



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000192517

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014455-53.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada SUELI PRESTES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 9 de março de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



AH

Voto nº 19158

Apelação nº 1014455-53.2024.8.26.0602 Processo Digital

Apelante: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Apelado: Sueli Prestes de Souza (Justiça Gratuita)

Foro de origem: Sorocaba

Juiz prolator: Christiano Rodrigo Gomes de Freitas

Direito do Consumidor. Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c indenização por danos materiais e morais. Fraude praticada por terceiro. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Inexistência de falha na prestação do serviço bancário. Responsabilidade civil afastada. Reforma da sentença. Recurso provido.

I. Caso em exame

Ação declaratória de nulidade e/ou inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Sueli Prestes de Souza em face de Nu Pagamentos S.A., na qual se alegou contratação fraudulenta de conta corrente, cartão de crédito e empréstimo, supostamente realizada por terceiro (ex-nora da autora), com posterior negativação do nome da demandante. A sentença julgou parcialmente procedente o pedido, declarando a inexistência do negócio jurídico, determinando o cancelamento da dívida, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais e concedendo tutela de urgência para exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes. O réu interpôs apelação buscando a reforma integral do julgado.

II. Questão em discussão

Há duas questões em discussão:

- (i) definir se houve falha na prestação dos serviços bancários apta a ensejar a responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude na contratação;
- (ii) estabelecer se a fraude praticada por terceiro configura fortuito externo capaz de romper o nexo de causalidade e afastar o dever de indenizar.

III. Razões de decidir

Os contratos bancários submetem-se ao Código de Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.078/90 e da Súmula 297 do STJ.

A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva,

mas pode ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.

A narrativa dos autos evidencia que a fraude decorreu de conduta exclusiva de terceiro (ex-nora da autora), que se valeu de documentos e imagens previamente obtidos, sem demonstração de vulnerabilidade intrínseca ou falha nos sistemas de segurança da instituição financeira.

A fraude não se relaciona aos riscos inerentes à atividade bancária, caracterizando fortuito externo, apto a romper o nexo de causalidade entre o serviço prestado e o dano alegado.

Não se comprovou defeito na prestação do serviço nem desrespeito ao perfil de uso da consumidora, inexistindo fundamento para a aplicação da Súmula 479 do STJ.

Eventual prejuízo suportado pela autora deve ser buscado em face do efetivo causador do dano, em via própria.

IV. Dispositivo e tese

Recurso provido.

Tese de julgamento:

A fraude praticada por terceiro, sem relação com falha nos sistemas de segurança da instituição financeira, configura fortuito externo e rompe o nexo de causalidade, afastando a responsabilidade objetiva do fornecedor.

Inexistindo defeito na prestação do serviço bancário, não há dever de indenizar por danos materiais ou morais decorrentes de contratação fraudulenta.

Vistos.

A r. sentença (fls. 236/241), cujo relatório adoto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a demanda proposta por **Sueli Prestes de Souza (Justiça Gratuita)** em face **Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento**, nos seguintes termos:

Ante o exposto, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão autoral para:

a) DECLARAR a inexistência do negócio jurídico (contrato de conta corrente e empréstimo) objeto desta lide, e, por consequência, a inexigibilidade de quaisquer débitos dele

decorrentes em nome de Sueli Prestes de Souza perante Nu Pagamentos S.A.;

b) DETERMINAR o cancelamento definitivo do referido contrato e de todos os débitos a ele vinculados, devendo a ré se abster de realizar novas cobranças ou de inscrever o nome da autora em cadastros de inadimplentes por força de tal dívida, sob pena de multa a ser fixada em caso de descumprimento;

c) CONDENAR a ré, Nu Pagamentos S.A., a pagar à autora, Sueli Prestes de Souza, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da data desta sentença, e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da data da negativação indevida (20/06/2022).

Presentes os pressupostos legais do artigo 300 do CPC, haja vista o perigo de dano irreparável ou de difícil reparação que a manutenção da negativação impõe à autora, e constatada em cognição exauriente a probabilidade do direito alegado, **CONCEDO A ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA** para determinar que a ré promova a exclusão definitiva do nome da autora dos cadastros de proteção ao crédito em relação ao débito aqui discutido, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de multa diária de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Oficie-se aos órgãos de proteção ao crédito, se necessário.

Diante da sucumbência mínima da parte autora (apenas quanto ao pedido de repetição do indébito, que não teve expressão econômica), condeno a parte ré ao pagamento integral das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor total da condenação (danos morais somado ao proveito econômico obtido com o cancelamento da dívida), nos termos do artigo 85, § 2º, e artigo 86, parágrafo único, ambos do Código de Processo Civil.

Inconformado, recorre réu NuPagamentos (fls. 245/262) aduzindo, em síntese, 1) a regularidade da contratação por meio de biometria facial e apresentação de documentos pessoais; 2) a inexistência de falha na contratação do cartão de crédito, com o envio do cartão ao endereço informado pela Apelada; 3) houve o desbloqueio do cartão pela Apelada; 4) a utilização de conta para transferência entre contas de mesma titularidade; 5) o uso regular do cartão de crédito e o inadimplemento das faturas, com apontamento do nome da autora; 6) a ausência de danos morais; 7) a multa fixada é exorbitante.

Contrarrazões às fls. 269/271.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de “AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE E/OU INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAIS E MORAIS”.

Narra a exordial que “Em maio de 2022, a parte autora foi vítima de estelionato perpetrado por sua nora, Ana Cláudia Sampaio, que tirou fotografias da Sueli segurando seu documento de identidade pessoal RG com o escopo de contratar convênio médico. Posteriormente, a mesma imagem foi utilizada para contratação não-autorizada de empréstimos bancários em nome da Sueli. Em outubro de 2022, a parte autora foi surpreendida com uma notificação de protesto em seu nome realizado pela NU PAGAMENTOS S.A. no valor de R\$ 906, 89 (novecentos e seis reais e oitenta e nove centavos). Ocorre que, como supramencionado, a parte autora nunca realizou esta contratação. Ato contínuo, a parte ré enviou para Sueli a foto que fora utilizada na contratação do empréstimo e, de pronto, Sueli reconheceu que foi utilizada a fotografia tirada por sua nora”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em contestação (fls. 77/89), a parte ré alegou a licitude de sua conduta; o empréstimo foi contratado por meio de aplicativo autorizado, com uso de senha pessoal e intransferível, confirmada por biometria facial; o cartão físico enviado foi desbloqueado e regularmente utilizado, sendo inadimplida as faturas; a ausência de falha na prestação de serviços; a ausência de dano moral; a impossibilidade de repetição de indébito.

Réplica às fls. 207/209, alegando que o endereço se refere ao domicílio da ex-nora, sem qualquer relação da autora; as fotos foram tiradas por terceiro, demonstrando a fragilidade no sistema de validação de identidade; a responsabilidade objetiva da requerida.

Sobreveio a r. sentença.

Pois bem.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Não se olvide a existência de diversos golpes perpetrados contra consumidores bancários. Todavia, no caso dos autos entendo que houve culpa exclusiva da vítima, aplicando-se artigo 14, §3º, II, do CDC:

"Art. 14. O 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.”

Nada obstante, no caso dos autos, os fatos narrados decorrem da culpa exclusiva de terceiro (ex-nora da autora).

Trata-se aqui de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a caracterizar a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inc. II, do CDC.

Não se pode olvidar que, para responsabilização da parte ré, é necessária a demonstração da existência de defeito na prestação de serviços, na forma do art. 14 do CDC.

Contudo, pela própria narrativa autoral, não houve qualquer defeito na prestação dos serviços do banco réu, eis que o evento danoso não guarda nexos de causalidade com ato ou fato imputável à parte ré.

A parte autora não negou ser ela própria na foto utilizada na contratação, segurando seu documento de identidade, não havendo qualquer indício de que a autora estava sendo coagida a tirar fotografia.

Conecta-se, de outra feita, à culpa de terceiro, que, segundo a autora, seria sua própria nora, pessoa, portanto, conhecida da autora e pertencente ao seu núcleo familiar próximo.

Para a hipótese *sub judice*, é necessária a distinção entre fortuito interno e externo, sendo certo que somente este tem o condão de romper o nexo de causalidade e, assim, afastar a responsabilidade civil do fornecedor bancário.

Entende-se por fortuito interno o fato que, conquanto imprevisível e inevitável, esteja intrinsecamente relacionado à organização da atividade empresarial, ensejando a responsabilização do fornecedor independentemente de culpa, por força da teoria do risco da atividade. Por seu turno, o fortuito externo constitui evento igualmente imprevisível e inevitável, mas estranho à organização do negócio. É fato que não guarda qualquer ligação com a atividade empresarial, gozando de total autonomia em relação aos riscos da empresa.

No caso em questão, a fraude perpetrada não guarda qualquer relação com os serviços bancários efetivamente prestados pelo banco réu, configurando fortuito externo e, logo, rompendo o liame causal entre ato/fato e dano (art. 14, §3º, II, CDC).

Nesse ponto, importa ressaltar que não se vislumbrou qualquer falha no serviço pela inobservância do perfil de usuário.

Como se vê, o golpista não explorou vulnerabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

intrínseca aos sistemas de segurança da instituição sacada, mas sim de lapso humano atribuível exclusivamente ao próprio correntista.

Nesse sentido, aliás, já decidi este E. Tribunal de Justiça em situação semelhante:

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de negócio jurídico fraudulento c/c indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Alegação de recebimento de contato de pessoa se passando por preposto do banco, questionando sobre operação suspeita – Posteriores contratações de empréstimo e seguro, e transferências bancárias e compra no cartão de crédito não reconhecidas – Ausência de prova de que a autora tenha sido contatada por terceiros, no âmbito das fraudes conhecidas como "golpe do WhatsApp" ou "golpe da falsa central" – Suposto diálogo e envio de documentos e selfie não comprovados nos autos – Operações realizadas eletronicamente via celular cadastrado e mediante digitação de senha pessoal e intransferível – Ausência de verossimilhança das alegações – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do réu, e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479 – Indenizações indevidas – Ação improcedente – Decaimento invertido – Tutela de urgência revogada – Sentença substituída – Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1002106-74.2024.8.26.0066; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 02/12/2024) (grifei)

No mais, poderá a autora buscar, em vias próprias,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o ressarcimento dos alegados danos, caso comprovado que os atos tenham sido praticados pela nora da autora.

Assim, deve a r. sentença ser reformada para JULGAR IMPROCEDENTE A DEMANDA. Em decorrência, fica revogada a tutela de urgência concedida na r. sentença.

Condeno a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 12% do valor da causa, já incluídos os honorários recursais e observado o benefício da justiça gratuita.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA