servem para formação de sua convicção. O art. 355, do CPC é expresso ao permitir o julgamento antecipado da lide quando não há necessidade de produção de provas em audiência.

Por sua vez, art. 370, do mesmo diploma legal, determina caber ao juiz determinar as provas que entender necessárias ao julgamento do mérito, podendo indeferir as diligências que entender inúteis ou meramente protelatórias.

Nestes termos, regular o julgamento do feito no estado do processo, já que inexistente o alegado cerceamento de defesa.

Passo à análise do mérito da causa.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

“Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais ajuizada por ELIANA APARECIDA FILIZZOLA GOMES em desfavor de NU PAGAMENTOS S.A., partes qualificadas. Aduziu, em síntese, ser titular de conta corrente do requerido, tendo recebido ligação de suposta central de atendimento, cujo atendente informou indevida utilização

de cartão de crédito virtual e a orientou a resolver o suposto golpe. No entanto, alegou que os procedimentos indicados pelo falso atendente acarretaram a invasão de sua conta e a realização de pix a crédito no valor de R\$2.500,00, quantia que, a despeito de ultrapassar o limite disponível, foi autorizado pelo requerido. Sustentou, então, responsabilidade do banco por falha na prestação de serviços. Por conseguinte, pugnou, em sede de tutela de urgência, para suspender a cobrança do pix via cartão de crédito. No mérito, requereu a confirmação da tutela para declarar inexigível o débito de R\$2.500,00, bem como a condenação do requerido ao pagamento de danos morais no importe de R\$8.000,00 (fls. 01/12). Requereu os benefícios da justiça gratuita. Atribuiu à causa o valor de R\$10.500,00. Juntou documentos (fls. 13/31). Concedida a tutela de urgência e a gratuidade de justiça às fls. 32/33. Citada, a parte ré apresentou contestação (fls. 57/76). Preliminarmente, impugnou a justiça gratuita, alegou a sua ilegitimidade passiva e ausência de solução extrajudicial. No mérito, defendeu a impossibilidade de inversão do ônus da prova, a licitude de sua conduta, culpa exclusiva da vítima e inexistência de dano moral indenizável. Requereu, portanto, a improcedência dos pedidos. Juntou documentos (fls. 77/95). Réplica às fls. 99/108. Intimadas a especificar as provas que pretendessem produzir, manifestaram-se as partes (fls. 112/113 e 114). E o relatório. DECIDO. II FUNDAMENTAÇÃO Promovo o julgamento antecipado dos pedidos, na forma dos arts. 355, inciso I, 370, parágrafo único e 371, todos do CPC, porquanto o arcabouço probatório contido nos autos é suficiente para a resolução da demanda, sendo desnecessária a produção de outras provas. De plano, rejeito a impugnação do réu à concessão do benefício da justiça gratuita ao autor. Isso porque a declaração de hipossuficiência trazida com a inicial tem presunção relativa (art. 99, §3º, do CPC), e não foi infirmada por provas em contrário, inexistindo nos autos elementos a evidenciar a falta de pressupostos legais para a concessão da gratuita (art. 99, §2º, do CPC). Sem razão, a parte ré, quanto à alegada falta de interesse de agir. A demanda se mostra necessária e útil ao resguardo da pretensão da autora que visa o reconhecimento da inexistência do débito efetivado mediante golpe. A despeito da falta de comprovação da recusa administrativa, o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, referendado pelo artigo 3º, do Código de Processo Civil, estabelece a garantia constitucional-processual de acesso à tutela jurisdicional, não se admitindo a imposição de comprovação de reclamação prévia na esfera administrativa para o exercício do direito de ação. Vale destacar que o réu ofereceu resistência ao pedido, defendendo de forma veemente a regularidade da transferência realizada, o que demonstra a impossibilidade de solução extrajudicial para o impasse. Desta forma, não que há se falar em falta de interesse de agir, revelando-se ação necessária, útil e adequada para defesa do direito da autora. No mais, a preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito, e com ele será analisado. Assim, presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, e não havendo nulidade a sanar ou matéria preliminar pendente de exame, passo ao exame do mérito. Mérito Trata-se de ação declaratória e indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude praticada contra a parte autora, por meio do engodo conhecido como “golpe do falso funcionário” ou “golpe da falsa central de atendimento”. Por ser típica relação de consumo, atrai a aplicação das normas dispostas na Lei nº 8.078/90, como preceitua o entendimento sumulado do STJ, Súmula nº 297. No caso dos autos, incontroverso (artigo

374 do CPC) ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros. Nesse caminho, o artigo 14 do CDC dispõe que: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, vem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”, ressaltando-se que a responsabilidade objetiva será afastada se comprovada a inexistência de defeito ou culpa exclusiva da vítima (artigo 14, §3º do CDC). Nessa toada, no boletim de ocorrência eletrônico (fls. 16/17), a autora assim narrou a ocorrência: “Foi cometida por contato telefônico. Me ligarão (sic) informando q estavam fazendo uma compra nas casas Bahia usando dados do meu cartão eu disse q não aí me transferiu pra falar com uma atendente do banco de nome Gabriela Dias q me fez um monte de pergunta e me orientou a fazer o cancelamento do cartão e me informou q eu tinha uma transferência a ser feita de 2500 reais pra Lucas Rafael de Souza CPF 02131928610 falei q não o conhecia e não tinha feito essa transação aí ela me orientou a fazer passo a passo o cancelamento do cartão me pediu a senha pra fazer a troca da senha porque tinham (sic) clonado o cartão aí finalizou a conversa.x (grifos nossos). A narrativa acima evidencia, portanto, a prática de engenharia social (phishing, ou como cometido por telefone, vishing1) consistente em técnica de manipulação do comportamento humano para que as próprias vítimas forneçam dados pessoais e intransferíveis. Dentro dessa linha de ideias, a prova dos autos demonstra que houve fornecimento de dados bancários, notadamente a senha pessoal e intransferível, aos golpistas, o que ensejou a transferência via pix. Nesses casos, em que há o fornecimento dos dados bancários e não há prova dos autos de que foram previamente vazados, há culpa exclusiva da vítima devida a excessiva falta de cautela, porquanto fornece senha pessoal, não suspeita de tal conduta em nenhum momento e não entra em contato prévio com o banco para certificar-se da regularidade da ligação recebida. Destaco, em recente julgado do STJ, nem mesmo a vulnerabilidade decorrente de doença grave impede a caracterização de culpa exclusiva da vítima quando esta fornece, espontaneamente, dados pessoais e se torna facilitadora do golpe perpetrado (REsp 2.155.065-MG, rel. Ministra Nancy Andrighi, rel. para acórdão Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, por maioria, julgado em 11/3/2025.). Portanto, não havendo prova de prévio vazamento de dados, mas sim ter sido a autora vítima de engenharia social (phishing ou vishing) e fornecido, espontaneamente, dados bancários intransferíveis, sem apresentar a cautela necessária ante a prática do golpe, há excludente de responsabilidade consistente na culpa exclusiva do consumidor, apta a afastar a responsabilidade objetiva do banco requerido (art. 14, §3º, do CDC). Neste sentido, jurisprudência do TJSP: “APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INEXISTÊNCIA DE PROVAS DE VAZAMENTO DE DADOS. INEXISTÊNCIA DE FALHA DE SEGURANÇA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. EXCESSIVA FALTA DE CAUTELA. AFASTADA A RESPONSABILIDADE DO BANCO. 1. Autor foi vítima do conhecido "golpe da falsa central de atendimento", tendo recebido ligação de criminosos que, se passando por atendentes do banco, o convenceram a entregar seus dados bancários, seus cartões e suas senhas. Com isto, os criminosos fizeram uma transferência PIX no valor de R\$ 2.550,00. Alegou falha de segurança dos bancos. 2. A jurisprudência apenas

admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado o vazamento indevido de informações. 3. Não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor. Autor foi vítima de "phishing", ou seja, de golpe em que criminosos disparam ligações em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais bancos. 4. O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela do autor, pois ele confessou no Boletim de Ocorrência que entregou aos criminosos todos os seus dados, seus cartões e suas senhas, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento. 5. Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte do banco a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. 6. Sentença reformada para afastar a condenação do banco recorrente à restituição dos valores transferidos via PIX. Recurso provido." (TJSP; Apelação Cível 1006981-95.2023.8.26.0010; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/08/2024; Data de Registro: 19/08/2024). Improcedem, portanto, os pedidos. III-DISPOSITIVO Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, extinguindo o feito com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC. Revogo a tutela antecipada outrora concedida. Sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento de custas e de outras despesas processuais, bem como de honorários advocatícios ao patrono da parte ré, arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, nos moldes do art. 85, § 2º, do CPC, suspensa a exigibilidade, porquanto beneficiária da justiça gratuita (art. 98, §3º, do CPC). Sentença registrada eletronicamente. Publique-se. Intimem-se. Com o trânsito em julgado e observadas as cautelas de praxe, oportunamente, arquivem-se."

Apenas acrescento que a jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento/falso funcionário quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações inculca credibilidade no consumidor e o induzir a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados da consumidora, tendo sido cometido, em verdade, apenas com base na excessiva falta de cautela da autora.

A autora recebeu uma ligação e confessa ter seguido as orientações dos criminosos, fornecendo sua senha bancária e permitindo a realização da transferência discutida utilizando sua senha pessoal.

Ainda, tudo ocorreu sem a autora em nenhum momento suspeitar de tais condutas nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido:

"BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE EMPRÉSTIMO C/C DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Insurgência do demandado. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS. Alegação de inexistência de responsabilidade da instituição financeira. Acolhimento. Empréstimos e transferências realizados por meio de ação voluntária e exclusiva do demandante, levado a erro por terceiros, ao acreditar que se tratava de portabilidade de financiamento com repactuação da dívida. Fraude que somente se consumou em razão da desídia do próprio demandante, que deixou de conferir, com as cautelas de praxe, a real identidade das pessoas com quem tratava e os dados dos destinatários dos pagamentos. Inexistência de qualquer participação ou falha de segurança por parte do demandado. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC), afastando-se, por conseguinte, as pretensões de nulidade dos empréstimos e de indenização por danos morais. Precedentes jurisprudenciais. Sentença reformada. Apelação provida."

(TJSP; Apelação Cível 1004393-29.2024.8.26.0577; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São José dos Campos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará o recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora