



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000281768**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010609-30.2024.8.26.0278, da Comarca de Itaquaquecetuba, em que é apelante KAROLINE GOMES DE FIGUEIREDO LUZ (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 RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 30 de março de 2026.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1010609-30.2024.8.26.0278  
Apelante: Karoline Gomes de Figueiredo Luz  
Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento  
Foro e vara de origem: Foro de Itaquaquecetuba/3ª Vara Cível

**Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. OPERAÇÕES AUTORIZADAS PELA AUTORA, INDUZIDA POR GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA AFASTADA. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta por consumidora contra sentença que negou procedência à ação indenizatória por danos materiais e morais que propôs contra banco após ser vítima de estelionato. A sentença negou acolhimento aos pedidos, sob o fundamento de inexistência de falha na prestação do serviço bancário e culpa exclusiva da autora, que seguiu as instruções do fraudador. Então apela a autora pela reforma da sentença e improcedência dos pedidos alegando que foi vítima de golpe telefônico e que o banco deveria responder objetivamente pelos danos, pois decorreram de fortuito interno.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em definir se o banco deve indenizar os danos morais e materiais causados pelas transações efetuadas pela autora ludibriada por terceiros.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Os elementos constantes dos autos demonstram que a transferência via Pix foi realizada pela própria autora mediante utilização de senha pessoal e a partir de dispositivo previamente cadastrado, após ter sido induzida por terceiros a realizar a operação.

4. Logo, a fraude decorreu de contato telefônico realizado por terceiros, os quais convenceram a autora a efetuar a transferência e a fornecer dados pessoais, circunstância confirmada pelas mensagens juntadas aos autos.

5. Sendo assim, não há demonstração de falha de segurança ou defeito na prestação do serviço pela instituição financeira, tendo a operação ocorrido dentro de padrão compatível com seu perfil de consumo.

6. A ocorrência de golpe praticado por terceiros, associada à conduta da própria consumidora ao fornecer dados e realizar a operação, configura hipótese de culpa exclusiva de terceiro e da vítima, o que afasta o nexo causal e exclui a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

7. Inexistente ato ilícito imputável à instituição financeira, não há fundamento para condenação ao ressarcimento dos valores transferidos ou ao pagamento de indenização por danos morais.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

**8. Recurso desprovido.**

*Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, §2º, e 14, §3º, II; CPC/2015, arts. 141, 355, I, 487, I, 492, 85, §§2º e 11, e 98, §§2º e 3º.*

*Jurisprudência relevante citada: STF, ADI 2591/DF, Tribunal Pleno, Rel. p/ acórdão Min. Eros Grau, j. 07.06.2006; STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação nº 0002434-68.2015.8.26.0120, Rel.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Des. Décio Notarangeli, j. 13.02.2017; TJSP, Apelação nº 0020461-86.2014.8.26.0071, Rel. Des. Carlos Alberto de Salles, j. 14.02.2017; TJSP, Apelação Cível 4000739-91.2013.8.26.0019, Rel. Des. Ferreira da Cruz, j. 17.03.2016.*

Os argumentos apresentados no 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:

"Vistos. 1. Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais, proposta por KAROLINE GOMES DE FIGUEIREDO LUZ contra NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, ambos qualificados nos autos, na qual narra a Requerente, em síntese, que foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, que a induziram a realizar transferência via Pix, para beneficiarem-se indevidamente. Aduz que tão logo percebeu o ocorrido, contactou o Réu para estornar a operação, no valor de R\$ 3.000,00, mas seu pedido foi indeferido. Alega que sofreu danos morais em virtude do ocorrido, que devem ser reparados. Pede a procedência da demanda, para que seja o Requerido condenado a ressarcir-lhe a quantia subtraída de sua conta, bem como os danos morais alegadamente suportados, em valor equivalente a R\$ 10.000,00. Juntou documentos (fls. 9/22). 1.2. A inicial foi emendada às fls. 28/29. 1.3. Houve concessão da gratuidade da justiça postulada (fls. 59/60). 1.4. Citado (fls. 62), o Réu contestou a ação (fls. 65/99) para suscitar sua ilegitimidade passiva ao processo. No mérito, aduziu que a Autora foi vítima do golpe da falsa central, e que a transação impugnada foi autorizada com utilização de senha pessoal e partiu de aparelho cadastrado, bem como a instituição financeira responsável pela administração da conta de destino do Pix negou a solicitação de estorno, informando que a conta beneficiária não possuía mais saldo. Asseverou não ter ocorrido qualquer falha na prestação de serviços e que todos os requisitos de segurança exigíveis e previstos na legislação vigente foram plenamente atendidos. Requereu o acolhimento da preliminar suscitada ou o julgamento improcedente da ação. Juntou documentos (fls. 100/242). 1.5. Réplica à contestação às fls. 244/250. 1.6. Instadas a especificarem as provas que pretendiam produzir (fls. 253), ambas as partes pugnaram pelo julgamento antecipado do mérito (fls. 256 e 257/279). É o relatório. Decido. 2. Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva ao processo, porquanto "legitimação processual é fruto de uma relação de pertinência entre as partes e a situação de direito material sobre a qual repousa o conflito de interesses" (TJSP, Apelação nº. 0002434-68.2015.8.26.0120, 9ª Câmara de Direito Público, Rel. Des. Décio Notarangeli, j. em 13/02/2017) e "deve ser aferida a partir de juízo hipotético com dados da inicial (teoria da asserção)" (TJSP, Apelação nº. 0020461-86.2014.8.26.0071, 3ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Carlos Alberto de Salles, j. em 14/02/2017). Logo, adotada a indigitada teoria e alegando a parte autora falha no serviço bancário prestado pela parte ré, é forçoso inferir sua legitimidade para figurar no polo passivo da ação. 3. Presentes os pressupostos processuais de existência e validade, assim como as condições da ação, e não havendo outras questões processuais a resolver, dou por saneado o feito e passo à apreciação do mérito, que comporta julgamento antecipado, uma vez que não há necessidade de produção de outras provas além daquelas já carreadas aos autos, nos termos do art. 355, inc. I, do CPC/2015. Em observância ao princípio da razoável duração do processo, o julgamento antecipado, "nessas circunstâncias, é dever do Juiz, não mera faculdade" (TJSP; Apelação Cível 4000739-91.2013.8.26.0019; Relator(a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2016; Data de Registro: 11/01/2017). 4. No mérito, a ação é improcedente, conquanto às relações jurídicas

de direito material narradas na exordial, e que consistem na causa de pedir próxima, deve incidir o Código de Defesa do Consumidor - CDC, por força das regras prescritas nos arts. 2º, caput, e 3º da Lei nº. 8.078/90. Isso porque a Requerente é destinatária final de produtos e serviços, enquanto a parte requerida é fornecedora de bens ou utilidades, oferecidos no mercado de consumo. 4.2. Com efeito, o CDC define como serviço “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária” (§2º do art. 3º), regra declarada constitucional pelo E. Supremo Tribunal Federal, em sede de controle concentrado de constitucionalidade (ADI 2591/DF, Tribunal Pleno, Rel. para o Acórdão Min. Eros Grau, j. em 07/06/2006). Além disso, é pacífica a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” (Súmula nº. 297). 4.3. Superado isso, é cediço que a lide deve ser decidida nos limites propostos pelas partes e em consonância com o princípio da congruência ou correlação (arts. 141 e 492 do CPC/2015). Por isto, cumpre a este Magistrado analisar os pedidos deduzidos em juízo pela parte autora, considerando suas argumentações enquanto causa de pedir e o princípio da boa-fé, ex vi o §2º do art. 332 daquele Codex. 4.4. Nesse sentido, da análise das argumentações e documentações constantes neste caderno processual, extrai-se que a Autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros que, maliciosamente, entraram em contato via ligação telefônica e a induziram a realizar transferência via Pix, para beneficiarem-se indevidamente. De fato, os elementos coligidos nos autos não indicam falha de segurança no serviço do Réu, mas apenas que a Autora foi vítima de fraude bancária perpetrada por terceiros, os quais, contando com sua conduta ao informar dados e mediante senha pessoal, lograram êxito em fazer com que a Requerente realizasse a transferência impugnada na exordial. 4.5. Tal conclusão é extraída do narrado na exordial, bem como da troca de mensagens entre a Autora e o preposto do Réu às fls. 124/131. Nelas, a própria Demandante informa que acreditou que o Pix seria para o seu Advogado e que enviou foto de seu documento de identidade quando solicitado pelos fraudadores, asseverando que realizou a transação. 4.6. Deste modo, tal prática, decorrente de culpa exclusiva de terceiro e da própria Autora-vítima, afasta o nexos causal entre os danos suportados pela Requerente e os serviços do Demandado, excluindo-se sua responsabilidade por força do art. 14, § 3º, inc. II, do Código Consumerista, uma vez que a parte autora ensejou os prejuízos por ela próprio experimentados. 4.7. Por fim, como muito bem apontado pelo Requerido em sua peça defensiva, a operação estava dentro do limite Pix estabelecido pela própria parte requerente, e foi finalizada antes da comunicação sobre o ocorrido, bem como a transação era compatível com o histórico de uso da cliente (fls. 80/81). 5. Posto isto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos em juízo; e assim o faço com resolução do mérito, nos termos do art. 487, caput, inc. I, do CPC/2015. 5.2. Já que sucumbente, deve arcar a parte autora com as custas processuais e, atendidos os parâmetros previstos nos §§ 2º e 8º do art. 85 do CPC/2015, com os honorários advocatícios, fixados em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), ressalvada a concessão do benefício da justiça gratuita. 6. Interposto recurso de apelação ou apelação adesiva, intime-se a parte contrária para apresentar suas contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias, conforme dispõe o art. 1.010, §§ 1º e 2º, do CPC/2015. Acaso suscitadas preliminares de apelação, intime-se a parte contrária para se manifestar em 15 (quinze) dias, nos termos do §2º do art. 1.009 do mesmo diploma legal. Após, subam os autos ao E. Tribunal de Justiça de São Paulo, consignando-se as homenagens deste Juízo. 6.2. Com o trânsito em julgado, ao arquivo com as cautelas e anotações de praxe. 6.3. Nos termos do art. 72, §6º, das Normas de Serviço da E. Corregedoria Geral da Justiça do Estado de São Paulo, é dispensado o registro desta sentença. Publique-se. Intimem-se. Itaquaquecetuba, 17 de setembro de 2025."

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pela sucumbência, arcará com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que majoro para R\$ 2.600,00, 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**