



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000068334

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012534-54.2024.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante ANTONIO MARCOS SCACHETTI (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 I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1012534-54.2024.8.26.0248

Apelante: Antonio Marcos Scachetti (Justiça Gratuita)

Apelado(a): Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Juiz(a) de Direito: Thiago Mendes Leite do Canto

Voto nº 4.286/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTRATAÇÃO DIGITAL. ALEGAÇÃO DE ESTELIONATO PRATICADO PELO PRÓPRIO FILHO. INDEFERIMENTO DE PROVA PERICIAL. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. EXCLUDENTE DO ART. 14, §3º, II, DO CDC. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente a ação indenizatória, na qual alegou ter sido vítima de fraude praticada por seu filho, consistente na abertura de conta bancária e contratação de cartão de crédito em seu nome, resultando em dívida no valor de R\$ 3.168,76, bem como condenou-o ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se o indeferimento da prova pericial configurou cerceamento de defesa; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço da instituição financeira na validação das contratações digitais; e (iii) determinar se a alegada fraude praticada por terceiro afasta a responsabilidade do consumidor e enseja a responsabilização objetiva do Banco, com indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Não houve cerceamento de defesa, pois o juiz é o destinatário da prova e a prova documental foi considerada suficiente. A controvérsia não reside na existência da contratação, mas na identificação de quem a realizou, circunstância que não demanda prova técnica, mas elementos fáticos que incumbiam ao autor demonstrar.

4. Os documentos constantes dos autos evidenciam que a contratação ocorreu mediante envio de *selfie* do próprio

autor, fotografia de documento pessoal e autenticação via aplicativo, observando-se os protocolos regulares de segurança da instituição financeira.

5. As tentativas de validação por meio de imagens de terceiro foram corretamente rejeitadas pelo sistema de segurança do Banco, como demonstrado pelos registros de “retry”, o que afasta a alegação de fragilidade do procedimento adotado.

6. A validação bem-sucedida (“succeeded”) ocorreu apenas quando utilizada *selfie* do próprio autor, inclusive segurando documento de identidade, o que confirma a regularidade da autenticação.

7. Não há prova de comprometimento do sistema de segurança da instituição financeira nem de falha na prestação do serviço que pudesse caracterizar fortuito interno.

8. A alegação de erro substancial, nos termos do art. 138 do CC, não prospera, pois as circunstâncias da contratação demonstram que eventual erro não era perceptível à instituição financeira, uma vez que as validações partiram do próprio autor.

9. Configurada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, afasta-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, não incidindo a Súmula 479 do STJ no caso concreto.

10. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

IV. DISPOSITIVO

11. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 370; CC, art. 138; CDC, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306; STJ, Súmula 479.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 339/342).

Apela o autor, alegando, em **preliminar**, que a sentença deve ser anulada, tendo em vista o cerceamento de defesa ocasionado pelo indeferimento da produção de prova pericial, a qual seria imprescindível para demonstrar tecnicamente a irregularidade na captura das imagens utilizadas para a

contratação. **No mérito**, que foi vítima de fraude praticada por seu próprio filho, o que exclui sua responsabilidade e afasta a tese de anuência ou validação consciente das transações; que houve falha na prestação do serviço pela instituição financeira, que aprovou as contratações baseada em suposta *selfie* que, na realidade, constitui mera fotografia tirada de uma tela de computador ou celular, perceptível a olho nu; que o sistema de segurança do Banco chegou a rejeitar tentativas anteriores de validação (*retry*), o que evidencia a fragilidade do procedimento e a ciência da instituição quanto às irregularidades; que é pessoa idosa e, portanto, consumidor hipervulnerável, demandando dever de cuidado agravado por parte do fornecedor na conferência da autenticidade das operações digitais; que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme dispõem o art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ, devendo responder pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros; que não se aplica ao caso a validação por erro substancial (art. 138 do CC) nos moldes da sentença, pois não tinha condições de perceber a fraude em curso; que os danos morais são devidos em razão da falha de segurança e dos transtornos causados pela cobrança indevida e uso fraudulento de seus dados (fls. 345/361).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 184).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 365/375) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

Em apertada síntese, conta o autor ter sido vítima de estelionato em 2022, cometido por seu filho, que usou seus documentos para abrir uma conta e solicitar um cartão de crédito junto ao réu, gerando uma dívida de R\$ 3.168,76.

De início, não restou configurado o cerceamento de defesa, pois, como se sabe, o juiz é o destinatário da prova, cabendo a ele avaliar a pertinência, conforme dispõe o art. 370 do CPC: *Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito*.

Portanto, não era necessária a realização de perícia, sendo a prova documental suficiente para subsidiar o julgamento da demanda.

Adentrando ao mérito, o i. Magistrado sentenciante

bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, concluindo não ter o autor demonstrado que fora vítima de estelionato praticado pelo próprio filho, conforme narrado.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

A existência da contratação, tanto da conta bancária quanto do cartão de crédito, mostra-se incontroversa, remanescendo como ponto central da controvérsia a análise acerca de eventual falha na prestação do serviço por parte da requerida e, ainda, a verificação quanto à anuência do autor na contratação ou sua condição de vítima de fraude.

Sob tal enfoque, embora o autor alegue ter sido vítima de um golpe praticado por seu próprio filho, o que, em tese, teria resultado na indevida contratação do serviço em seu nome, não há qualquer elemento probatório nos autos que corrobore essa narrativa.

Os documentos juntados ao feito revelam que houve envio de selfie do autor, bem como a fotografia de seu documento pessoal à instituição financeira, o que pode ser verificado às fls. 267 e 292/293, circunstância que denota que a contratação observou os procedimentos regulares de segurança adotados pela requerida.

Ademais, ainda que o autor alegue a ocorrência de erro substancial, nos termos do art. 138 do Código Civil, a anulação do negócio jurídico somente seria cabível caso o erro fosse de tal relevância que pudesse ser percebido por pessoa de diligência normal, considerando as circunstâncias do negócio. No entanto, os elementos constantes dos autos demonstram justamente o contrário, pois a contratação ocorreu pelo celular do próprio autor, com envio de suas fotografias e autenticação via aplicativo, seguindo todos os protocolos de segurança da instituição financeira. Assim, eventual erro, se existente, não poderia ser detectado pela requerida, visto que todas as validações partiram do próprio demandante, afastando qualquer falha imputável à ré.

É imperioso destacar que não há nenhum indício probatório que indique comprometimento do sistema de segurança da requerida. Isso porque, ainda que se observe às fls. 269 a existência de uma fotografia de terceiro, supostamente o filho do autor, verifica-se que seu uso foi prontamente rejeitado pelo sistema da instituição, conforme indicado pelo termo retry, que, em inglês, significa "tentar novamente", deixando evidente que a tentativa de validação por essa via foi frustrada, corretamente.

Essa mesma dinâmica pode ser constatada nos documentos de fls. 268/273, os quais revelam múltiplas tentativas frustradas de autenticação, reforçando a tese de que houve, de fato, tentativas de acesso irregular, porém sem qualquer sucesso, o que apenas corrobora a solidez dos mecanismos de segurança da requerida no presente caso.

Importante observar ainda salientar que às fls. 271 há registro de duas tentativas de autenticação, sendo que uma delas obteve o resultado succeeded, expressão que significa "bem-sucedido", evidenciando que, nesta oportunidade, a validação foi devidamente concluída. Na referida tentativa, ocorrida em 18/03/2022, foi utilizada uma selfie do próprio autor, o que é suficiente para afastar a alegação de falha a ser imputada a requerida na autorização da contratação. A mesma imagem, inclusive, pode ser observada ampliada nos documentos de fls. 292/293.

Dessa forma, ainda que se cogite a existência de indícios de um possível golpe, referidos indícios não são suficientes para atribuir à

requerida qualquer responsabilidade pelos fatos. Pelo contrário, o que se verifica nos autos é que a instituição financeira adotou todas as cautelas razoáveis e cabíveis ao exigir do autor múltiplas confirmações de identidade, incluindo o envio de fotografias, a validação de documentos pessoais e autenticação por meio do aplicativo, não havendo qualquer falha na prestação do serviço que pudesse ensejar a responsabilização da requerida.

Nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC, a responsabilidade do fornecedor de serviços somente se configura quando comprovada a falha na prestação do serviço, ressalvada a hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Nesse contexto, resta patente que a responsabilidade pelo ocorrido não pode ser imputada à requerida, uma vez que a falha decorreu da conduta do próprio autor, seja por permitir o uso de seus documentos, seja por ter, ele próprio, realizado as validações de segurança.

Outrossim, embora a Súmula 479 do STJ disponha que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, no caso concreto verifica-se que não houve qualquer falha imputável à requerida e nem mesmo é possível afirmar que houve um fortuito interno, uma vez que a suposta fraude decorreu de evento externo e alheio ao seu controle, relacionado a questões estritamente familiares, sem qualquer ingerência da instituição.

Diante do exposto, e considerando que os autos demonstram a culpa exclusiva do consumidor, entendo que não é o caso de responsabilização da requerida pelos débitos em questão, nos exatos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC, impondo-se, assim, a improcedência da pretensão inicial.

Como se vê, o Magistrado sentenciante bem apreciou as provas dos autos, correta e detidamente atribuindo-lhes o adequado valor probante, ao qual nada trouxe o recorrente que pudesse infirmar tal conclusão.

Frise-se que a prova pericial em nada alteraria tal quadro, vez que não se controverte acerca da contratação em si, senão a respeito de quem teria celebrado o referido contrato. Nesse passo, muito mais relevante teria sido o arrolamento do filho do autor para melhor esclarecimento das suas acusações, mas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

assim não fez.

Ademais, embora a narrativa autoral conte com alguma plausibilidade em razão do boletim de ocorrência lavrado (1.356/22 – fls. 179/182) e, principalmente, do termo de declarações no qual o apelante, acompanhado de seu advogado, revelou ser vítima do filho há tempos, tendo lavrado diversos BO's em seu desfavor (999/17, 1.673/19, 4.870/19 e 947/20 – fls. 183), é certo que a documentação dos autos mostra que o sistema de segurança do Banco réu funcionou adequadamente, tendo bloqueado as tentativas de contratação por meio de *selfie* do filho do autor (fls. 269/273), somente autorizando a operação quando o próprio autor tirou as fotografias, inclusive segurando seu documento de identidade e em momentos diversos (por exemplo, fls. 267, 278, 281, 284, 287).

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Defiro o pedido de fls. 379/407, devendo a UPJ cuidar para as anotações de estilo.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora