



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000202266**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011719-54.2024.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante ADEANE BASTOS SOARES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível** Processo nº 1011719-54.2024.8.26.0152

Origem: **Foro de Cotia/2ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: **Claudia Guimarães dos Santos**

Recorrente: **Adeane Bastos Soares Justiça Gratuita**

Recorrida: **Banco Bradesco S/A, Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento, Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: **15ª Câmara de Direito Privado**

**Voto nº 4.516**

**Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude bancária. "Golpe da falsa central de atendimento". Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Não acolhimento.**

Preliminar de cerceamento de defesa. Afastada. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras que, embora consagrada pela Súmula 479 do STJ, não é absoluta e admite excludentes. Caso concreto em que a consumidora, induzida por estelionatário, realizou voluntariamente transferências via PIX. Prova documental robusta (fls. 55/59) demonstrando que o Banco Bradesco, diante da atipicidade da transação, acionou mecanismo de segurança (chatbot/SMS), tendo a autora confirmado expressamente a legitimidade da operação. Rompimento do nexo causal. Operações efetuadas junto à corré Nu Pagamentos S/A (Nubank) que, além de autorizadas pela própria titular, não apresentam valores com disparidade flagrante em relação ao histórico de movimentação, não se vislumbrando falha no dever de vigilância. Nu Pagamentos S/A que logrou demonstrar a regular observância do Mecanismo Especial de Devolução – MED (fls. 279/299), o qual restou infrutífero por ausência de fundos nas contas de destino. Elementos de convicção que revelam o recebimento de códigos PIX de números particulares estranhos (fls. 60/63), evidenciando a inobservância do dever de cautela pela requerente. Configuração de culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC) e fortuito externo. Inexistência de falha na prestação do serviço ou no sistema de segurança das rés. Hipótese de fortuito externo, resultando no afastamento do pedido de indenização por danos material e moral. Precedentes da Câmara.

Apelação Cível nº 1011719-54.2024.8.26.0152 (IGSS)

Voto nº 4.516

Página: 2/9



**Sentença preservada. Recurso desprovido.**

*Vistos etc.*

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 451/455, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais proposta por **Adeane Bastos Soares** em face de **Banco Bradesco S/A, Nu Pagamentos S/A e PagSeguro Internet IP S.A.**, extinguindo o feito com resolução de mérito (art. 487, I, CPC)

A r. sentença condenou a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Insurge-se a autora, argumentando, em síntese, que: a) foi vítima de sofisticado golpe aplicado por terceiros que se passaram por funcionários do banco; b) as transações realizadas (R\$ 14.249,00 no total) destoavam completamente de seu perfil de consumo, o que deveria ter ensejado o bloqueio automático pelas rés; c) houve falha no dever de segurança e na implementação do Mecanismo Especial de Devolução (MED); d) a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e vinculada ao fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Requer a reforma da decisão para julgar procedentes os pedidos de restituição e indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e isento de preparo, ante a concessão de justiça gratuita à fl. 77.

Contrarrazões às fls. 484/489, 491/497 e 498/529.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

A preliminar de suposta ofensa ao princípio da dialeticidade não merece albergue. Ao reverso do que se sustenta, o recurso está em termos, e permite a adequada compreensão dos fundamentos de fato e de direito, por meio dos quais se

pretende a reforma do *decisum*. **Rejeito**, pois a preliminar suscitada.

Ainda, afasta-se a preliminar de cerceamento de defesa.

O ordenamento jurídico pátrio adota o princípio do livre convencimento motivado, sendo o magistrado o destinatário das provas, cabendo-lhe indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias (art. 370 e 371 do CPC).

Na espécie, a controvérsia reside em matéria passível de comprovação exclusivamente documental e o acervo constante dos autos, é suficiente para o deslinde da causa, revelando-se desnecessária a produção de prova oral ou pericial técnica.

Assim, não há que se falar em nulidade, uma vez que o julgamento antecipado observou os ditames do art. 355, I, do CPC.

O recurso **não** comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade das instituições financeiras por danos decorrentes do famigerado "Golpe da Falsa Central de Atendimento". Segundo a inicial, a autora teria recebido ligação de suposto preposto do Nubank informando sobre uma "clonagem" de conta, sendo induzida a realizar transferências PIX para realizar uma "varredura" e garantir a segurança de seus ativos..

Nesse contexto, não se olvida que as operações contestadas foram realizadas em razão do cumprimento pela demandante das orientações repassadas por suposto preposto do requerido NuBank.

Em que pese a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes perpetradas por terceiros (Súmula 479, STJ), tal dever de indenizar é afastado quando verificada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

No caso vertente, o acervo probatório é contundente ao demonstrar que a causa direta e imediata do prejuízo não foi uma falha sistêmica ou invasão de dispositivos (hackeamento), em verdade, configurada a culpa exclusiva da vítima, do que se extrai rompido o nexo de causalidade alicerçador da responsabilidade objetiva

do acionado, eis que configurada a exceção prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, vez que a autora, mediante ações imprudentes com o uso de suas senhas e informações pessoais, contribuíra de forma determinante para que as transações fossem realizadas em favor de pessoas estranhas à demanda.

Logo, a conduta da requerente deu início à ocorrência da fraude narrada nestes autos, permitindo que o estelionatário lograsse êxito em seu intento.

Ademais, não se olvida que a tese de que os réus não impediram a concretização de operações que destoam do perfil da correntista veio desacompanhada dos correlatos elementos de prova.

No que tange ao **Banco Bradesco S/A**, verifica-se que a instituição agiu com o zelo esperado. Ao detectar uma transação atípica no valor de R\$ 10.350,00, o sistema de segurança foi acionado. Todavia, conforme documentos de **fls. 55/59**, a própria autora, ao ser interpelada pelo canal de confirmação (chatbot/SMS), *respondeu positivamente*, reconhecendo a legitimidade da operação.

Ora, ao confirmar expressamente a transação perante o banco, a consumidora neutralizou o mecanismo de defesa da instituição, assumindo o risco e rompendo qualquernexo de causalidade com o serviço bancário.

Não se pode exigir que a instituição financeira impeça um ato que o próprio titular da conta ratifica como legítimo no momento do alerta.

Quanto ao **Nu Pagamentos S/A (Nubank)**, os documentos de **fls. 279/299** comprovam que a instituição instaurou tempestivamente o procedimento do Mecanismo Especial de Devolução (MED) após a notificação da fraude.

A ausência de recuperação dos valores deveu-se à inexistência de saldo nas contas de destino, fato que não pode ser imputado ao banco pagador.

O MED é obrigação de meio, pautada pela diligência de bloqueio caso haja fundos, o que foi devidamente perseguido.

Ademais, os extratos de **fls. 302/387** e as transações de **fl. 383** confirmam que as operações foram efetuadas mediante o uso de credenciais pessoais, após a autora ter sido convencida pelos fraudadores, e não destoam do perfil da conta

corrente.

Reforça a tese de negligência da recorrente o fato de que os códigos PIX utilizados para as transações foram enviados por *números particulares estranhos* (fls. 60/63), e não pelos canais oficiais das instituições.

A aceitação de instruções de segurança vindas de terminais telefônicos civis e a realização de transferências para contas de pessoas físicas desconhecidas (Emeli e Gabriela) extrapolam, no caso concreto, o conceito de "homem médio" e configuram imprudência manifesta.

É, portanto, hipótese de rejeição do pleito inaugural, mormente considerando que a fraude narrada no presente feito, repise-se, teve início com a atitude da própria autora que imprudentemente seguiu as orientações do falsário, razão pela qual não restou demonstrada a falha na prestação do serviço pelo acionado, tratando-se de caso de fortuito externo.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara em casos parelhos:

**“APELAÇÃO - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Fraude perpetrada mediante ligações telefônicas ao autor por supostos prepostos da instituição financeira que o induziram a disponibilizar senha de acesso, chave de segurança e dados pessoais - Conduta autoral determinante para o êxito da fraude - Terceiros tiveram ciência dos dados bancários do autor e, então, acessaram a sua conta corrente - Não demonstrado que os contatos dos falsários tenham se dado por meio de linha telefônica comumente utilizada pelo Bradesco - Ônus do qual o autor não se desincumbiu (art. 373, I, do CPC) - Não demonstrada falha imputável ao réu - Culpa exclusiva do autor e fato de terceiro que afastam o dever de indenizar do requerido - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Sentença reformada - RECURSO AUTORAL - Repetição do indébito não pleiteada na inicial - Inexistência de imposição de multa por descumprimento liminar nos autos - Recurso do autor não conhecido e recurso do banco réu provido” (Apelação Cível 1064434-85.2023.8.26.0224; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2025; Data de Registro: 07/08/2025; g. n.).**

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE

Apelação Cível nº 1011719-54.2024.8.26.0152 (IGSS)

**INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO BANCÁRIO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO MEDIANTE ORIENTAÇÕES DE TERCEIRO NÃO IDENTIFICADO. UTILIZAÇÃO DE SENHA PESSOAL E APLICATIVO BANCÁRIO LEGÍTIMO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA CONFIGURADA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. NEXO CAUSAL ROMPIDO.**

1. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. Embora as instituições financeiras sejam objetivamente responsáveis por danos decorrentes de fortuito interno relacionados a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias (Súmula 479 do STJ), tal responsabilidade pressupõe a existência de falha na prestação do serviço bancário. 2. **CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Configura-se a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor quando a consumidora, por conduta manifestamente imprudente e negligente, segue orientações de pessoa desconhecida que se identifica falsamente como funcionária bancária, realizando voluntariamente transações mediante utilização de senha pessoal e aplicativo oficial.** 3. **INEXISTÊNCIA DE FALHA DO SERVIÇO BANCÁRIO. A instituição financeira não pode ser compelida a interferir em transações legitimamente autorizadas pelo titular da conta mediante utilização regular dos instrumentos de segurança disponibilizados, sob pena de violação da autonomia da vontade e criação de óbice desnecessário ao funcionamento do sistema bancário.** 4. **AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. O prejuízo experimentado pela autora decorreu exclusivamente de sua própria conduta imprudente ao confiar em comunicação telefônica suspeita e transferir valores para terceiros desconhecidos, rompendo definitivamente o nexo causal entre eventual falha do serviço e o dano alegado.** RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA” (Apelação Cível 1002617-52.2024.8.26.0299; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jandira - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/07/2025; Data de Registro: 21/07/2025; g. n.).

**“RESPONSABILIDADE CIVIL - Fraude bancária - Golpe da falsa central de atendimento - Demanda julgada parcialmente procedente - Documentos apresentados demonstram que as transferências foram autorizadas mediante uso de senha do**

Apelação Cível nº 1011719-54.2024.8.26.0152 (IGSS)

**autor - Fortuito externo - Conduta negligente da vítima - Fraude cometida fora da esfera de vigilância do réu apelante, não se podendo atribuir a ele a responsabilidade pelo infortúnio sofrido pelo autor - A conduta do apelado é que foi determinante para que o estelionatário tivesse sucesso na fraude - Culpa do próprio consumidor, o que afasta o dever da parte ré de indenizar (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Falha na prestação de serviço da instituição financeira não caracterizada** - Transferências bancárias que não fogem do perfil de consumo do correntista - Recurso provido para julgar improcedentes os pedidos autorais e inverter a sucumbência, cujos ônus deverão ser arcados pelo autor, assim como a totalidade da verba honorária, a qual corresponde a dez por cento sobre o valor da causa R\$ 42.240,00 (fls. 84/85), atualizado, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC” (Apelação Cível 1024182-87.2024.8.26.0003; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025; g. n.).

Destarte, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Impõe-se, por desprovido o apelo, a majoração dos honorários advocatícios devidos pela autora para 15% (quinze por cento) do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a justiça gratuita concedida.

Ante o exposto, pelo meu voto, *nego provimento* ao recurso.

Por fim, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC, da qual não se isenta sequer o beneficiário da gratuidade da justiça. Ademais, em se tratando de entendimento consolidado em súmula do STJ ou STF, ou de precedente julgado sob o regime dos recursos repetitivos, pelo que se extrai do **Tema 698**, o STJ considera que os aclaratórios em tais circunstâncias são caracterizados como protelatórios.<sup>1</sup>

De se observar que o prequestionamento, para efeito de acesso aos

---

<sup>1</sup> Tema Repetitivo 698 – Tese firmada: "Caracterizam-se como protelatórios os embargos de declaração que visam rediscutir matéria já apreciada e decidida pela Corte de origem em conformidade com súmula do STJ ou STF ou, ainda, precedente julgado pelo rito dos artigos 543-C e 543-B, do CPC."



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunais Superiores, relaciona-se à matéria jurídica e não ao preceito legal ou constitucional isoladamente, conforme já consagrado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça (**REsp nº 88.365/SP**).

**Carlos Ortiz Gomes**

**Relator**