



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001316369**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021000-27.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PALOMA VIEIRA, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente), MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO E ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA.

São Paulo, 19 de dezembro de 2025.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº: 12795**

**APELAÇÃO Nº: 1021000-27.2023.8.26.0004**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APELANTE: PALOMA VIEIRA**

**APELADA: NU PAGAMENTOS S/A**

**JUIZ(A) DE DIREITO: RODRIGO DE CASTRO CARVALHO**

**Vistos.**

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição do indébito e indenização – Golpe da falsa central telefônica - Empréstimo não reconhecido - Autora afirma que foi contatada por suposto preposto do réu, informando sobre transações em seu nome e, para cancelamento, seguiu as orientações indicadas e posteriormente realizou PIX para terceiro, pessoa física – Posterior constatação de contratação de empréstimo em seu nome - Falha na prestação dos serviços do réu não demonstrada – Ausência de verificação pela consumidora da procedência das informações - Realização de transferência para terceiro – Falta de acuidade e zelo - Operações realizadas pela própria autora - Inexistência de qualquer afirmação de que os terceiros possuíam seus dados pessoais ou bancários – Ausência de transações sequenciais ou em valor elevado, que fugiriam do perfil de consumo - Excludente de responsabilidade – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro - Art. 14, §3º, II, do CDC – Sentença mantida – Negado provimento ao recurso.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização ajuizada por PALOMA VIEIRA contra NU PAGAMENTOS S.A., por meio da qual alega a autora que recebeu mensagens de uma suposta funcionária do banco réu, informando sobre uma possível fraude em seu cartão de crédito e sobre acesso remoto à sua conta e realização de empréstimo em seu nome. Alega que negou as transações e foi informada de que, para cancelamento, deveria seguir alguns procedimentos informados, inclusive com devolução do valor por meio de PIX para conta indicada. Posteriormente, constatou que se tratava de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude e que houve a realização de um empréstimo no seu nome. Pede a declaração de nulidade do negócio jurídico, com condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

A parte ré apresentou contestação, sustentando que os fatos decorreram de culpa exclusiva de terceiro e da própria autora, não havendo responsabilidade da instituição financeira.

Os pedidos foram julgados improcedentes, por meio da r. sentença de fls. 279/286. A parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

A autora interpôs apelação às fls. 290/304. Afirmar que os golpistas utilizaram os canais de comunicações indicados pelo próprio banco, especialmente o e-mail meajuda@nubank.com.br. Afirmar, portanto, que a fraude decorreu de falha na prestação do serviço da instituição financeira.

O recurso é tempestivo e bem preparado.

Houve apresentação de contrarrazões às fls. 310/326, com alegação de ausência de dialeticidade recursal.

**É O RELATÓRIO.**

Trata-se de ação declaratória c.c.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização em que busca a autora a declaração de nulidade de empréstimo, em decorrência de golpe supostamente permitido e facilitado pela ré, com condenação ainda ao pagamento de indenização por danos morais.

Os pedidos foram julgados improcedentes.

Recorre a autora, alegando que restou demonstrada falha na prestação do serviço da ré.

Em contrarrazões, sustenta o réu violação ao princípio da dialeticidade.

Inicialmente, rejeita-se a alegação de violação ao princípio da dialeticidade. A parte autora atacou os fundamentos da sentença, com exposição adequada das razões do pedido de reforma, e requereu expressamente a reforma da r. sentença, cumprindo, portanto, os requisitos do Art. 1.010, do Código de Processo Civil.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira do réu. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do e. STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha de segurança da parte apelada. Não há demonstração mínima de responsabilidade da instituição financeira pela situação narrada.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A parte autora relata que foi contatada por suposto preposto da parte ré, informando sobre transações fraudulentas em seu nome e que, para cancelamento, seguiu as orientações, realizando inclusive transferência de valor para terceiro. Após, descobriu o golpe, já que foi contratado empréstimo em seu nome.

Não há nenhuma comprovação de que a pessoa com quem a autora falava era preposto do réu e que se comunicava oficialmente em nome da instituição financeira. Também não há afirmação ou comprovação nos autos de que a pessoa que recebeu o valor da transferência seria funcionário ou correspondente do réu.

Não há, ademais indicação da própria parte autora/apelante de que os golpistas possuíam seus dados pessoais, o que indicaria possível vazamento de informações. Cumpre observar que, em que pese constar a indicação de e-mail oficial da instituição financeira em mensagens enviadas, referido e-mail não foi utilizado para realização do golpe, que ocorreu por meio de SMS e de ligação telefônica, conforme relatado no boletim de ocorrência lavrado. Não há, dessa forma, qualquer evidência de que a comunicação tenha ocorrido por meio de canais oficiais.

No mais, pode-se observar que a parte autora realizou seguiu orientações de terceiro, realizando as operações indicadas, com uso de senha pessoal, e realizou PIX para terceiro, pessoa física, distinta da parte apelada, sem qualquer verificação prévia de autenticidade, evidenciando-se a falta de acuidade e zelo da parte.

Não se trata de transações sequenciais ou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com valor elevado, que poderiam ter chamado a atenção do banco para bloqueio da transação.

Considerando, portanto, que a autora seguiu orientações de terceiros, realizando inclusive PIX que tinha como beneficiária pessoa física sem qualquer ligação com a instituição bancária, após ter recebido ligação telefônica, sem verificação da procedência das informações fornecidas, não há como imputar qualquer responsabilidade ao banco réu, incidindo ao caso o disposto no art. 14, §3º, II, do CDC, sendo culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a afastar a pretensão indenizatória.

Nesse sentido, tem entendido este e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

\*Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Improcedência – Autora recebeu ligação telefônica informando a respeito de transação suspeita em sua conta corrente, atendendo ligação do telefone e realizando operações bancárias conforme orientação de terceiros – Responsabilidade objetiva do prestador de serviço requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da requerente evidenciada – Autora acatou orientações suspeitas de terceiro, fornecendo dados sensíveis e sigilosos –



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Prova produzida evidenciando manifesta responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com cautela, passando informações e acesso a dados sensíveis de sua conta – Falha na prestação do serviço do Banco réu não demonstrada – Quebra do nexo causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – Sentença mantida – Recurso negado.\*

(TJSP;                    Apelação                    Cível  
1002885-12.2024.8.26.0201;                    Relator  
(a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador:  
13ª Câmara de Direito Privado; Foro de  
Garça - 1ª Vara; Data do Julgamento:  
14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025).

Direito do Consumidor e Direito Civil.  
Ação declaratória de nulidade de contrato bancário. Golpe da falsa central de atendimento. Culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade objetiva afastada. Prova insuficiente de falha de segurança imputável à instituição financeira. Recurso provido. I. Caso em exame 1. Ação declaratória ajuizada por consumidora visando à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nulidade de contrato de empréstimo consignado, sob alegação de fraude decorrente de golpe da falsa central de atendimento, com pleito de devolução dos valores descontados. Apelação do réu. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de empréstimo celebrado mediante golpe, quando ausentes elementos mínimos de prova do alegado nexo de causalidade entre a atuação da instituição e a fraude perpetrada por terceiro. III. Razões de decidir 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras é regra no âmbito das relações de consumo (Súmula 479 do STJ). Contudo, sua aplicação depende de elementos mínimos que demonstrem falha de segurança na prestação do serviço. 4. Ausência de elementos probatórios mínimos que demonstrem falha na prestação do serviço ou relação direta entre a fraude e a atuação do banco. 5. A própria autora admitiu ter realizado as transferências por orientação de terceiro, sem comprovação da origem da chamada ou

da vinculação com o banco. 6. Reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, afastando-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. 7. Precedentes do TJSP no sentido de que, ausente falha na segurança do sistema bancário e configurada a atuação exclusiva de terceiro, não se caracteriza o dever de indenizar. 8. A ausência de comprovação mínima dos fatos narrados impede o reconhecimento da responsabilidade objetiva das rés, não se podendo presumir a falha sem substrato probatório. 9. Alteração da disciplina da sucumbência. IV. Dispositivo e tese 10. Recurso provido . Tese de julgamento: "1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras em fraudes bancárias pressupõe elementos mínimos de comprovação de falha de segurança no serviço, os quais não foram demonstrados nos autos. 2. É ônus do autor, nos termos do art. 373, I, do CPC, apresentar provas idôneas que sustentem os fatos constitutivos do seu direito, não sendo suficiente a mera alegação de fraude para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

imputar responsabilidade objetiva às rés."

Dispositivos relevantes citados: CDC, art.

14; CPC, art. 373, I; STJ, Súmula 479.

Jurisprudência relevante citada: TJSP,

Apelação Cível

1011424-18.2023.8.26.0066, Rel. M.A.

Barbosa de Freitas, j. 16/10/2024; TJSP,

Apelação Cível

1023541-79.2023.8.26.0506, Rel. Ricardo

Pereira Junior, j. 11/10/2024.

(TJSP; Apelação Cível

1010803-70.2024.8.26.0006; Relator

(a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª

Câmara de Direito Privado; Foro Regional

VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data

do Julgamento: 27/05/2025; Data de

Registro: 27/05/2025).

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO

DECLARATÓRIA C.C

INDENIZATÓRIA – GOLPE DA FALSA

CENTRAL DE ATENDIMENTO –

PROCEDÊNCIA – Irresignação da parte

demandada = Cabimento – Preliminar de

deserção afastada – Valor declarado

inexigível que não deve ser considerado no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cálculo do preparo – Cerceamento de defesa não caracterizado – Documentos colacionados aos autos que são suficientes para o julgamento da causa – Autora recebeu mensagem de texto informando a respeito de compra suspeita com seu cartão de crédito, telefonando para o número indicado no texto – Responsabilidade objetiva do prestador de serviço requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da requerente evidenciada – Autora acatou orientações suspeitas de terceiro, fornecendo dados pessoais, permitindo acesso remoto em seu aparelho celular, contratando empréstimo e transferindo valores a terceiros – Prova coligida a indicar manifesta responsabilidade da autora ao seguir orientações suspeitas sem agir com o mínimo de cautela, deixando e confirmar as informações repassadas – Falha na prestação do serviço do Banco réu não demonstrada – Rompimento do nexo causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu – R. sentença modificada – RECURSO



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIDO.

(TJSP;                    Apelação                    Cível  
1037820-51.2023.8.26.0577;                    Relator  
(a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão  
Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado;  
Foro de São José dos Campos - 6ª Vara  
Cível; Data do Julgamento: 19/09/2024;  
Data de Registro: 19/09/2024).

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais e materiais – Golpe do pix - Sentença de improcedência – Recurso do autor – Pretensão que visa à condenação do banco réu ao dever de indenizar – Não acolhimento – Autor que, sob o engano de falsário, realiza pagamento por sistema pix em favor de terceiros – Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta, segue orientações de terceiro fraudador por telefone com vistas a realizar as operações impugnadas – Autorização de pagamento dada pelo autor por meio de senha pessoal - Falha na prestação de serviços não verificada – Ausência de responsabilidade do réu – Inteligência do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 14, § 3º, II, CDC – Danos morais e materiais afastados - Sentença mantida – Recurso do autor desprovido, com majoração de honorários.

(TJSP; Apelação Cível  
1000371-70.2023.8.26.0347; Relator  
(a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª  
Câmara de Direito Privado; Foro de Matão -  
2ª Vara Cível; Data do Julgamento:  
23/08/2023; Data de Registro: 24/08/2023).

**DIANTE DO EXPOSTO**, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO AO RECURSO**. Majoro os honorários sucumbenciais para 12,5% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator**