



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000275228

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1010734-24.2023.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante JAMILE SALES LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 27 de março de 2026

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 43.467

Apelação Cível nº 1010734-24.2023.8.26.0604

Comarca de Sumaré / 3ª Vara Cível

Juiz(a): Roseane Cristina de Aguiar Almeida

Apelante(s): Jamile Sales Lima

Apelado(a)(s): Nu Financeira S/A – Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AUTORA QUE ABORDADA POR CRIMINOSOS POR MEIO DE MENSAGEM SMS FORNECEU DADOS SENSÍVEIS AO GOLPISTA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS MÍNIMOS DE CONCORRÊNCIA DO BANCO PARA O EVENTO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. CARACTERIZAÇÃO DE FORTUITO EXTERNO. PRECEDENTES.

A autora foi abordada por meio de mensagem SMS, prontamente estabeleceu contato pelo número de telefone indicado e, acreditando tratar-se de chamada legítima, foi incluída na empreitada criminosa. Note-se que não há nos autos prova mínima no sentido de que os estelionatários possuíam informações pessoais sensíveis da autora. Ao que parece, as informações indispensáveis ao golpe não estavam à disposição dos fraudadores, mas foram disponibilizadas pela própria autora – como sói ocorrer nessa modalidade delituosa (*phishing*). Em outras palavras: não há um mínimo de prova nos autos de que o réu teria permitido o vazamento de dados sensíveis da autora de modo a permitir que delinquentes a abordassem por contato telefônico. Ao contrário, tudo está a indicar que ela foi mais uma das vítimas encontradas a esmo pelos criminosos. No panorama dos autos o que se vê é a excessiva ingenuidade da autora e a completa ausência de concorrência do réu para fraude. O evento danoso na hipótese ora tratada não é atribuível ao banco, mas ao terceiro fraudador. Não se cuidou de fortuito interno, mas externo. Logo, à míngua de falha na prestação do serviço, e tendo a autora efetivamente fornecido dados sensíveis ao fraudador, sem qualquer participação do banco, os pedidos formulados na inicial são mesmo improcedentes, como bem definiu a r. sentença.

Apelação não provida. Honorária majorada.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 281/284) que julgou improcedente a ação movida por Jamile Sales Lima move contra Nu Financeira S/A – Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento.

Em síntese, insiste a autora nos argumentos da petição inicial,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

sustentando que foi vítima de um golpe que se iniciou com mensagem sobre “compra em análise pela instituição” e que “não hesitou em ligar para o número indicado”. Diz que “foram realizadas transferências praticamente simultâneas, em valores altos, o que destoava do perfil da cliente e deveria ter sido identificado como suspeita de fraude pelo banco apelado.” Pede o provimento do recurso “para que seja determinado a restituição da quantia de R\$14.939,10 (...) à recorrente, bem como a condenação do recorrido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00” (fls. 290/297).

Contrarrazões (fls. 302/328).

É o relatório do essencial.

2. Não vingam as alegações da autora.

A cada dia a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral, perpetradas por meio de golpes variados. A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório. Popularizou-se, hodiernamente, o golpe por meio do qual estelionatários “disparam” chamadas telefônicas ou mensagens SMS a esmo, indistintamente, na esperança de que o interlocutor desavisado seja envolvido no engodo por eles propalado.

Não raramente o receptor da chamada telefônica fraudulenta (ou SMS) sequer mantém vínculo com o banco informado pelo criminoso.

O *modus operandi* é esse: o estelionatário efetua chamada telefônica com mensagem gravada ou envia SMS que, no mais das vezes, informa o nome de um banco aleatório (mas com ampla clientela) e a ocorrência de operação não autorizada na conta da vítima, solicitando que ela confirme a operação e, em caso negativo, “fale com o atendente”.

Se a vítima não é cliente do banco informado, a fraude é logo percebida. Se é, está sujeita a fornecer dados indispensáveis para que o estelionatário movimentasse sua conta bancária. Cuida-se da fraude popularmente conhecida como *phishing* (pesca).

Ora, não se nega que se a conta é movimentada por terceiro, o banco, em tese e a princípio, pode ser responsabilizado pelos danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

decorrentes da fraude. No caso concreto, porém, a situação é diversa.

A autora foi abordada por meio de mensagem SMS, prontamente estabeleceu contato pelo número de telefone indicado e, acreditando tratar-se de chamada legítima, foi incluída na empreitada criminosa.

Note-se que não há nos autos prova mínima no sentido de que os estelionatários possuíam informações pessoais sensíveis da autora. Ao que parece, as informações indispensáveis ao golpe não estavam à disposição dos fraudadores, mas foram disponibilizadas pela própria autora – como sói ocorrer nessa modalidade delituosa (*phishing*).

Em outras palavras: não há um mínimo de prova nos autos de que o réu teria permitido o vazamento de dados sensíveis da autora de modo a permitir que delinquentes a abordassem por contato telefônico. Ao contrário, tudo está a indicar que ela foi mais uma das vítimas encontradas a esmo pelos criminosos.

No panorama dos autos o que se vê é a excessiva ingenuidade da autora e a completa ausência de concorrência do réu para fraude. O evento danoso na hipótese ora tratada não é atribuível ao banco, mas ao terceiro fraudador. Não se cuidou de fortuito interno, mas externo.

Logo, à míngua de falha na prestação do serviço, e tendo a autora efetivamente fornecido dados sensíveis ao fraudador, sem qualquer participação do banco, os pedidos formulados na inicial são mesmo improcedentes, como bem definiu a r. sentença de primeiro grau.

Assim vem decidindo esta Corte, em hipóteses assemelhadas:

“DECLARATÓRIA – Inexistência de dívida oriunda de empréstimo consolidado pela autora por meio de telefone (WhatsApp), sendo convencida pelo estelionatário posteriormente a usar boa parte do valor para 'quitar' saldo devedor de cartão consignado (RMC) mediante pagamento de boleto que lhe enviou pelo mesmo meio - Pedido cumulado de indenização por danos morais - Pretensão julgada antecipadamente e improcedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da não falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré - Irresignação recursal da parte autora insistindo na falha de segurança da instituição ré ao permitir que o falsário lhe oferecesse empréstimo e depois fazer o cancelamento do cartão, quando em verdade



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

era tudo golpe - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ausência de falha da instituição ré, eis que foi a própria parte autora que fez a operação bancária, após ser convencida pelo falsário a partir de contato via telefone de suposto 'correspondente bancário' - Circunstância em que a parte autora foi negligente/imprudente ao não buscar confirmação nos canais oficiais sobre a idoneidade do método de 'cancelamento' do cartão RMC, eis que o boleto tinha instrução para crédito para pessoa diversa do real credor - Culpa exclusiva caracterizada, exonerando a responsabilidade do fornecedor quanto ao serviço e à guarda de dados (artigos 14, § 3º, do C.D.C. e 43, inciso III, da Lei 13.709/2018) – Precedentes desta Colenda Câmara – DANO MORAL - Não ocorrência – Inexistência de dor psíquica intensa, humilhação, descaso com nexo causal em suposta falha na prestação de serviços – Indenização negada - Sentença mantida – Apelação não provida.” (TJSP; Apelação Cível 1013793-09.2025.8.26.0100; Relator JACOB VALENTE; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 07/11/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DE "PHISHING" PRATICADO POR TERCEIROS. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação ajuizada por Nilsa Mansur Ilse contra o Banco Bradesco S.A., visando à restituição de valores subtraídos de sua conta e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. O banco apelou, alegando culpa exclusiva da autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão consiste em definir se o golpe sofrido decorreu de falha de segurança do banco ou de culpa exclusiva da consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A legitimidade passiva do banco subsiste, segundo a teoria da asserção, uma vez que a autora lhe atribui falha na prestação de serviços, o que basta para o exame de mérito em tese. 4. A responsabilidade das instituições financeiras por golpes de engenharia social somente se configura quando comprovado o vazamento de dados sigilosos que somente o banco detém, o que induz o consumidor em erro e caracteriza falha de segurança do serviço (art. 14, §1º, do CDC). 5. No caso concreto, não há prova de vazamento de dados nem de ligação oriunda da instituição bancária, inexistindo qualquer elemento que indique que os criminosos obtiveram informações internas do banco. 6. As provas demonstram que a autora seguiu instruções de terceiros, fornecendo dados e realizando operações no próprio aplicativo bancário, configurando culpa exclusiva da consumidora, conforme art. 14, §3º, II, do CDC. 7. O golpe identificado corresponde à modalidade conhecida como "phishing", caracterizada pelo envio de comunicações fraudulentas aleatórias, sem envolvimento da instituição financeira e sem necessidade de acesso prévio a dados sigilosos. 8. Ausente nexo causal entre o evento danoso e a atividade bancária, não há falar em fortuito interno, tampouco em aplicação da Súmula 479 do STJ, que pressupõe



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

falha do serviço. 9. Ausente prova de falha na segurança e configurada a desídia do consumidor, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE 10. Recurso provido. Pedidos iniciais julgados improcedentes. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §§1º e 3º, II; CC, art. 393; CPC/2015, art. 85. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.015.732/SP; TJSP, Ap. Cív. 1001203-89.2022.8.26.0363; TJSP, Ap. Cív. 1000582-51.2022.8.26.0506.” (TJSP; Apelação Cível 1014192-10.2025.8.26.0562; Relatora LÉA DUARTE; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 07/11/2025)

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Golpe do site falso – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Inadmissibilidade – Relação de consumo e responsabilidade objetiva mitigada pela excludente de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Hipótese de "phishing" – Apelante que recebeu SMS de número desconhecido com link que o direcionou a site fraudulento – Inserção voluntária de dados pessoais em site estranho ao das apeladas e realização de pagamento via PIX a terceiro, sem adotar as cautelas mínimas – Ausência de prova de que a fraude tenha se originado por falha de segurança nos sistemas das apeladas, caracterizando fortuito externo – Inteligência do Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal – Sentença mantida – Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000760-84.2024.8.26.0326; Relator PEDRO FERRONATO; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 22/08/2025)

“BANCÁRIO. Ação de restituição de valores e reparação por danos morais. Improcedência dos pedidos. Inconformismo do autor. "Golpe da falsa central de atendimento" por intermédio de "phishing". Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença que conferiu correta solução à lide e deve ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1012153-37.2024.8.26.0348; Relator GUILHERME SANTINI TEODORO; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 29/07/2025)

Diante desse quadro fático-jurídico-processual, desnecessário aprofundar pois a r. decisão de primeiro grau está correta e sublimemente fundamentada, razão pela qual fica aqui integralmente ratificada nos termos do art. 252 do RITJSP: *Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida quando,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

suficientemente motivada, houver de mantê-la.

Não necessitará (o sentenciante), ao justificar sua convicção, preocupar-se em dar resposta a todas as questões emergentes no processo. Muitas são de improcedência manifesta e seria levar longe demais o cumprimento do dever de motivação o pretender-se que o juiz tenha de demonstrar as mais resplandescentes evidências. Do seu bom-senso espera-se que solucione, para discutir, o que infunda impressão de verossimilhança, ou mesmo que não infunda, o que se entremostre de certo relevo para o procurado desfecho. (BASILEU GARCIA, 'Comentários ao Código de Processo Penal', vol. III, pg. 476, ed. 1945)

3. Em face ao exposto, **nega-se provimento ao recurso** e, por força do disposto no art. 85, §11 do CPC, majora-se a verba honorária de sucumbência de 10% (fl. 283) para **15%**, mantidos todos os demais termos da r. sentença de primeiro grau.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES
Desembargadora – Relatora.