



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000306631

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017373-72.2024.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROSEMEIRE CORREIA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em Núcleo 4.0-T. IV (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

RICARDO HOFFMANN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1017373-72.2024.8.26.0006

Apelante: Rosemeire Correia

Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Luciana Antunes Ribeiro Crocomo

Voto nº 13970

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS REALIZADOS APÓS ENTREGA VOLUNTÁRIA DO CELULAR E ACESSO AO APLICATIVO BANCÁRIO A TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória ajuizada em face de instituição de pagamento, na qual alegou ter sido vítima de fraude consistente na contratação de empréstimo no valor de R\$ 10.000,00 e transferências de R\$ 5.992,70 realizadas em sua conta. Sustenta que as operações foram efetuadas por terceiros sem sua autorização. Consta do boletim de ocorrência, contudo, que a autora foi abordada por pessoa desconhecida em via pública, no contexto de jogo fraudulento, tendo voluntariamente entregue seu telefone celular e realizado reconhecimento facial e inserção de senha para acesso ao aplicativo bancário, o que possibilitou a realização das operações impugnadas.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a fraude sofrida pela autora decorre de falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira; e (ii) estabelecer se a conduta da própria consumidora configura culpa exclusiva da vítima capaz de afastar o dever de indenizar.

III. RAZÕES DE DECIDIR



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

3. As instituições financeiras submetem-se às normas do Código de Defesa do Consumidor e respondem objetivamente por falhas na prestação do serviço, inclusive por fraudes que configurem fortuito interno.

4. A responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

5. No caso concreto, a própria autora relatou no boletim de ocorrência que entregou voluntariamente seu telefone celular, realizou reconhecimento facial e inseriu senha de acesso ao aplicativo bancário a pedido de terceiros desconhecidos.

6. A realização consciente dessas etapas de autenticação permitiu a execução das operações financeiras, inexistindo demonstração de falha de segurança do sistema da instituição financeira.

7. A conduta da autora, motivada pela expectativa de obtenção de vantagem financeira decorrente de jogo fraudulento, rompe o nexo causal entre o serviço bancário e o dano alegado.

8. A fraude configura fortuito externo à atividade da instituição financeira, caracterizando culpa exclusiva da vítima e de terceiros, circunstância que afasta a responsabilidade civil da instituição demandada.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes depende da demonstração de falha na prestação do serviço ou de fortuito interno relacionado à atividade bancária. 2. A entrega voluntária do telefone celular, com realização de reconhecimento facial e inserção de senha de acesso ao aplicativo bancário a pedido de terceiros, configura culpa exclusiva da vítima e caracteriza fortuito externo, apto a afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 85, §11, e 98, §§2º e 3º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andriighi, 3ª Turma, j. 20.06.2023, DJe 26.06.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1009250-84.2023.8.26.0438, Rel. Des. Paulo Sergio Mangerona, j. 20.01.2025.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da r. sentença de fls. 253/256, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto e do mais que dos autos constam, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação ajuizada por Rosemeire Correia contra Nu Pagamentos S/A-Instituição de Pagamento. Revogo a tutela de urgência outrora concedida. Por força da sucumbência, condeno a autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da causa atualizada, observando-se a gratuidade processual que lhe foi concedida.”*

Apela a parte autora, sustentando, preliminarmente, cerceamento de defesa por ter sido indeferido pedido de depoimento parcial da autora e decisão surpresa pelas partes não terem sido intimadas sobre o julgamento antecipado. No mérito, alega a responsabilidade objetiva do banco pelos prejuízos sofridos.

Contrarrazões da parte ré fls. (223/244), sustentando a manutenção da r. sentença.

É o relatório, fundamento e voto.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

A impugnação à gratuidade processual formulada pelo apelado não prospera. A alegação de que a apelante não demonstrou falta de condições para arcar com as despesas processuais, sem prejuízo do seu sustento, não veio acompanhada de qualquer elemento novo que pudesse amparar tal pretensão, de modo que fica mantida a benesse outrora concedida à autora.

Desnecessária a análise das demais preliminares invocadas pelo recorrido, à luz do artigo 488 do CPC, pois a decisão de mérito será favorável à parte a quem aproveitaria eventual pronunciamento nos termos do artigo 485 do CPC.

Passo à análise do mérito!

O recurso não merece provimento.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Consta dos autos que a autora alega que, no dia 15/10/2024, foram feitas em sua conta bancária um empréstimo no valor de R\$ 10.000,00 seguido por transferência de R\$ 5.992,70, por pessoas estranhas que não reconhece. Afirma que o banco réu sequer a questionou previamente sobre as transações, mesmo sabendo que elas não seguiam o seu padrão de consumo. Ressalta que não obteve sucesso ao tentar cancelar as operações extrajudicialmente.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré quanto ao dano sofrido pela autora.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.

No caso dos autos, contudo, a instituição financeira ré se desincumbiu suficientemente do seu ônus de comprovar a inoccorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Primeiramente, observa-se nítidas contradições na narrativa contada pela autora.

Segundo o narrado na inicial (fls. 1/28), a autora alega, sem apresentar maiores detalhes, que no dia 15/10/2024, sofreu um desfalque em sua conta bancária, prejuízo esse consistente em empréstimo no valor de R\$ 10.000,00 e transferências no total de R\$ 5.992,70. Alegou que houve falha no serviço prestado pela ré, uma vez que não houve questionamento ou bloqueio na transferência destes valores.

Contudo, conforme análise do boletim de ocorrência juntado (fls. 35), a autora, contraditoriamente, declarou perante as autoridades policiais que foi abordada na rua por uma mulher que solicitou ajuda em jogo de azar conhecido como “onde está a bolinha”, sendo que, após ter, supostamente, ganhado no jogo, a mulher desconhecida ofereceu uma premiação para a autora, solicitando que esta entregasse o seu celular e que realizasse o reconhecimento facial e inserisse a senha para desbloquear o aplicativo bancário, comandos estes que foram voluntariamente atendidos pela autora, o que permitiu que a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

estelionatária realizasse os empréstimos e compras impugnados.

Portanto, por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a autora, entende-se, no caso, que ela, sob a expectativa de receber irreal vantagem financeira, de livre vontade e com plena capacidade de discernimento, seguiu as instruções de um terceiro fraudador e entregou seu celular, seu cartão bancário e inseriu sua senha sigilosa permitindo que este fizesse operações financeiras em seu nome, sem adotar as devidas cautelas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Ainda que, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

No caso em questão, observa-se que a fraude consiste em fortuito externo que não possui relação com a atividade bancária e que não representa falha de segurança por parte da instituição financeira.

Desse modo, a autora falhou com a cautela exigida para tais transações monetárias, ignorando a irrealidade das promessas oferecidas e confiando em terceiros estranhos que nem sequer conhecia, vindo a sofrer prejuízo, fato este que não guarda qualquer relação de causalidade com o serviço fornecido pela instituição apelada.

Depreende-se, dessa forma, que houve culpa exclusiva do consumidor e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, nos termos do art. 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade do prestador de serviços. Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre ambos. No entanto, nenhuma conduta do banco, comissiva ou omissiva, possui nexo de causalidade com os danos sofridos pela autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores, o que é questão de segurança pública, e de sua própria falta de zelo, razão pela qual deve ser reformada a r. sentença.

Trata-se no caso de verdadeiro fortuito externo,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

configurando situação estranha à atividade da instituição bancária e que não gera responsabilidade desta. Destaca-se que a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça é determina que apenas os fortuitos internos relativos a fraudes geram a responsabilidade objetiva das instituições financeiras:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Nota-se que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Nesse sentido:

“CONSUMIDOR. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. "PHISHING". INEXISTÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME I. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de restituição em dobro e indenização por danos morais ajuizada por correntista contra banco e instituição de pagamentos, em razão da contratação fraudulenta de empréstimos e pagamento de boleto em favor de terceiros. A sentença julgou improcedentes os pedidos por entender regular a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

contratação e inexistente falha dos réus. A autora interpôs apelação visando à reforma da decisão. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a fraude decorreu de falha de segurança das instituições financeiras, apta a caracterizar sua responsabilidade objetiva; (ii) estabelecer se a ocorrência se deu por culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, afastando a responsabilidade dos réus. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O Código de Defesa do Consumidor (art. 14, caput e §1º) impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor por defeito na prestação do serviço, inclusive em hipóteses de fortuito interno, mas admite excludente quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (§3º). 4. A jurisprudência admite a responsabilização de instituições financeiras em fraudes quando evidenciado vazamento de dados sigilosos que, em poder de estelionatários, conferem credibilidade e induzem a erro o consumidor. 5. No caso concreto, não há prova de que os fraudadores detinham informações obtidas indevidamente do banco ou da instituição de pagamentos; a fraude decorreu de "phishing", em que a própria consumidora forneceu dados e confirmou operações em seu aparelho cadastrado e com uso de senha pessoal. 6. A atuação voluntária da autora, que seguiu instruções dos estelionatários sem contato prévio com o banco pelos canais oficiais, afasta a caracterização de falha na prestação do serviço. Configura-se culpa exclusiva da vítima e de terceiros, hipótese excludente da responsabilidade civil das instituições financeiras, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes depende de prova de falha de segurança ou vazamento de dados sigilosos de clientes. 2. Na ausência de demonstração de falha do serviço e havendo prova de que a consumidora realizou voluntariamente as transações mediante senha pessoal, aplica-se a excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. 3. Golpes de "phishing", praticados sem participação ou vazamento de dados pelas instituições financeiras, configuram culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando o dever de indenizar." Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, caput, §§ 1º e 3º, II; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023, DJe 26/06/2023; TJSP,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Henrique Rodriguero Clavisio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 21/11/2023; TJSP, Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/12/2023. (TJSP; Apelação Cível 1000393-49.2025.8.26.0383; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 17/10/2025; Data de Registro: 17/10/2025)”;

“Apelação. Ação de restituição de valores e indenização por danos morais. Golpe do falso investimento. Realização de transferências bancárias pela autora de sua conta corrente para terceiros sob a promessa de retorno financeiro. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Transferências realizadas de forma espontânea pela própria autora de forma descuidada. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da autora evidenciada. Aplicação da regra do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença de improcedência da ação mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1009250-84.2023.8.26.0438; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Penápolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).”.

Ademais, não havendo ato ilícito praticado ou abuso de direito, nem sequer responsabilidade da instituição financeira recorrida pelas transferências indevidas, não há que se falar em dano material ou moral indenizável.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Em suma, o caso é de improvimento do recurso, com manutenção da r. sentença.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Todavia, em razão da concessão da gratuidade da justiça, tais obrigações permanecerão sob condição suspensiva de exigibilidade, conforme o disposto no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: "Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados" e iii) o entendimento do STJ no sentido de que "não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico." (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator