



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000105379

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011425-61.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOAO PEDRO BORGES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A e NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARIO SERGIO LEITE
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1011425-61.2024.8.26.0100

Apelante: João Pedro Borges

Apeladas: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento e Acesso Soluções de Pagamento S/A – Instituição de Pagamento

Origem: 12ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo – SP

Juíza: Isabela Canesin Dourado Figueiredo Costa

Voto nº 1.226

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Relação de consumo configurada. Aplicação do Código De Defesa Do Consumidor. Transações realizadas pelo apelante seguindo voluntariamente orientações de golpistas. Ausência de contato com canais oficiais das instituições financeiras. Contratação de empréstimo e transferência de valores por iniciativa própria do correntista. Ocorrência de fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código De Defesa Do Consumidor. Ausência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexa causal. Eventual ressarcimento deve ser buscado diretamente dos terceiros fraudadores. Sentença mantida. Majoração da verba honorária. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por JOÃO PEDRO BORGES contra sentença proferida pela MM. Juíza de Direito da 12ª Vara Cível do Foro Central Cível da Comarca de São Paulo que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais ajuizada em face de NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. O apelante alegou ter sido vítima de golpe no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dia 14 de novembro de 2023, quando recebeu mensagem de texto informando agendamento de PIX para o dia seguinte. Desconfiado, ligou para o número informado na mensagem e, seguindo orientações do suposto preposto do apelado Nu Pagamentos, realizou empréstimo de R\$ 11.250,00 e transferiu, mediante boleto bancário emitido pela Acesso Soluções, o valor de R\$ 11.000,00 ao favorecido "BV Financeira". A sentença julgou improcedentes os pedidos, reconhecendo a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando a responsabilidade das instituições financeiras.

Inconformado, o apelante interpõe recurso de apelação, alegando, em síntese, que as apeladas falharam na prestação de serviços ao não detectarem as movimentações atípicas em sua conta bancária. Sustenta que as transações se afastaram completamente de seu perfil de consumo e deveriam ter sido bloqueadas pelos sistemas de segurança das instituições financeiras. Argumenta que houve vazamento de seus dados pessoais, os quais estavam sob custódia das apeladas, caracterizando falha na prestação do serviço. Defende a caracterização do fortuito interno e a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Requer a reforma da sentença para condenar as apeladas à restituição do valor de R\$ 11.250,00, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 e ao pagamento de R\$ 20.000,00 em razão do desvio produtivo e perda do tempo útil. Pugna pelo provimento do recurso.

A apelada ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO apresentou contrarrazões, sustentando a manutenção da sentença recorrida. Argumenta que atuou apenas como hospedeira momentânea dos valores, sem qualquer conhecimento da suposta fraude, e que, logo que cientificada do ocorrido, providenciou o cancelamento da conta beneficiária dos valores transacionados. Sustenta que não praticou qualquer ato ilícito e que não houve falha na prestação de seus serviços. Defende a ilegitimidade passiva e a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Alega que o apelante realizou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

voluntariamente todas as operações, sem que houvesse qualquer irregularidade por parte da instituição de pagamento. Pugna pelo desprovimento do recurso e pela majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais.

A apelada NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO apresentou contrarrazões, sustentando a manutenção integral da sentença recorrida. Argumenta que não houve qualquer falha na prestação de seus serviços, uma vez que o apelante, de forma voluntária e espontânea, seguiu as orientações de terceiros fraudadores, realizou a contratação de empréstimo e efetuou as transferências bancárias por iniciativa própria, sem qualquer participação ou contribuição da instituição financeira. Sustenta que as transações foram realizadas com utilização correta de senha e dentro dos limites de crédito disponíveis, não havendo movimentação atípica que justificasse bloqueio automático. Defende a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima e de terceiros, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, como excludentes da responsabilidade civil. Alega que o apelante falhou na segurança de sua senha ao fornecer dados a terceiros desconhecidos, sem buscar confirmação através dos canais oficiais da instituição. Pugna pelo desprovimento do recurso e pela majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Inicialmente, a relação jurídica travada entre as partes configura inequivocamente relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90, aplicando-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, conforme consagrado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que "o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

Todavia, o parágrafo 3º do mesmo dispositivo legal prevê expressamente as excludentes de responsabilidade do fornecedor: "Art. 14. [...] § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

No caso dos autos, a sentença recorrida acertadamente reconheceu a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, o que rompe o nexo de causalidade entre a conduta das instituições financeiras e o dano sofrido pelo apelante, afastando completamente a responsabilidade das apeladas.

Com efeito, analisando-se detidamente os fatos narrados na própria petição inicial, constata-se que o apelante, de livre e espontânea vontade, após receber mensagem de texto de origem desconhecida, realizou ligação telefônica para número fornecido pelos golpistas, sem verificar se realmente se tratava dos canais oficiais das instituições financeiras. Em momento algum o apelante buscou confirmar a autenticidade da comunicação recebida, seja através dos canais oficiais das instituições, seja através de ligação para os números de atendimento constantes do cartão de crédito ou dos aplicativos bancários oficiais.

Mais grave ainda, o apelante, seguindo orientações de pessoa completamente desconhecida, realizou a contratação de empréstimo no valor de R\$ 11.250,00 e, posteriormente, efetuou transferência mediante boleto bancário no valor de R\$ 11.000,00 ao favorecido "BV Financeira", tudo por iniciativa própria, sem que houvesse comprovação de qualquer coação física ou ameaça concreta que justificasse tais procedimentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A conduta do apelante revela flagrante imprudência e negligência na guarda de seus dados pessoais e senhas bancárias, elementos de segurança que são de responsabilidade exclusiva do correntista. Ao realizar as operações seguindo orientações de terceiros desconhecidos, o apelante efetivamente franqueou aos criminosos acesso à sua conta bancária, possibilitando que as transações fossem realizadas com utilização correta de senha e demais elementos de autenticação.

Ressalte-se que o contrato de prestação de serviços bancários estabelece expressamente a obrigação do correntista de manter sigilo sobre suas senhas e dados de acesso, bem como de não compartilhá-los com terceiros. Tal cláusula não constitui abusividade, mas sim medida elementar de segurança para proteção do próprio usuário.

No caso concreto, não se verifica qualquer falha na prestação dos serviços pelas instituições financeiras. As transações foram realizadas mediante utilização correta de senha, através dos canais oficiais das instituições, dentro dos limites de crédito disponíveis na conta, sem que houvesse qualquer indício de irregularidade perceptível pelos sistemas de segurança das apeladas.

Diferentemente do alegado pelo apelante, não houve movimentação atípica que justificasse bloqueio automático das transações. O empréstimo foi contratado dentro dos limites disponíveis, mediante autenticação regular, e a transferência foi realizada por iniciativa do próprio correntista, através de boleto bancário, operação corriqueira que não configura per si operação suspeita.

Importante distinguir a hipótese dos autos daqueles casos em que há efetivamente falha no sistema de segurança da instituição financeira, como nas situações de invasão de banco de dados, clonagem de cartões, utilização de senha sem conhecimento do correntista, ou outras fraudes perpetradas sem qualquer participação ou colaboração da vítima. Nessas hipóteses, caracteriza-se o denominado fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, ensejando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Contudo, no caso vertente, configura-se hipótese de fortuito externo, evento estranho à atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, que decorreu exclusivamente da conduta imprudente do apelante ao seguir orientações de terceiros fraudadores e realizar voluntariamente as operações bancárias, sem verificar a autenticidade da comunicação recebida através dos canais oficiais das apeladas.

O fortuito externo caracteriza-se justamente pela inexistência de relação de causalidade entre a atividade do fornecedor e o evento danoso. No golpe em questão, a fraude foi viabilizada exclusivamente pela ação voluntária do apelante em seguir as orientações dos golpistas, sem buscar confirmação através dos canais oficiais das instituições financeiras. Não houve qualquer vulnerabilidade nos sistemas de segurança das apeladas, mas sim conduta negligente do próprio correntista ao realizar as operações bancárias seguindo instruções de pessoas desconhecidas.

Nesse sentido, é a jurisprudência desta Egrégia Corte de Justiça:

"Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação declaratória c.c. indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Autor que forneceu senha e realizou operações orientadas pelo golpista. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos

fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1011364-81.2024.8.26.0269; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025).

"APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA 'FALSA CENTRAL'. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1018535-11.2024.8.26.0004; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 27/10/2025)

"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE

INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

No mesmo sentido:

"RESPONSABILIDADE CIVIL -- Ação de conhecimento com pedido de reparação de danos -- Golpe do falso emprego ou das falsas tarefas -- Transferências via 'pix' efetuadas pela autora voluntariamente para conta bancária de fraudadores -- Sentença de improcedência -- Apelo da autora - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da ré a caracterizar falha na prestação de serviços -- Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros -- Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor -- Sentença ratificada com amparo no artigo 252 do Regimento Interno desta Corte -- Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1007865-04.2024.8.26.0362; Relator (a): Pedro Ferronato;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau --
Turma III (Direito Privado 2); Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara
Cível; Data do Julgamento: 27/08/2025; Data de Registro:
27/08/2025)

Os precedentes jurisprudenciais acima colacionados demonstram de forma inequívoca que, em casos como o dos autos, onde o correntista voluntariamente realiza operações bancárias seguindo orientações de terceiros fraudadores, sem verificar a autenticidade da comunicação junto aos canais oficiais das instituições financeiras, caracteriza-se a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando completamente a responsabilidade das instituições financeiras.

Não se pode perder de vista que, nos dias atuais, com a massificação dos serviços bancários digitais e a crescente sofisticação dos golpes praticados pela internet e por telefone, compete ao usuário adotar cautelas mínimas de segurança, tais como: verificar a autenticidade de mensagens recebidas, não fornecer senhas e dados pessoais por telefone a pessoas desconhecidas, confirmar operações suspeitas através dos canais oficiais da instituição financeira, e jamais realizar operações bancárias seguindo orientações de pessoas não identificadas.

O Banco Central do Brasil, através de diversas resoluções e circulares, alerta constantemente os usuários do sistema financeiro sobre os golpes mais comuns e as medidas de segurança que devem ser observadas. Entre as orientações básicas, destaca-se expressamente que bancos e instituições financeiras jamais solicitam senhas, códigos de segurança, contratação de empréstimos ou realização de transferências por telefone, e-mail ou mensagens de texto.

O apelante, todavia, desconsiderou completamente essas orientações básicas de segurança, agindo com manifesta imprudência ao seguir as instruções de terceiros desconhecidos, sem verificar se realmente estava em contato com as instituições financeiras. Tal conduta configura inegavelmente culpa exclusiva da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítima, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Cumprе ressaltar que eventual direito de ressarcimento dos valores deve ser buscado diretamente em face dos terceiros fraudadores que efetivamente receberam os valores transferidos e que se beneficiaram do empréstimo contratado. As apeladas não participaram da fraude, não se beneficiaram dela e não contribuíram de forma alguma para sua ocorrência, não podendo ser responsabilizadas por prejuízo decorrente exclusivamente da conduta imprudente do apelante e da ação criminosa de terceiros.

Nesse sentido, é oportuno destacar que o apelante possui legitimidade e interesse processual para ajuizar ação própria em face dos terceiros fraudadores que efetivamente receberam os valores, buscando o ressarcimento do prejuízo sofrido. Todavia, tal ressarcimento não pode ser imputado às instituições financeiras que não deram causa ao evento danoso e não contribuíram para a consumação da fraude.

Assim sendo, a sentença recorrida merece ser integralmente mantida, eis que proferida em consonância com a legislação aplicável e com a jurisprudência pacífica desta Egrégia Corte de Justiça.

Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por **JOÃO PEDRO BORGES**, mantendo integralmente a r. sentença recorrida.

Em razão da sucumbência recursal, condeno o apelante ao pagamento dos honorários advocatícios em favor dos patronos das apeladas, os quais majoro para 15% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (Tema 1059 do STJ), observada a gratuidade do apelante, ficando a execução suspensa, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

MARIO SERGIO LEITE

Relator