



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000043561

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007516-27.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CARLOS ALBERTO CONSUL (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, VINICIUS DE MOURA CARNEIRO e BANCO BMG S/A.

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, 3 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1007516-27.2023.8.26.0009

APELANTE: CARLOS ALBERTO CONSUL

APELADO: NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

ORIGEM: FORO REGIONAL IX - VILA PRUDENTE - 1ª VARA CÍVEL

JUIZ DE DIREITO: ANDERSON ANTONUCCI

VOTO Nº 4549

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Carlos Alberto Consul contra sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais e materiais em face de NU Pagamentos S.A. e Banco BMG S.A., e parcialmente procedente em relação a Vinícius de Moura Carneiro, condenando-o a pagar R\$ 10.000,00 ao autor. O caso envolve golpe do Pix, onde o autor transferiu R\$ 18.000,00 a um estelionatário que se passava por seu familiar. Recorre o autor para que seja analisada a responsabilidade dos bancos.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em analisar a responsabilidade dos bancos pela fraude ocorrida, considerando a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a existência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

III. Razões de Decidir

3. As instituições financeiras não podem ser responsabilizadas por prejuízos causados por terceiros, pois os sistemas de segurança não foram violados e a operação foi realizada por liberalidade do autor.

4. Não houve falha na prestação de serviços bancários, e a conduta do autor foi essencial para a ocorrência do golpe, caracterizando fortuito externo.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade dos bancos é afastada quando não há falha na prestação de serviços e a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A inversão do ônus da prova não é cabível sem

verossimilhança das alegações. 3. Culpa exclusiva do consumidor configurada.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, §11.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1001656-68.2023.8.26.0066, Rel. Léa Duarte, j. 16.08.2024.

TJSP, Apelação Cível 1000740-07.2023.8.26.0075, Rel. José Marcos Marrone, j. 27.06.2024.

TJSP, Apelação Cível 1122966-70.2022.8.26.0100, Rel. Achile Alesina, j. 24.05.2023.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **CARLOS ALBERTO CONSUL**, contra a r. sentença de fls. 218/225, cujo relatório se adota, na ação de indenização por danos morais e materiais, ajuizada em desfavor de **NU PAGAMENTOS S.A.; BANCO BMG S.A.; VINICIUS DE MOURA CARNEIRO**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado por CARLOS ALBERTO CONSUL em face de NU PAGAMENTOS S.A. e BANCO BMG S.A., com fulcro no art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Outrossim, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido veiculado por CARLOS ALBERTO CONSUL contra VINÍCIUS DE MOURA CARNEIRO, para condenar o réu a pagar-lhe o importe de R\$ 10.000,00, com atualização monetária desde 08/05/23, mais juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.

Condeno o autor e o corréu Vinicius ao pagamento das despesas processuais. Quanto à verba honorária, deverá o autor pagar aos patronos dos Bancos 10% sobre o valor atualizado da causa e ao patrono de Vinicius 10% sobre o que deixou de ganhar (dano moral). Caberá ao réu Vinicius o pagamento de 15% sobre o valor atualizado da condenação. Os juros de mora de 1% ao mês serão computados a partir do trânsito em julgado. Entretanto, fica isento o autor desses pagamentos em virtude dos benefícios da justiça gratuita.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta a parte autora, em síntese, que os réus devem ser responsabilizados por permitir a abertura de conta por estelionatário; que a operação destoa de ser perfil de consumo; que fortuito interno.

Contrarrrazões do NU PAGAMENTOS S/A apresentadas (fls. 267/271).

Banco BMG e VINICIUS DE MOURA CARNEIRO não apresentaram contrarrrazões.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais, ajuizada em razão do golpe do Pix.

O autor informa que no dia 08/5/2023, recebeu mensagem de whatsapp de um estelionatário que se passava por seu familiar, solicitando o montante de R\$18.000,00 (fls. 18/36; 60; 63). Acreditando, o autor realizou uma operação de crédito no Nubank, e transferiu o montante para o corréu Vinicius.

Ao perceber que se tratava de um golpe do pix, o autor realizou boletim de ocorrência (fls. 61/62) online e comunicou ao NU PAGAMENTOS através do próprio aplicativo do banco. Todavia, o processo administrativo foi desfavorável ao autor, ressarcindo-o apenas R\$ 20,00.

Os corréus Vinicius de Moura Carneiro e Nu Pagamentos S.A. contestaram a demanda e mencionaram que a responsabilidade pelo prejuízo financeiro decorre de conduta voluntaria do próprio autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O corréu Banco BMG foi revel.

Sobreveio sentença de improcedência dos pedidos autorais em face de NU PAGAMENTOS S.A. e BANCO BMG S.A.

Com relação ao corréu VINÍCIUS DE MOURA CARNEIRO, o pedido foi julgado PARCIALMENTE PROCEDENTE para condená-lo a pagar 10.000,00 ao autor.

Somente o autor apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade das instituições financeiras.

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.

No caso, um estelionatário se passava por parente do autor para aplicar o golpe do pix e entrou em contato via mensagens de Whatsapp. O autor fez as transferências bancárias e apenas, posteriormente, percebeu que foi vítima de golpe e registrou boletim de ocorrência.

Nota-se que o autor manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais dos bancos. Além disso, o próprio autor, voluntariamente, efetuou as transferências via Pix para terceiro desconhecido. Os sistemas de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança do banco não foram violados, de modo que não teriam como identificar e evitar a fraude. A operação foi realizada do início ao fim por liberalidade do autor, através de dispositivo cadastrado a realizar transferências, e com autenticação.

No caso presente, 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.

As instituições financeiras não podem ser responsabilizadas por prejuízos provocados pelo próprio autor e terceiros fraudadores, pois os requisitos de segurança exigíveis foram observados.

Ainda, para que se possa admitir a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, indispensável que haja verossimilhança das alegações sobre possível falha de segurança, o que não se vislumbra neste caso concreto.

Com efeito, pelos fatos narrados na própria exordial, não restou demonstrado qualquer falha na segurança do serviço bancário prestado.

Importante destacar que o autor, por sua ação e risco, fragilizou, de forma voluntária, os meios de segurança, promovendo condições para a ocorrência da alegada fraude. Ao conversar com terceiro desconhecido, sem checar se era realmente seu parente, e efetuar as transferências, o autor assumiu o risco de realizar a operação financeira.

Outrossim, não se pode atribuir à instituição recebedora dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela do autor. Não há evidências de que a instituição financeira tenha falhado na análise de documentos ao permitir a abertura da conta bancária que recebeu o pagamento.

Ademais, a narrativa do autor exigiria efetiva comprovação, dado que não houve inversão do *ônus probandi* justamente em razão da falta de verossimilhança de seu relato.

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. 218/225):

“De outro giro, tem-se que o requerente não procurou confirmar a autenticidade do pedido de transferência de sua parente, pessoalmente ou mediante telefonema, realizando as operações bancárias sem qualquer cautela. Fato que, isolada e exclusivamente, viabilizou a ação delituosa.

Não vislumbrada hipótese de falha na prestação de serviços ou de fortuito interno bancário, e devidamente configurada a excludente da culpa exclusiva de terceiros e também do consumidor, mister a improcedência dos pedidos dessumidos na inicial contra os Bancos.

Deveras, afastado o nexo de causalidade entre a conduta dos réus e os danos experimentados pelo demandante, não há que se falar em sua responsabilização, nos termos pretendidos”.

Nesse sentido, julgados deste Tribunal:

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO ANÚNCIO DE INVESTIMENTO EM PERFIL DE REDE SOCIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS

E MORAIS. SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. 1. Restou incontroverso nos autos que as transferências feitas por PIX pela autora foram decorrentes de um golpe praticado por estelionatários do qual ela foi vítima, sendo os valores creditados em uma conta corrente por eles indicada um valor de R\$ 3.000,00. No caso concreto, houve uma quebra de nexo de causalidade uma vez que as transferências realizadas foram concretizadas pela própria autora, para crédito em uma conta bancária válida e fornecida por terceiros cuja identidade ela desconhecia. Não há que se falar em fortuito interno no presente caso, restando demonstrado que o banco não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, haja vista a imprudência da autora de realizar depósito em conta de terceiros desconhecidos e em função de um anúncio em rede social que prometia lucro fácil. Nenhuma culpa pode ser atribuída à instituição requerida pelos fatos ocorridos. Não tinha ela possibilidade de intervir e evitar a ocorrência da fraude. O simples fato dos falsários terem aberto uma conta corrente em seu sistema bancário não é causa da fraude. Aliás, não há nos autos elementos suficientes para se afirmar que a abertura da conta ocorreu pela negligência da instituição financeira. Inexistiu fortuito interno ou falha na prestação dos serviços prestados pela requerida a sustentar o nexo causal entre a conduta dos estelionatários e o declinado dano experimentado pela autora. O que se tem como configurado na hipótese é a culpa exclusiva da consumidora autora e também um fato de terceiro que exime a requerida, nos termos do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, de qualquer responsabilidade pela reparação dos danos advindos. 2. Mantida a sentença de improcedência. Recurso a que se nega provimento. lmbd

(TJSP; Apelação Cível 1001656-68.2023.8.26.0066;
Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 16/08/2024)

*Responsabilidade civil - Dano moral – Operação de PIX, realizada em 21.11.2022, no valor de R\$ 2.719,00, em favor de terceiro, por meio do cartão de crédito de titularidade da autora, administrado pela corré "Will S.A. Meios de Pagamento", que foi fruto de fraude – Fato que ficou incontroverso – Caso em que, todavia, dos fatos narrados na exordial, não decorreram danos morais à autora – Autora que não efetuou o pagamento do débito discutido, tampouco o seu nome foi negativado - Indenização por danos morais afastada – Sentença reformada nesse ponto – Ação parcialmente procedente – Apelo da corré "Will S.A. Meios de Pagamento" provido. Responsabilidade civil – Fraude - **Impossibilidade de se responsabilizar o banco corréu simplesmente por ser a instituição financeira na qual foi creditado o valor da operação fraudulenta - Ausência de indícios de que a conta beneficiária utilizada pela estelionatária tenha sido aberta mediante fraude – Impossibilidade de se atribuir a fraude a qualquer falha por parte do banco corréu, seja de forma comissiva ou omissiva - Sentença reformada em parte – Ação improcedente em relação ao banco corréu - Apelo do banco corréu provido.** (TJSP; Apelação Cível 1000740-07.2023.8.26.0075; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bertioga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024)*

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO ANÚNCIO DE INVESTIMENTO EM PERFIL DE REDE SOCIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS. IRRESIGNAÇÃO DA AUTORA. INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. 1. Restou

incontroverso nos autos que as transferências feitas por PIX pela autora foram decorrentes de um golpe praticado por estelionatários do qual ela foi vítima, sendo os valores creditados em uma conta corrente por eles indicada um valor de R\$ 3.000,00. No caso concreto, houve uma quebra de nexo de causalidade uma vez que as transferências realizadas foram concretizadas pela própria autora, para crédito em uma conta bancária válida e fornecida por terceiros cuja identidade ela desconhecia. Não há que se falar em fortuito interno no presente caso, restando demonstrado que o banco não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, haja vista a imprudência da autora de realizar depósito em conta de terceiros desconhecidos e em função de um anúncio em rede social que prometia lucro fácil. Nenhuma culpa pode ser atribuída à instituição requerida pelos fatos ocorridos. Não tinha ela possibilidade de intervir e evitar a ocorrência da fraude. O simples fato dos falsários terem aberto uma conta corrente em seu sistema bancário não é causa da fraude. Aliás, não há nos autos elementos suficientes para se afirmar que a abertura da conta ocorreu pela negligência da instituição financeira. Inexistiu fortuito interno ou falha na prestação dos serviços prestados pela requerida a sustentar o nexo causal entre a conduta dos estelionatários e o declinado dano experimentado pela autora. O que se tem como configurado na hipótese é a culpa exclusiva da consumidora autora e também um fato de terceiro que exime a requerida, nos termos do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, de qualquer responsabilidade pela reparação dos danos advindos. 2. Mantida a sentença de improcedência. Recurso a que se nega provimento.
lmbd

(TJSP; Apelação Cível 1001656-68.2023.8.26.0066; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/08/2024; Data de Registro: 16/08/2024)

Responsabilidade civil - Dano moral – Operação de

*PIX, realizada em 21.11.2022, no valor de R\$ 2.719,00, em favor de terceiro, por meio do cartão de crédito de titularidade da autora, administrado pela corré "Will S.A. Meios de Pagamento", que foi fruto de fraude – Fato que ficou incontroverso – Caso em que, todavia, dos fatos narrados na exordial, não decorreram danos morais à autora – Autora que não efetuou o pagamento do débito discutido, tampouco o seu nome foi negativado - Indenização por danos morais afastada – Sentença reformada nesse ponto – Ação parcialmente procedente – Apelo da corré "Will S.A. Meios de Pagamento" provido. Responsabilidade civil – Fraude - **Impossibilidade de se responsabilizar o banco corréu simplesmente por ser a instituição financeira na qual foi creditado o valor da operação fraudulenta - Ausência de indícios de que a conta beneficiária utilizada pela estelionatária tenha sido aberta mediante fraude – Impossibilidade de se atribuir a fraude a qualquer falha por parte do banco corréu, seja de forma comissiva ou omissiva - Sentença reformada em parte – Ação improcedente em relação ao banco corréu - Apelo do banco corréu provido.** (TJSP; Apelação Cível 1000740-07.2023.8.26.0075; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bertiooga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024)*

*APELAÇÃO – Ação indenizatória - Golpe do whatsapp - Sentença de improcedência - Recurso do autor – Transferência de valor para conta de terceiro desconhecido via PIX - Inexistência de vício de consentimento - Falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada - **Culpa exclusiva do autor configurada - Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II - Ausência de provas que demonstrem o nexo de causalidade entre o dano e a conduta do réu - Provas encartadas aos autos insuficientes - Necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos - Inocorrência de danos morais – Precedentes - Fixação de honorários recursais - Sentença mantida - Recurso***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não provido.(TJSP; Apelação Cível 1122966-70.2022.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2023; Data de Registro: 24/05/2023)

Apelação. Serviços bancários. Ação de ressarcimento c.c. danos morais. Fraude realizada por terceiro com auxílio da correntista que não atuou com as cautelas necessárias e realizou as transferências bancárias solicitadas pelo estelionatário que se passou por seu filho no conhecido golpe do aplicativo de Whatsapp. Defeito da prestação do serviço dos bancos não demonstrado. Inadmissibilidade da inversão do ônus da prova. Danos materiais e morais indevidos. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1007316-59.2020.8.26.0127; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/07/2021; Data de Registro: 28/07/2021)

Destarte, pelo que se infere dos autos, restou demonstrada a culpa exclusiva da vítima.

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido.

Ficam majorados os honorários devidos aos patronos do NU PAGAMENTOS S/A para 13 % sobre o mesmo referencial da r. sentença, na forma do art. 85, §11, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça concedida (fls. 74).

Deixo de majorar os honorários dos patronos dos demais corréus, vez que não ofertaram contrarrazões ao apelo.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, nos termos da fundamentação lançada.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR