



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000016356

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016557-94.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante CLEIDE MORI DA SILVA, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1016557-94.2024.8.26.0037

Comarca de origem: Araraquara – 1ª Vara Cível

Apelante: Cleide Mori da Silva

Apelada: Nu Pagamentos S.A Instituição de Pagamento

Voto 1570

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de reparação por Danos Materiais e Morais. Transferências via Pix e pagamento de boleto não reconhecidos.

Sentença de improcedência Insurgência recursal da autora.

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO (VISHING). Fraude perpetrada por terceiro que se utilizou da tecnologia de spoofing para simular o número da instituição financeira. O sucesso da empreitada criminosa dependeu da atuação ativa e voluntária da correntista, a qual, seguindo instruções do fraudador, lhe forneceu os seus dados pessoais.

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE.

FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. O evento danoso não decorreu de falha na segurança interna do Banco (fortuito interno - Súmula 479 do STJ), mas sim da conduta negligente e voluntária da própria consumidora em ceder suas credenciais a terceiros. Configuração de Fortuito Externo e Culpa Exclusiva da Vítilma/Consumidora, na forma do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, caput, do CDC.

EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Possibilidade de afastamento da responsabilidade do fornecedor pela prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

OPERAÇÕES REALIZADAS MEDIANTE SENHA E TOKEN. Transferências PIX realizadas por meio de acesso ao aplicativo/internet banking com utilização de senha pessoal e token de segurança da correntista.

AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA FRAUDE. Boletim de Ocorrência de conteúdo genérico, sem elementos concretos que evidenciem invasão de sistema, phishing ou comprometimento da segurança do serviço bancário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inexistência de fortuito interno.

CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A utilização de credenciais pessoais e intransferíveis (senha e token) pressupõe a realização das operações pelo próprio titular da conta ou por terceiro que as obteve por negligência ou facilitação do correntista, configurando excludente de responsabilidade.

PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. Entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal de Justiça no sentido de que o uso de senha pessoal e token afasta a responsabilidade do banco, em caso de ausência de prova de falha no sistema. Inexistência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo de causalidade. Improcedência dos pedidos de indenização por danos materiais e morais.

SUCUMBÊNCIA majorada..

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NEGADO.

Trata-se de recurso de Apelação interposto pela parte autora em face da sentença de improcedência, proferida às fls. 437/442 cujo relatório adoto.

A Apelante busca a reforma integral da sentença (fls. 445/460), invocando a aplicação do CDC e da teoria do risco. Aduz que se trata de fortuito interno, pois “só tiveram condições de agir com eficiência pela ineficiência antecedente e vinculativa dos prepostos da casa bancária”.

Sustenta a aplicação da Súmula 479, do E. Superior Tribunal de Justiça. Reitera não ter concorrido para a consecução da conduta lesante.

Custas de preparo recolhidas às fls. 476.

Contrarrazões às fls. 483/505.

Subiram os autos para julgamento.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o Relatório.

A autora narrou que, em 09/04/2024, recebeu uma ligação de pessoa dizendo ser funcionária da agência bancária da instituição ré, solicitando que entrasse em seu aplicativo bancário, pois estavam tentando fazer transferência em sua conta. Alegou ter confirmado todos os seus dados solicitados naquela ligação, na certeza de que estava falando com a atendente daquela agência. Posteriormente, identificou que seu celular foi clonado, ensejando na invasão de sua conta bancária através do aplicativo, com realização de saques através de pagamentos via PIX, bem como pagamentos de boletos bancários.

Aplicam-se, ao presente caso, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista ter a autora contratado os serviços como destinatário final (art. 2º, caput, CDC). na prestação de serviços, no mercado de consumo (art. 17, CDC). Ademais a autora alega ser vítima de evento relacionado à falha na prestação de serviços, no mercado de consumo (art. 17, CDC) e do risco da atividade, conforme a Súmula 479 do STJ e o art. 927, parágrafo único, do Código Civil. Argumenta que o dano moral foi configurado pela quebra do dever de segurança, prejuízo econômico e violação dos dados bancários, indo além do mero aborrecimento.

Os fornecedores de serviço, respondem por eventuais danos causados aos consumidores, de forma objetiva, ou seja, independentemente de culpa, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco”*

Embora não se trate de modalidade de risco integral, a responsabilidade somente pode ser afastada em caso de comprovação da ocorrência de excludentes legais (art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pontua-se, ainda, que as instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes bancárias praticadas por terceiros, nesse sentido estabelece a 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.”

Deve-se ter em mente que as prestadoras de serviços não podem deixar de observar o dever de cautela, o qual é imputado por lei, devendo sempre primar por uma relação íntegra com todo e qualquer usuário/consumidor.

Em que pese a narrativa da autora, por ocasião da lavratura do boletim de ocorrência de fls. 30/31, declarou a requerente que acabou por seguir as instruções dadas pela interlocutora “Simoni”.

Impõe observar que, de acordo com o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, “O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar (...); II - **a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.**” (g.n.)

Na hipótese em apreço, a própria autora declarou à autoridade policial ter acessado sua conta e seguido as orientações “passo a passo” da interlocutora.

Ora, a incúria da autora é patente, pois inexistente informação sobre eventual invasão da conta por terceiros, resta configurada a culpa exclusiva do consumidor, que, instruído por terceiro mal-intencionado, acabou sendo vitimado por golpe de engenharia social conhecido como “golpe do falso funcionário” ou como “golpe da falsa central de atendimento”.

Conclui-se, dessa forma, que a apelante deixou de observar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cuidados básicos em relação à sua conta bancária, pois é cediço que as instituições financeiras não atuam de forma tão paternal no cuidado com seus clientes, a ponto de um funcionário ligar para o correntista, informando de bloqueio e pedindo informações pessoais (que o Banco possui) para efetuar o desbloqueio.

Desse modo, verifica-se caracterizada a excludente de responsabilidade civil e consumerista da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho material e moral alegados, nos termos do aludido art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, pois verificada a culpa exclusiva do consumidor na guarda de sua conta bancária.

A responsabilidade objetiva não é absoluta, comportando as excludentes previstas no §3º do mesmo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que assim estabelece:

"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."

Incumbe ao fornecedor de serviços a demonstração da inexistência do defeito na prestação do serviço ou da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro para que seja afastada sua responsabilização civil, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, que dispõe sobre o ônus probatório do réu quanto aos fatos extintivos, modificativos ou impeditivos do direito do autor.

Embora a relação entre as partes seja regida pelo CDC, o que impõe a responsabilidade objetiva do fornecedor, a análise do conjunto probatório revela que o evento danoso não decorreu de um fortuito interno (risco da atividade), mas sim de um fortuito externo causado pela culpa exclusiva da apelada (consumidora).

A recorrente narra que recebeu uma ligação de terceira pessoa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se passando por funcionário do Banco-réu, que lhe informou que sua conta bancária foi bloqueada e que precisava da confirmação de seus dados pessoais, ao que atendeu. Na sequência seu telefone foi clonado e teve suas contas bancárias invadidas.

O *modus operandi* é característico do golpe conhecido como "Falsa Central de Atendimento". Embora o fraudador tenha se passado por funcionário do Banco, o sucesso da fraude dependeu, de maneira crucial, da ação voluntária e negligente da correntista.

Ao seguir as instruções de um terceiro, por telefone, a requerente facilitou o golpe.

O sistema de segurança do Banco, baseado em senhas e chaves pessoais/token, visa justamente proteger o cliente contra operações não reconhecidas.

A quebra dessa segurança, neste caso, não se deu por invasão ou clonagem sistêmica que pudesse ser evitada pela instituição (fortuito interno), mas sim pela negligência da própria correntista em aderir e colaborar com as instruções do fraudador, fornecendo informações necessárias para a realização das operações.

A sentença recorrida fundamentou a existência de elementos probatórios constantes dos autos que permite sustentar a conclusão de que o Banco réu não pode ser responsabilizado pela fraude nas operações ora contestadas, impondo-se tal responsabilidade à própria autora, que facilitou a conduta de terceiros.

Cumprido destacar a substancial diferença entre as operações impugnadas nestes autos e aquelas que ordinariamente caracterizam fraudes em cartões de crédito ou débito. As transações contestadas pelo apelado não consistiram em compras realizadas mediante a utilização física ou virtual do cartão bancário, mas sim de transferências eletrônicas via PIX, e pagamento de boleto, operações estas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que exigem, necessariamente, a utilização de dispositivo eletrônico (telefone celular ou computador) com autenticação mediante senha pessoal e token de segurança.

A jurisprudência do STJ tem diferenciado o fortuito interno (decorrente do risco da atividade, como fraude com cartão clonado ou quebra de senha por falha de segurança do sistema) do fortuito externo (fato alheio ao risco do empreendimento e que exclui a responsabilidade do fornecedor).

No caso do "golpe da falsa central", o dano só se concretiza pela conduta direta e culposa do consumidor que, ignorando alertas básicos de segurança (que incluem a regra de jamais fornecer senhas, informações ou realizar transações a pedido de terceiros), cede o controle de sua conta.

Portanto, a conduta da Apelante, configura a culpa exclusiva do consumidor, uma das excludentes da responsabilidade civil objetiva, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Não se pode impingir à autora que é jejuna no manejo do dispositivo vez que faz várias operações e transferências pelo aplicativo.

A jurisprudência desta Colenda Corte de Justiça e do Egrégio Superior Tribunal de Justiça há muito consolidou o entendimento de que a utilização de senha pessoal e token de segurança configura elemento indicativo de que as operações foram realizadas pelo próprio titular da conta ou por terceiro que teve acesso às suas credenciais por negligência ou facilitação do correntista, caracterizando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, excludente da responsabilidade do fornecedor prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, colhe-se da jurisprudência do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR

DANOS MATERIAIS E MORAIS. SAQUE INDEVIDO EM CONTA-CORRENTE. CARTÃO MAGNÉTICO. SENHA PESSOAL. CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. (...)

2. Tratando-se de sistema que envolve a utilização de senha pessoal, a instituição financeira não pode ser responsabilizada se o correntista, de forma negligente, permite que terceiro tenha acesso a tal informação. 3. O caso fortuito e a força maior somente servem de excludente de responsabilidade civil quando o dano for consequência de evento imprevisível e inevitável, o que não se verifica quando o próprio correntista age de forma imprudente. 4. Recurso especial não provido." (REsp 1.197.929/PR, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/03/2011, DJe 23/03/2011)

No mesmo sentido:

Declaratória e indenizatória – Danos materiais e morais – Conta bancária – Empréstimo e transferências "PIX" não reconhecidas após ligação de terceiro. Cerceamento de defesa – Julgamento antecipado da lide – Nulidade – Não reconhecimento – Princípio da persuasão racional – Artigos 355 e 370 do CPC – Natureza das alegações que possibilita o julgamento conforme o estado do processo – Natureza da pretensão e limites da controvérsia – Pedido genérico de depoimento pessoal – Descabimento – Necessidade e pertinência da prova não demonstradas – Prova documental juntada suficiente ao deslinde da demanda. Denúnciação da lide – Descabimento – Art. 88, do CDC – Vedação à denúnciação – Reconhecimento – Preliminares afastadas. Golpe da Falsa Central de Atendimento – Operações

realizadas pelo "Internet Banking", com inserção de usuário e senha e validação por "Token" – Responsabilidade da instituição bancária – Súmula 479 do STJ – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927, § único, do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade dos réus – Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro – Excludentes de responsabilidade – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Contato telefônico de suposto funcionário do réu, não programado ou solicitado por qualquer das partes – Viabilização da atuação fraudulenta através do acesso à conta, com inserção de dados pessoais e intransferíveis – Fornecimento de selfie pela autora – Inobservância do dever de cautela pela titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis atinentes à segurança das operações eletrônicas – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida. Recursos dos réus providos. (TJSP;

Apelação Cível 1005786-38.2023.8.26.0281; Relator Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 18/02/2025)

Contrato bancário – Prova do vínculo – Reconhecimento – Mutuo via celular banking, com inserção de senha pessoal e intransferível (eletrônica – assinatura digital) – com duplo fator de segurança (código por dispositivo token) – Negócio esse que liquidou débitos legítimos (mutuo, cheque especial e cartão) – Vício na transação bancária – Não reconhecimento – Prova da ocorrência – Ônus da parte autora – artigo 373,I, do CPC e STJ, REsp 1.995.458/SP e REsp 1.633.785/SP – Não superação - Confirmação do negócio – Geolocalização do aparelho celular da autora e ausência de verossimilhança das alegações da autora – Impossibilidade de contratação de empréstimo/renegociação por equívoco - Sequência de procedimento que implica autorização expressa quanto a vinculação e inequívoca anuência aos termos do contrato - Responsabilidade do fornecedor por ato próprio da autora – Impossibilidade - STJ, REsp 1.178.454/PR e AREsp 178084/MG – Inaplicabilidade da Sumula 479 do STJ – Sentença revertida – Ação improcedente. Recurso do réu provido, prejudicado o recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1003221-81.2023.8.26.0126; Relator Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caraguatatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/06/2024; Data de Registro: 06/06/2024).

A despeito das alegações unilaterais da autora (embora o B.O. dos autos há afirmação de que forneceu ao fraudador informações pessoais,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

facilitou os ataques dos estelionatários), associada à circunstância de que as operações foram realizadas mediante autenticação eletrônica com senha pessoal e token de segurança – credenciais estas de conhecimento exclusivo do titular da conta –, impede a conclusão de que tenha havido falha por parte do Banco.

A doutrina de NELSON NERY JUNIOR e ROSA MARIA DE ANDRADE NERY, ao comentar o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, esclarece:

"Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro rompe o nexo causal entre a ação ou omissão do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor, afastando a responsabilidade daquele. Trata-se de circunstância excludente da responsabilidade do fornecedor, que deverá prová-la para eximir-se do dever de indenizar." (Código de Processo Civil Comentado. 11ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 258).

Ademais, nas transferências eletrônicas via PIX questionadas não se verifica a alegada falha na prestação dos serviços pela instituição financeira apelante.

O sistema de pagamentos instantâneos PIX, instituído pelo Banco Central do Brasil por meio da Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, e da Circular BCB nº 3.985, de 12 de agosto de 2020, constitui meio de transferência eletrônica de recursos que exige, para sua efetivação, autenticação eletrônica mediante credenciais pessoais do usuário (senha e *token*), além de confirmação expressa da operação pelo titular da conta.

Para a realização de tais transferências, foi necessário que o usuário acessasse o aplicativo bancário ou internet banking mediante autenticação com senha pessoal, selecionasse a opção de transferência via PIX, informasse a chave PIX dos destinatários, indicasse os valores a serem transferidos e, finalmente, confirmasse as operações mediante inserção de token de segurança.

É imperioso reconhecer que a inversão prevista no Código de Defesa do Consumidor não dispensa o consumidor da apresentação de um mínimo probatório acerca dos fatos constitutivos de seu direito, consoante dicção do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

A doutrina de LUIZ GUILHERME MARINONI, SÉRGIO CRUZ ARENHART e DANIEL MITIDIERO esclarece:

"A inversão do ônus da prova no âmbito das relações de consumo não dispensa o autor da ação de trazer aos autos um mínimo de prova acerca dos fatos constitutivos de seu direito. A inversão opera se em relação aos fatos que, pela natureza da relação jurídica, são de difícil ou impossível comprovação pelo consumidor, mas não quanto àqueles que constituem o fundamento mesmo da pretensão deduzida em juízo." (Novo Código de Processo Civil Comentado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 389).

Quanto aos danos morais, igualmente não se verifica a ocorrência de ato ilícito por parte do banco apelante que possa ensejar o dever de indenizar.

Nos termos do artigo 186 do Código Civil, "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito". Para a configuração da responsabilidade civil, exige-se a demonstração cumulativa dos seguintes elementos: (I) conduta comissiva ou omissiva do agente; (II) dano; (III) nexos de causalidade entre a conduta e o dano; e (IV) culpa (nas hipóteses de responsabilidade subjetiva) ou defeito na prestação do serviço (nas hipóteses de responsabilidade objetiva). No caso em análise, constatada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro pela guarda inadequada das credenciais de acesso, resta rompido o nexos de

causalidade entre a conduta da instituição financeira e os alegados danos suportados pelo apelado, afastando-se o dever de indenizar.

Neste sentido:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ALEGAÇÃO DE FRAUDE BANCÁRIA COM CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. INEXISTÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA, COM DETERMINAÇÃO DE RETIFICAÇÃO DO VALOR DA CAUSA DE OFÍCIO. I. Caso em exame Trata-se de ação indenizatória ajuizada por correntista contra instituição financeira, em razão de suposta fraude em sua conta bancária, consistente na contratação de empréstimo e realização de operações de PIX e pagamento de boleto não reconhecidas. A sentença julgou improcedentes os pedidos, extinguindo o feito com resolução de mérito (art.487, I, CPC), com condenação do autor ao pagamento das verbas sucumbenciais, observada a gratuidade. O recurso de apelação foi interposto pelo autor, pugnando pela reforma do decisum. II. Questão em discussão 2. A controvérsia recursal envolve: (i) a preliminar de ausência de impugnação específica (princípio da dialeticidade); (ii) a correção do valor da causa; (iii) a verificação da responsabilidade civil da instituição financeira por transações supostamente fraudulentas; (iv) a possibilidade de reconhecimento de fortuito interno apto a atrair a responsabilidade objetiva do banco. III. Razões de decidir 3. Preliminar rejeitada, porquanto as razões recursais enfrentam os fundamentos da sentença, atendendo ao princípio da dialeticidade. 4. Retificação do valor da causa

determinada de ofício, para abranger tanto o pedido indenizatório (R\$ 20.000,00) quanto a declaração de inexigibilidade do empréstimo (R\$ 18.587,00), totalizando R\$ 38.587,00, em observância ao art. 292, II e V, § 3º do CPC. 5. Mérito. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do CDC e da Súmula 479 do STJ, restrita a hipóteses de fortuito interno. 6. No caso concreto, o autor não apresentou início de prova idôneo quanto à alegada fraude, inexistindo registro de boletim de ocorrência, prova da comunicação imediata ao banco ou elementos que demonstrem falha na segurança do serviço. 7. A realização de transações por meio de senha pessoal e token possuem presunção de regularidade. Ausente indicio de vulnerabilidade do sistema bancário, não há como imputar responsabilidade ao réu. 8. O estorno de um segundo empréstimo, isoladamente, não comprova a ocorrência de falha sistêmica ou fortuito interno em relação às operações pretéritas. 9. Inexistência de nexo causal entre a atividade bancária e o resultado danoso, configurando fortuito externo (art. 14, § 3º, II, CDC). 10. Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa, conforme art. 85, §§ 2º e 11, CPC, e Tema Repetitivo nº 1.059 do STJ. IV. Dispositivo e tese 11. Recurso desprovido com retificação do valor da causa determinada de ofício. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no CDC e consolidada pela Súmula 479 do STJ, limita-se às hipóteses de fortuito interno. 2. A utilização de senha e token pessoais, sem início de prova de vulnerabilidade do sistema bancário ou falha na prestação do serviço, afasta a responsabilidade civil da instituição financeira." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art.

5º, XXXV; CPC, arts. 292, II, V e § 3º, 85, §§ 2º e 11, 487, I; CDC, art. 14, § 3º, II. *Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, Tema Repetitivo nº 1.059. (TJSP; Apelação Cível 1034548-34.2024.8.26.0506; Relator Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025)*

Declaratória de inexigibilidade e indenização – Danos materiais e morais – Empréstimo em conta corrente e transferência de valores via 'pix'– Fraude – 'Golpe da Falsa Central de Atendimento' – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade (singularidade) da questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela titular da conta que explicita assunção de risco – Execução de procedimentos em aplicativo bancário, em atendimento a instruções de terceiros – Transações realizadas por meio de aparelho eletrônico habilitado junto ao banco, e com utilização das credenciais do cliente e fatores de segurança (login, senha/token) – Fato incontroverso – Inobservância do dever

de cautela pela titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Excludente de responsabilidade – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Inexistência de falha na prestação de serviços – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso do réu provido, e negado provimento ao recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1012014-10.2024.8.26.0664; Relator Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/08/2025; Data de Registro: 11/08/2025)

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto por CLEIDE MORI DA SILVA (fls. 445/468) e manter integralmente a sentença recorrida..

Por força da sucumbência, e diante da apresentação de contrarrazões pelo requerido, majoro os honorários advocatícios devidos pela parte apelante para 12% (doze por cento) do valor dado à causa, devidamente atualizado.

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, demonstrando o raciocínio jurídico que o conduziu à conclusão adotada - o que, no caso concreto, foi devidamente observado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de acesso às instâncias extraordinárias, não se exige a menção expressa a cada dispositivo legal invocado pelas partes. O entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que, para caracterização do prequestionamento, basta que a matéria tenha sido efetivamente decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator