



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000340127

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018659-28.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AURORA RODRIGUES DO PRADO, são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, LUCAS ISMAEL SILVA (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA) e ANA CATHARINA NUNES PUPPE DE AZEVEDO BASSO (REVEL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. III (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1018659-28.2023.8.26.0004

Comarca: Comarca de São Paulo (Foro Regional IV – Lapa, 1ª Vara Cível)

Juíza: Lucia Helena Bocchi Faibicher

Apelante: Aurora Rodrigues do Prado

Apelados: Nu Pagamento S.a - Instituição de Pagamento e Banco Santander (Brasil) S/A

Interessados: Ana Catharina Nunes Puppe de Azevedo Basso e Lucas Ismael Silva

Voto nº 6.161

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO "BILHETE PREMIADO". TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS PARA CONTAS DE TERCEIROS.

I. CASO EM EXAME: Autora sofreu o golpe do falso bilhete premiado e pleiteia indenização material e moral dos requeridos, instituições financeiras que mantinham as contas dos fraudadores, além dos fraudadores. Sentença de procedência para condenar os fraudadores pessoa física e im procedente em face das instituições financeiras. Recorre a parte autora para que as instituições financeiras sejam condenadas solidariamente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar se há responsabilidade das instituições rés pela fraude perpetrada.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Ausência de falha na prestação de serviços pelas instituições rés. 2. A parte autora incidiu em culpa exclusiva, o que afasta a responsabilidade das instituições rés pelo evento danoso. 3. Parte autora que realizou pessoalmente as transferências, deixando de se certificar quanto à idoneidade de seu interlocutor. 4. Fragilização da segurança bancária pelo consumidor, que realizou diretamente as operações, sem adequada verificação. 5. Golpe praticado presencialmente que não resultou de acesso aos dados bancários da parte autora. 6. Eventual atipicidade que não afasta a culpa exclusiva do consumidor, que realizou diretamente as operações. 7. Não há imposição de responsabilidade civil pela abertura de contas por pessoas que, em atos futuros, sejam identificadas como estelionatárias, limitando-se as Resoluções citadas a dispor sobre a responsabilidade das instituições perante o órgão regulador (BACEN) quanto à adoção das medidas necessárias para identificação e qualificação dos titulares. 8. Dever de indenização pelas instituições rés não configurado. Rompimento do nexo causal. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que as instituições rés não tiveram qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizada, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. 9. Manutenção da sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

IV. DISPOSITIVO: Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra sentença proferida nos autos de ação indenizatória, na qual a parte autora pretendia a repetição do indébito e indenização por danos morais.

A sentença julgou parcialmente procedente a ação em relação aos corréus Ana Catharina Nunes Puppe de Azevedo Basso e Lucas Ismael Silva, condenando a primeira a restituir à autora R\$160.000,00 e, o segundo, R\$22.000,00, condeno-os ainda, solidariamente, ao pagamento de R\$5.000,00 a título de indenização por danos morais. Ainda, a r. sentença julgou a ação improcedente em relação aos corréus Banco Santander e Nubank.

Inconformada, a parte autora interpôs apelação. Preliminarmente, requer a concessão dos benefícios da justiça gratuita. No mérito, sustenta que os réus Banco Santander e Nubank devem ser condenados solidariamente à reparação dos danos materiais e morais sofridos pela Apelante. Indica que o réu Banco Santander foi negligente ao realizar a abertura da conta utilizada pelo corréu Lucas Ismael Silva e prossegue com igual negligência no tocante à ausência de monitoramento da movimentação da conta, propiciando a utilização do Sistema Financeiro Nacional por criminoso. Tudo isso se aplica igualmente ao Apelado Nubank, ao servir de meio para dar curso à operação financeira fraudulenta sem, antes, instar sua correntista Ana Catharina a explicar o recebimento, em sua conta, de valor tão extraordinariamente diverso de seu perfil operacional. Em suma, a facilidade com que os estelionatários abriram e utilizaram as contas no Banco Santander e no Nubank evidencia a violação das normas de segurança, pelos bancos Apelados, como a Resolução nº 4.753 do Banco Central do Brasil, entre outras normas igualmente expedidas por referida Autarquia federal reguladora e fiscalizadora da atividade bancária. Assim, requer a procedência dos pedidos iniciais também em face do Banco Santander e do Nubank.

Recurso tempestivo e respondido (fls. 989/1.001, 1.002/1.015 e 1.018/1.019). O réu Banco Santander apontou a sua ilegitimidade passiva para a presente ação.



É o relatório.

Da Justiça Gratuita.

A parte autora pleiteia a concessão dos benefícios da justiça gratuita, nos termos do art. 98 do Código de Processo Civil, apresentando para tanto os documentos juntados às fls. 961/981.

Os documentos apresentados corroboram a hipossuficiência financeira da parte autora, principalmente o histórico de créditos INSS que demonstram renda líquida de aproximadamente R\$ 1.250,00, demonstrando que o pagamento das custas judiciais e demais despesas processuais acarretaria prejuízo ao sustento próprio e de sua família.

Diante disso, defiro os benefícios da justiça gratuita à parte autora, nos termos dos arts. 98 e seguintes do CPC.

Da legitimidade passiva.

De início, a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelado Banco Santander deve ser rejeitada, pois patente a sua legitimidade para figurar no polo passivo da ação, fundada na falha da prestação de serviços, pela alegação de que este possibilitou a concretização do golpe que gerou os danos objetos dos autos. A questão pertinente à existência, ou não, de responsabilidade, diz respeito ao mérito do recurso e com ele será apreciada.

Superado esse ponto, passa-se à análise do mérito.

Da fraude narrada.

O recurso não comporta provimento.

Depreende-se dos autos que a parte apelante alega ter sido vítima do golpe do “Bilhete Premiado” em 23/05/2023, quando foi abordada por uma mulher desconhecida, a qual se identificou como ANA, dizendo que possuía um bilhete premiado de quatro milhões de reais, mas que não poderia dele se valer, por ser testemunha de Jeová. Disse, todavia que tinha dívida de R\$ 700.000,00 e que se a autora e um transeunte que se apresentou como advogado, dizendo se chamar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Marcelo, a quitasse, daria a eles o valor do prêmio.

Diz que, em consequência do golpe, teria realizado diversas transferências bancárias, as quais totalizam o valor de R\$ 526.431,38, em benefício dos réus Ana Catharina Nunes em conta do Nubank e para Lucas Ismael da Silva, em conta do Banco Santander

Pois bem.

Na hipótese, a parte apelante reconhece que foi vítima do “bilhete premiado”, realizando as transferências de valores a terceiros, com a intenção de obter lucro.

Ora, neste quadro, a parte apelante não adotou a diligência mínima esperada do homem médio, pois efetuou transferências, de vultoso numerário próprio, destaca-se, na quantia de R\$ 526.431,38, para pessoas que desconhecia, após a abordagem de pessoa também desconhecida enquanto andava na rua, com a expectativa de receber, de maneira lucrativa e totalmente inesperada, a quantia de R\$ 4.000.000,00.

Aliás, não se pode ignorar que os fatos em comento ocorreram no ano de 2023, ou seja, em época em que os alertas quanto a tais práticas já eram amplamente difundidos em meio social, tudo a evidenciar que não houve qualquer falha na atividade desempenhada pelo apelado, na hipótese dos autos.

Tratando-se de transações efetuadas diretamente pela parte apelante e mediante senha pessoal e intransferível, evidente que não cabia às instituições réis impedir sua realização.

Não há, ademais, qualquer indicativo de que os criminosos detinham dados sigilosos da parte apelante, não tendo ele, em suas manifestações, sequer mencionado a ocorrência de fatos similares.

Nem mesmo eventual atipicidade das transações favorece a apelante, pois nada há nos autos a indicar que, se alertada, ele teria suspenso as movimentações, mesmo porque acreditava estar realizando a operação para obtenção



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de bilhete premiado em valor muito superior ao transferido e havia confirmado as transferências para os fraudadores, as quais, sabidamente, possuem fase específica de confirmação do destinatário.

Nesse diapasão, não pode o apelante responsabilizar as instituições réus pela fraude de que foi vítima, já que competia a ele verificar, desde o início, a identidade de seu interlocutor, a fim de comprovar, de fato, ser ele detentor de bilhete premiado.

Está claro, na hipótese vertente, que a apelante, embora ludibriada, voluntariamente realizou as operações financeiras contestadas, a beneficiar pessoas que pretendia.

Desse modo, não se verifica que as transferências indevidas tenham decorrido de falha do sistema de segurança dos apelados, a ensejar o reconhecimento do fortuito interno.

De mais a mais, as instituições destinatárias dos valores em nada contribuíram para o golpe, pois apenas receberam os valores e nada indicava serem provenientes de fraude para que houvesse o bloqueio preventivo.

Ainda, a abertura da conta pelos fraudadores não foi a causa adequada dos danos experimentados pela parte apelante, fruto da sua conduta negligente, tanto que, regular ou não a abertura das contas, a fraude teria se consumado, pois a parte autora teria realizado as transferências de qualquer forma.

Conforme bem expôs a MMA. Juíza de 1º. Grau: *“Ainda que a autora deva ser reconhecida como consumidora, é certo que os bancos réus não podem ser considerados responsáveis pelo prejuízo por ela sofrido, pois a ele não deram causa. Outrossim, como cediço, via de regra não se responsabilizam por crimes ocorridos fora de seu estabelecimento – já que não são responsáveis pela segurança pública. A própria requerente confessa que realizou pessoal e voluntariamente as transferências via PIX, de forma que afastada a hipótese de falha dos bancos réus no encaminhamento dos valores. O fato de serem os réus*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsáveis pelas contas destinatárias das transferências realizadas não atrai sua responsabilidade, uma vez que não houve vício na prestação de seus serviços.”.

Houve, na realidade, culpa exclusiva da parte apelante, a qual afasta o nexo de causalidade entre os danos e a simples abertura de conta pelos fraudadores.

A atuação das instituições apeladas restringiu-se ao recebimento de valores, procedimento igualmente lícito.

Não há, ainda, qualquer elemento indicativo de participação ou ingerência dos apelados na prática fraudulenta narrada, haja vista que a parte apelada atuou como intermediária das referidas transações e não participou da conduta ilícita ou atuou de forma concorrente para o dano sofrido pela parte apelante, visto que não foi destinatária dos valores, o que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade pelo prejuízo.

A futura, incerta e imprevisível prática de delitos pelos titulares das contas abertas junto às instituições financeiras não pode ser a elas imputada, considerando que a regulamentação da abertura das contas não prevê tal penalidade.

Impõe ressaltar, ainda, que não recai ao banco a responsabilidade objetiva com base na Resolução Bacen nº 4.753/2019, posto que a resolução estabelece tão somente “*os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos*” (art. 1º). No mesmo sentido seguem a Resolução Conjunta nº 6/2023, a Resolução nº 2.025/1993 - BACEN e a Resolução nº 96/2021 - BACEN, posto que somente estabelecem requisitos a serem observados por instituições financeiras para compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes, para abertura de conta de depósito e para abertura de conta de pagamento, respectivamente.

Em nenhuma das Resoluções citadas há imposição de responsabilidade civil pela abertura de contas por pessoas que, em atos futuros, sejam

identificadas como estelionatárias, limitando-se a dispor sobre a responsabilidade das instituições perante o órgão regulador (BACEN) quanto à adoção das medidas necessárias para identificação e qualificação dos titulares.

É reiterado o entendimento, pelo STJ, de afastamento da responsabilidade objetiva da instituição financeira quando não forem tomadas as cautelas necessárias pelo consumidor, para impedir transações fraudulentas:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS. FRAUDE. COMPRA ON-LINE. PRODUTO NUNCA ENTREGUE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SERVIÇOS BANCÁRIOS. INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA ENTRE PARTICULARES. COMPRA E VENDA ON-LINE. PARTICIPAÇÃO. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO CONFIGURAÇÃO. 1. Ação ajuizada em 30/06/2015. Recurso especial interposto em 16/03/2018 e atribuído em 22/10/2018. 2. O propósito recursal consiste em determinar se o banco recorrido seria objetivamente responsável pelos danos suportados pelo recorrente, originados após ter sido vítima de suposto estelionato, perpetrado na internet, em que o recorrente adquiriu um bem que nunca recebeu. 3. Nos termos da Súmula 479/STJ, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 4. O banco recorrido não pode ser considerado um fornecedor da relação de consumo que causou prejuízos à recorrente, pois não se verifica qualquer falha na prestação de seu serviço bancário, apenas por ter emitido o boleto utilizado para pagamento. 5. Não pertencendo à cadeia de fornecimento em questão, não há como responsabilizar o banco recorrido pelos produtos não recebidos. Ademais, também não se pode considerar esse suposto estelionato como uma falha no dever de segurança dos serviços bancários prestados pelo recorrido. 6. Recurso especial não provido. (REsp n. 1.786.157/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/9/2019, DJe de 5/9/2019.)

Nota-se, ainda, que as transferências nas quais os apelados eram destinatários ocorreram nos dias 23/05/2023 e 09/06/2023 e a apelante alega que apenas após os fatos lavrou boletim de ocorrência (fls. 97/98 e 99).

Neste contexto, os estelionatários tiveram tempo suficiente para retirar o numerário da conta que mantinham junto às instituições financeiras requeridas. Tal agilidade, aliás, é comum em fraudes desta natureza.

Veja-se que o §3º do art. 14 do CDC, estabelece que a responsabilidade objetiva da entidade bancária pode ser afastada se provada a culpa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exclusiva da vítima ou de terceiros.

Na hipótese, aplica-se a referida excludente.

Deve ser frisado que a fraude foi consumada pelos estelionatários sem que tivessem acesso aos dados bancários da apelante, não havendo de falar em falha do serviço ou nos mecanismos de segurança do apelado. Repito: as transações foram autorizadas pela própria apelante e não havia fundada suspeita de fraude para que houvesse o bloqueio.

Em relação à responsabilidade pelos prejuízos sofridos pela parte apelante, segundo o enunciado de súmula 479, do e. STJ, “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”. Não obstante, há de se comprovar, além da existência de fraude no âmbito das operações bancárias, a ausência de causas excludentes da responsabilidade, nos termos do artigo 14, §3º, do CDC.

O entendimento exposto segue de acordo com a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça e, inclusive, deste Núcleo de Justiça 4.0:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO EMPREGO. FRAUDE POR TERCEIROS. Ação declaratória de inexistência de débito e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Culpa exclusiva da consumidora. Transferências bancárias espontâneas e sem cautela mínima na verificação da legitimidade da oferta. Adesão a proposta com promessa de ganhos elevados e rápidos, incompatível com operações financeiras regulares. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras. Cumprimento regular das ordens de pagamento, sem indícios prévios de fraude aptos a justificar bloqueio preventivo (art. 39-B da Resolução 147/2021 do BACEN). Fortuito externo. Evento alheio ao controle dos bancos, afastando a responsabilidade objetiva. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Precedentes desta Turma Julgadora. Danos morais não configurados. Manutenção da sentença nos termos do art. 252 do RITJSP, com majoração dos honorários sucumbenciais. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001524-57.2023.8.26.0471; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Porto Feliz - 2ª Vara; Data do Julgamento: 17/03/2025; Data de Registro: 17/03/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Declaratória c.c. indenização - "Golpe do falso emprego" Operações financeiras realizadas espontaneamente pelas apelantes, sob a promessa de recebimento de comissão Ausência de responsabilidade das instituições financeiras - Transações efetuadas espontaneamente pelas autoras Dano moral Inovação recursal - Sentença de improcedência mantida Recurso improvido, com majoração da verba honorária recursal.” (TJSP; Apelação Cível 1002241-70.2023.8.26.0115; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campo Limpo Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 12/02/2024; Data de Registro: 12/02/2024).

Qualquer outro acréscimo que se faça aos bem lançados fundamentos da r. sentença constituiria desnecessária redundância, enquanto os demais argumentos suscitados não são suficientes para infirmar os fundamentos acima enunciados para a solução da lide.

Como o recurso foi desprovido, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais, em observância ao art. 85, § 11º, do Código de Processo Civil, para 13% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade judicial ora concedida.

Visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Diante do exposto, de ofício, **NEGA-SE provimento** ao recurso.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator