



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000197569

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010158-39.2023.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado FABIANO TREVISÓ NETO.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1010158-39.2023.8.26.0084

Apelante: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Apelado: Fabiano Treviso Neto

Comarca: Campinas

Juiz(a): RENATA VAITKEVICIUS SANTANDREA VITAGLIANO

Voto nº 13760

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES BANCÁRIAS. TELEFONEMA FRAUDULENTO. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo banco réu contra sentença que reconheceu a ocorrência de falha na prestação de serviço, aplicou a responsabilidade objetiva e condenou a instituição financeira à reparação por danos materiais e morais em favor do autor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira a justificar sua responsabilização pelo golpe.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilização das instituições financeiras por golpes de engenharia social, como no caso do golpe de falsa central de atendimento, depende da demonstração de que os criminosos tiveram acesso a dados sensíveis e sigilosos do consumidor, cuja guarda incumbia ao banco.

4. Não há prova de vazamento de dados ou falha sistêmica imputável à instituição financeira, não configurado o nexo causal entre a conduta e o dano.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

5. O evento caracteriza-se como fortuito externo, pois a fraude ocorreu mediante contato direto de terceiro com o autor, fora do ambiente bancário e sem participação ou falha comprovada da instituição financeira.
6. O autor realizou os empréstimos e transferências a partir de seu aparelho celular, com o fornecimento de senhas e selfie, inexistindo defeito na prestação do serviço bancário.
7. Evidenciada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afasta-se a responsabilidade civil do banco, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por golpe de engenharia social depende de prova de que o fraudador utilizou dados sigilosos provenientes do banco para demonstrar a ocorrência de falha de segurança, nos termos do art. 14, §1º, do CDC. 2. A inexistência de comprovação do alegado vazamento de dados afasta a incidência da Súmula 479 do STJ e impede o reconhecimento de fortuito interno. 3. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro fora do ambiente bancário quando não comprovada falha no serviço ou vazamento de dados. 4. O golpe telefônico da 'falsa central de atendimento', sem indícios de irregularidades, constitui fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI, e 14, §§ 1º e 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas n. 297 e 479; TJSP; Apelação Cível 1000487-57.2025.8.26.0266; Relator (a): Léa Duarte; j. 11/02/2026; TJSP; Apelação Cível 1003866-82.2025.8.26.0564; Relator (a): Léa Duarte; j. 12/01/2026.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

face da r. sentença de fls. 521/525, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Isto posto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pleitos autorais, com fulcro no art. 487, I, CPC/2015, para: i) CONDENAR a instituição financeira ré à indenização (estorno), de forma simples, dos valores retirados da conta do autor por meio de transferências ou empréstimos de quaisquer espécies relativos ao "golpe" narrado na inicial e impugnados pela parte autora, no importe de R\$ 22.052,56 na época da propositura da demanda; ii) CONDENAR a instituição financeira ré em danos morais no importe de R\$ 5.000,00. Tratando-se de responsabilidade civil extracontratual, atraem-se, quanto aos danos materiais, as aplicações do art. 398 e 406, CC/2002 e Súmulas 54 e 43, STJ, de tal sorte que os juros de mora de 1% ao mês e correção monetária deverão ser aplicados desde o evento danoso, individualmente considerados. Devem as partes atentarem-se às alterações efetuadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 27/08/2024 (data anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1,0% ao mês, conforme a orientação da jurisprudência então dominante no âmbito do TJSP ; ii) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado, observando-se a Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo para fins de cálculo, será: a) a taxa SELIC, deduzido o IPCA-IBGE, enquanto incidir apenas juros de mora; b) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Quanto aos danos morais, os juros moratórios contar-se-ão a partir do evento danoso, porém, a correção dar-se-á a partir do arbitramento (súmula 362 do STJ), observadas as alterações da Lei nº 14.905/2024 acima apontadas. Sucumbente, arcará ainda a instituição financeira ré com o pagamento das custas, despesas processuais e verba honorária da parte contrária, que fixo em 10% do valor atualizado da condenação, com base no artigo 85, §2º do Código de Processo Civil”.*

O réu busca a reforma da r. sentença sustentando, em síntese, a existência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, a ocorrência de fortuito externo, a adoção de procedimentos de segurança, bem como a inexistência de danos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

extrapatrimoniais indenizáveis, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

Contrarrazões da parte autora às fls. 571/645.

É o relatório.

Fundamento e voto.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso merece provimento, respeitado o entendimento da i. Julgadora monocrática.

A questão dos autos cinge-se à análise de eventual falha na prestação de serviço bancário capaz de gerar o dever de indenizar.

O autor é correntista do banco apelante, narrou que em 19/10/2023 recebeu ligações telefônicas de pessoas que se identificaram como funcionárias do banco réu e forneceram, como meio de confirmação, os dados pessoais do autor, tais como nome, CPF, número da conta bancária e o saldo da conta corrente. Durante a abordagem telefônica, os golpistas mencionaram que haviam detectado movimentações suspeitas na conta do autor e o instruíram a realizar diversas transações que resultaram em prejuízo no valor de R\$ 22.052,56.

A r. sentença apontou que o autor contribuiu para a prática do golpe, nada obstante, com base na narrativa dos fatos, reconheceu a ocorrência de fortuito interno, aplicando o conteúdo da súmula 479 do STJ para legitimar a responsabilidade objetiva do réu.

Entretanto, a responsabilização das instituições financeiras em casos de golpes de falsa central de atendimento, como é o caso dos autos, depende de evidências da utilização pelos criminosos dos dados sigilosos do cliente, a fim de demonstrar que, somente em razão dessas informações, a vítima deu credibilidade aos criminosos.

Ocorre que, no caso dos autos, não há absolutamente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

nenhuma prova do vazamento indevido de dados do consumidor.

O autor juntou às fls. 211/215 'prints' de registro de chamadas sem data, que informam apenas o recebimento 'hoje' e 'ontem', originadas de quatro números diferentes, com duração de 2 minutos (fls. 211); 41 segundos (fls. 212); 13 segundos (fls. 214) e 1 minuto (fls. 215).

Além disso, no boletim de ocorrência de fls. 193/194, o autor registrou que o golpista “*Me induziu a fazer duas transações utilizando crédito, que seria um empréstimo e o cartão de crédito. As duas transações acumulam quase 22.000,00*”. Mas na petição inicial, relatou outra versão para os fatos: “*O Requerente, confiando na suposta legitimidade do contato, seguiu as orientações do fraudador e, durante o atendimento, permitiu o acesso à sua conta corrente, acreditando que estava colaborando com medidas de segurança do Banco Requerido*” (...) *Ao que parece também os fraudadores fizeram empréstimos, visto no extrato bancário, totalizando o montante de R\$ 22.052,56 (vinte e dois mil e cinquenta e dois reais e cinquenta e seis centavos)*” (fls. 03).

O apelante demonstrou, em sua contestação, que as operações foram realizadas a partir de celular previamente autorizado, com o fornecimento de senha, geolocalização e 'selfies' distintas para cada transação, não restando dúvida que foram realizadas pelo autor (fls. 366/371).

A notória fragilidade do meio pelo qual o autor pretende provar o seu direito, analisada em conjunto com a contradição entre as versões dos fatos apresentadas, retira a verossimilhança das alegações e não constitui meio de prova da ocorrência do fortuito interno, afastando a responsabilização objetiva do banco réu.

Conclui-se, portanto, que não há prova de eventual falha na prestação do serviço por parte do banco, mas sim culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, a justificar o afastamento da responsabilização do réu pelo ocorrido.

Neste sentido são as decisões desta Turma:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“CIVIL. CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA PRÓPRIA AUTORA. CONFISSÃO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação indenizatória ajuizada por consumidora contra instituição financeira, na qual alegou ter sido vítima do "golpe da falsa central de atendimento", sendo induzida por terceiros, se passando por atendentes do banco, a contratar empréstimos e transferir PIXs. A sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais sob o fundamento de culpa exclusiva da autora. Apela a autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira capaz de justificar a sua responsabilização pelo golpe. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilização de instituições financeiras por golpes de engenharia social depende da demonstração de que os criminosos tinham acesso a dados sensíveis e sigilosos do consumidor, cuja guarda incumbia ao banco, o que não restou provado nos autos. A autora não apresentou qualquer elemento que indique a ocorrência de vazamento de informações pelo banco. 4. A autora confessou que foi ela mesma que, por orientação dos golpistas, contratou os empréstimos e efetuou as transferências o que evidencia a inexistência de defeito na prestação do serviço bancário. 5. Configura-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, quando esta realiza, voluntariamente, atos em sua conta bancária por acreditar em informações fornecidas por terceiros desconhecidos, sem verificação nos canais oficiais do banco. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Desprovido o recurso da autora. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Des. Henrique Clavisio, j. 21.11.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. Des. José Wagner de O. M. Peixoto,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

j. 05.12.2023” (TJSP; Apelação Cível 1000487-57.2025.8.26.0266; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Itanhaém - 2ª Vara; Data do Julgamento: 11/02/2026; Data de Registro: 11/02/2026 – grifo nosso).

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação indenizatória, declarando a inexistência de empréstimo, determinando a restituição de valores transferidos via pix e condenando ao pagamento de danos morais, diante de golpe sofrido pelo autor após contato telefônico fraudulento, que resultou em transferência de R\$ 34.977,77 e contratação de empréstimo pessoal. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário; e (ii) estabelecer se é possível responsabilizar objetivamente o banco pelos danos materiais e morais decorrentes de golpe praticado por terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilização objetiva da instituição financeira por golpe de engenharia social depende de prova de que o fraudador utilizou dados sigilosos provenientes do banco, demonstrando falha de segurança nos termos do art. 14, §1º, do CDC. 4. A inexistência de qualquer comprovação de vazamento de dados afasta a incidência da Súmula 479 do STJ e impede o reconhecimento de fortuito interno. 5. Os documentos apresentados em contestação, que se presumem verdadeiros porque não impugnados em réplica, demonstram que o próprio autor realizou as operações no aplicativo bancário instalado em seu celular, utilizando suas senhas pessoais, sem que houvesse qualquer anormalidade detectável pelo sistema do banco. 6. A conduta do consumidor, que forneceu espontaneamente dados sigilosos aos golpistas e não verificou previamente a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

autenticidade do contato nos canais oficiais, caracteriza culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. 7. O golpe do tipo "phishing", praticado sem acesso prévio dos criminosos a informações bancárias protegidas, configura fato de terceiro que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso provido para julgar improcedentes os pedidos e afastar a condenação. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §1º e §3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023; TJSP, Apelação 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Henrique Clavio, j. 21.11.2023.; TJSP, Apelação 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. José Wagner Melatto Peixoto, j. 05.12.2023” (TJSP; Apelação Cível 1003866-82.2025.8.26.0564; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/01/2026; Data de Registro: 12/01/2026 – grifo nosso).

Assim, o caso é de reforma da r. sentença para afastar a responsabilidade objetiva do apelante e o dever de indenizar, uma vez ausente prova da ocorrência de vazamento de dados, verificando-se, no caso, a ocorrência de fortuito externo, com culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o que implica rejeição do pedido.

Em razão do provimento do recurso, devem ser invertidos os ônus da sucumbência, com condenação da parte autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, devidamente corrigido.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios." .

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por dar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator