



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000105089

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019052-19.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DIEGO FERNANDO MAZUR FERREIRA LIMA, 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 VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte e indeferiram na parte conhecida. 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), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: PROCESSO Nº 1019052-19.2024.8.26.0003

APELANTE: DIEGO FERNANDO MAZUR FERREIRA LIMA

APELADO: NU PAGAMENTOS S.A

COMARCA DE ORIGEM: SÃO PAULO – FORO REGIONAL III - JABAQUARA

Voto nº 314

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. CONSUMIDOR. GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA.

I. CASO EM EXAME.

Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação em que o autor alegou ser vítima de fraude envolvendo transferências via PIX e contratação de empréstimo para pagamento de boletos, postulando declaração de inexigibilidade dos débitos e indenizações.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em saber (i) se há responsabilidade civil da instituição financeira por fraude praticada por terceiros e (ii) se a culpa exclusiva do consumidor afasta o dever de indenizar.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

A preliminar de ausência de dialeticidade foi afastada, pois o recurso apresenta impugnação adequada aos fundamentos da sentença. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme o art. 14 do CDC, pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, sem prova de falha na segurança. O autor aderiu a proposta de falso investimento, fornecendo dados pessoais e realizando operações voluntárias, o que caracteriza culpa exclusiva e afasta o nexo causal.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A responsabilidade objetiva bancária é afastada quando demonstrada culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, sem prova de falha na segurança ou vazamento de dados.

Legislação Citada:

CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 373, I; 85, §11.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1002518-87.2024.8.26.0168, Rel. Ricardo Hoffmann, j. 13/11/2025

TJSP, Apelação Cível 1007468-14.2023.8.26.0609, Rel. Mara Trippo Kimura, j. 11/11/2025

TJSP, Apelação Cível 1001725-02.2024.8.26.0443, Rel. Ricardo Pereira Junior, j. 28/10/2025.

VISTOS.

I – RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta pelo polo ativo do processo de origem contra a sentença que julgou improcedente a ação, na qual o autor alegou ter sido vítima de fraude (“falso investimento”), com transferências via PIX e contratação de empréstimo para pagamento de boletos, postulando declaração de inexigibilidade dos débitos e indenizações por danos materiais e morais.

Sustenta o apelante que a sentença incorreu em erro ao afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Alega falha na prestação do serviço por ausência de mecanismos eficazes de segurança para deter operações atípicas; defende a inaplicabilidade da culpa exclusiva da vítima, por se tratar de engenharia social, postula a restituição dos danos materiais e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais (teoria do desvio produtivo e negativação). Ao final, requer: (a) provimento integral da apelação; (b) confirmação da gratuidade; (c) declaração de inexigibilidade do empréstimo e débitos correlatos; (d) retirada de eventual negativação; (e) indenização por danos materiais no valor de R\$ 37.815,95; (f) condenação ao pagamento de indenização por danos morais em valor não inferior a 20 salários-mínimos.

Em contrarrazões, a parte recorrida suscita, em preliminar, a ausência de dialeticidade recursal e a inovação recursal, sustentando que as razões recursais não enfrentam os fundamentos centrais da sentença e que teriam sido introduzidos pedidos e matérias não deduzidos na origem. No mérito, pugna pela manutenção da sentença, afirmando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, inexistência de nexos causal e ausência de falha do serviço, bem como a inexigibilidade de danos morais. Subsidiariamente, requer, em caso de condenação, observância dos parâmetros de razoabilidade, além do não conhecimento ou, alternativamente, o desprovimento do recurso.

É o relatório.

II – VOTO

De início, não merece ser acolhida a preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade, uma vez que o recurso conta com impugnação adequada ao conteúdo da sentença recorrida. O princípio da dialeticidade recursal prescreve a necessidade de impugnação específica dos fundamentos da sentença, para possibilitar eventual reforma ou anulação por esta Turma do Núcleo 4.0, vedando-se a insurgência amparada na mera reprodução da petição inicial ou da contestação, corolário do art. 1.010, II CPC.

No que diz respeito à matéria preliminar de inovação recursal, aponta o recorrido a introdução, em grau recursal, de pedidos e matérias não deduzidos na origem. Realmente, as razões de apelação majoram o montante de dano material (de R\$ 32.040,94 na petição inicial para R\$ 37.815,95 no recurso) e reconfiguram parâmetros para danos morais (“não inferior a 20 salários-mínimos”).

A despeito de tal ampliação, a causa de pedir permanece vinculada ao mesmo evento fático (fraude por engenharia social e transações/contratação de empréstimo subsequentes) e ao mesmo pedido-base (declaração de inexigibilidade e indenização). Os novos parâmetros quantitativos configuram pretensão de majoração acessória, sem alteração substancial do objeto litigioso.

Assim sendo, quanto às teses novas não submetidas ao contraditório, não se conhece do apelo nesta parte, preservando-se a análise do mérito nos limites do que foi deduzido desde a origem.

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, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”*.

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo C. Superior Tribunal de Justiça, reconhecendo “a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum” (AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/05/14, DJe 16/06/14).

Da análise dos autos depreende-se que o juízo de origem apreciou corretamente os elementos fáticos e jurídicos, dando a correta solução ao litígio, de forma que a sentença deve ser mantida.

O cerne da divergência reside em definir se o polo apelado, na qualidade de instituição financeira, responde objetivamente pelos prejuízos experimentados pelo polo apelante em razão de fraude perpetrada por terceiros mediante o denominado **"golpe do falso investimento"**.

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

***“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova”.*”**

(MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in *Cadernos Jurídicos* nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).

A aplicação desta operação não é automática:

"Afinal, a inversão do onus probandi não constitui princípio absoluto. É relativo, devendo o Juiz, no caso concreto, analisar cada situação e não aplicá-lo tão-só pelo motivo de ser a vítima a parte mais fraca" (JTJ 215/205 - Rel. Des. Flávio Pinheiro).

A responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC não é absoluta. O §3º do referido dispositivo estabelece excludentes, dentre elas a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Restou demonstrado que o autor aderiu a proposta de “falso investimento” veiculada em rede social, com promessa de “ganhos expressivos imediatos” e forneceu seus dados pessoais e bancários a pessoa estranha à instituição financeira; realizou operações via aplicativo, transferindo valores a conta de terceiro, estranho à instituição financeira.

A jurisprudência do STJ é firme no sentido de que ***“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*** (Súmula 479).

A Súmula supracitada aplica-se aos casos de fortuito interno, isto é, àquelas situações em que a fraude ocorre dentro do sistema de segurança da instituição financeira, como abertura fraudulenta de contas, empréstimos contratados por terceiros mediante falsificação de documentos, ou transações realizadas por invasão aos sistemas bancários.

Diversamente, nas hipóteses em que o consumidor, voluntariamente e de forma espontânea, realiza transferências bancárias a terceiros, sob a influência de engenharia social praticada em ambiente externo ao sistema bancário, não se configura fortuito interno apto a ensejar a responsabilização da instituição financeira.

No caso concreto, **não se evidencia transação emitida pelo réu sem participação do consumidor.**

Ao contrário, as movimentações foram realizadas a partir de dispositivo previamente autorizado e com aposição de senha pessoal do titular, direcionadas a beneficiários terceiros e vinculadas a promessa externa de retorno financeiro.

O conjunto probatório não demonstra falha específica de segurança do réu, tampouco aponta operação bancária processada à margem dos protocolos usuais. A adesão acrítica a promessa de ganhos imediatos, com transferências seriadas e contratação de empréstimo para pagar boletos de terceiros, revela conduta apta a romper o nexo causal, à luz do art. 14, § 3º, II, do CDC e caracteriza culpa exclusiva, afastando o dever de indenizar.

A fraude perpetrada por terceiros deu-se inteiramente em ambiente externo ao sistema bancário do apelado. O apelante, voluntariamente, forneceu seus dados pessoais aos estelionatários, contratou empréstimo junto à instituição financeira e realizou transferências bancárias, mediante uso de seu próprio dispositivo eletrônico, com inserção de senha pessoal.

Não se pode exigir da instituição financeira que impeça o cliente de realizar operações legítimas em sua conta bancária, sob pena de inviabilizar a prestação do serviço. O sistema bancário não pode substituir o discernimento e a prudência que se espera do consumidor médio.

O polo apelante, subsidiariamente, invoca a aplicação da teoria da culpa concorrente, sustentando que, mesmo havendo contribuição de sua parte para o evento danoso, o banco apelado deveria ter adotado mecanismos de segurança aptos a impedir as transações fraudulentas.

Todavia, não se verifica qualquer falha na prestação do serviço pelo polo apelado.

As transações foram realizadas pelo próprio apelante, **voluntariamente**, mediante uso regular de sua conta bancária, com inserção de senha pessoal.

Não há, portanto,nexo de causalidade entre a conduta do apelado e o dano experimentado pelo apelante, não se cogitando de culpa concorrente.

Sobre o tema, acrescento precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame 1. *Apelação cível interposta por Ana Paula de Andrade Pioani contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em face do Banco Santander S/A e parcialmente procedentes em relação a Guilherme de Oliveira Barros, condenando-o ao pagamento de R\$ 300,00, corrigidos e acrescidos de juros. A autora sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX para conta mantida no Banco Santander, sob promessa de retorno financeiro, e atribui ao banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pela consumidora em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para conta de titularidade de correntista do banco, alegando-se falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. 4. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, mediante invasão de perfil em rede social e promessa de investimento fictício, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. 5. As transferências foram voluntariamente realizadas pela autora, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. 6. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. 7. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária.*

8. Inexistindo ato ilícito imputável ao banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, DJe 12.09.2011; STJ, AgInt no AREsp 2.335.920/MA, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 18.09.2023; TJSP, Apelação Cível 1031267-10.2023.8.26.0602, Rel. Sá Moreira de Oliveira, j. 29.10.2024; TJSP, Apelação Cível 1009250-84.2023.8.26.0438, Rel. Paulo Sergio Mangerona, j. 20.01.2025. (TJSP; Apelação Cível 1002518-87.2024.8.26.0168; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Dracena - 1ª Vara; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO RECURSAL. I. CASO EM EXAME 1.A sentença julgou improcedentes os pedidos da autora, que pleiteava indenização por danos materiais sofridos em decorrência do "golpe do falso investimento", no qual realizou transferências via PIX a terceiros. A autora recorreu, buscando a responsabilização do réu por falha na segurança e na prestação de serviços. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em saber se houve: (i) falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justifique a reparação dos danos materiais; e (ii) se a responsabilidade do réu é afastada pela culpa exclusiva da vítima. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O "golpe do falso investimento" caracteriza-se pela falsa promessa de vantagem financeira. Transferências voluntárias e sucessivas realizadas pela parte autora diante de promessas de ganhos fáceis e elevados.

Canal não oficial da requerida. Vítima que não observou seu dever de cuidado. Fortuito externo. Culpa exclusiva do consumidor Art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença mantida. 4. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1007468-14.2023.8.26.0609; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Taboão da Serra - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025)

Preliminares. Cerceamento de defesa não caracterizado. Violação ao princípio da dialeticidade recursal. Suficiente impugnação aos fundamentos da sentença. Preliminares rejeitadas. APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autor vítimas do "golpe do falso investimento". Transferências voluntárias realizadas pelo autor. Alegação de falha na prestação de serviços bancários por instituições financeiras. Sentença de improcedência. Responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras. Inexistência de falha na prestação do serviço. Transações realizadas mediante uso regular de canais oficiais, com autenticação por senha, token e biometria. Ausência de vício técnico ou defeito funcional. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Autor que aderiu a plataforma não regulada, sem diligência mínima quanto à legitimidade dos destinatários. Ruptura do nexa causal. Justiça gratuita deferida com base em documentos que evidenciam condição econômica Sentença mantida. Justiça gratuita deferida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001725-02.2024.8.26.0443; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Piedade - 2ª Vara; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)

Assim, reconhecida a culpa exclusiva do polo apelante e/ou de terceiros e ausente prova de conduta ilícita do banco, inexistente fundamento para condenação do apelado ao pagamento de indenização por dano moral.

Não há que se falar em restituição, pois o valor do empréstimo foi efetivamente creditado na conta do autor, que dele se beneficiou, ainda que posteriormente tenha transferido a terceiro. Eventual prejuízo decorreu de ato voluntário do consumidor, não imputável ao banco.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo voto **CONHEÇO PARCIALMENTE O RECURSO** e, na parte conhecida, **NEGO-LHE PROVIMENTO**, mantendo integralmente a respeitável sentença.

Nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor corrigido da causa, ressalvada a gratuidade de justiça (pág. 70).

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC. Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator