



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000341971

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026719-50.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSÉ RODRIGUES DA SILVA, são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

MENDES PEREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 40761

Apelação nº 1026719-50.2024.8.26.0005

Apelante: José Rodrigues da Silva

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

Comarca: São Paulo

15ª Câmara de Direito Privado

AÇÃO REPARATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS DECORRENTE DE FRAUDE BANCÁRIA - O autor foi vítima do "golpe da falsa portabilidade" após ser contatado por estelionatário via "WhatsApp", fora dos canais oficiais de atendimento - Mediante engenharia social e falsa promessa de redução de parcelas, o consumidor contratou empréstimo consignado e, em seguida, realizou voluntariamente a transferência do valor via PIX para a conta de pessoa jurídica indicada pelo fraudador, não havendo comprovação de invasão sistêmica ou falha de segurança por parte dos bancos - Configurada excludente do nexo de causalidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC) - Precedentes - Recurso desprovido, majorados os honorários.

A r. sentença de fls. 633-637, cujo relatório se adota, julgou improcedentes os pedidos formulados nos autos de ação reparatória por danos materiais e morais, condenado o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% do valor da causa.

Sustenta o apelante, preliminarmente, o pedido de concessão da gratuidade de justiça recursal. No mérito, defende a incidência da responsabilidade objetiva das instituições financeiras, consubstanciada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do STJ. Argumenta a ocorrência de falha na prestação do serviço por inobservância do dever de segurança, sob a alegação de que os bancos deveriam ter rejeitado transações que destoavam do seu perfil financeiro, consistentes na contratação de um empréstimo eletrônico de R\$ 30.725,28 e na imediata transferência via PIX no valor atípico de R\$ 27.877,39. Alega, ainda, violação às Resoluções BCB nº 1/2020 e nº 4.949/2021 pela não adoção de mecanismos robustos de controle de risco e pela inércia na aplicação do Mecanismo Especial de Devolução (MED). Finaliza com o pedido de provimento do recurso para julgar procedentes os pleitos formulados na exordial (fls. 644-657).

Em contrarrazões, o Banco Santander (Brasil) S/A e Nu Pagamentos S/A. Instituição de Pagamento sustentam a higidez da r. sentença (fls. 658-670 e fls. 674-688), calcada na incidência da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC (culpa exclusiva da vítima e de terceiro), afastando a hipótese de fortuito interno.

Indeferido o pedido de gratuidade da justiça, o apelante recolheu as custas recursais (fls. 692 e 694/695).

O recurso foi processado regularmente.

É o relatório.

A controvérsia recursal consiste em definir se, no contexto do denominado “golpe da falsa portabilidade”, deve ser imputada responsabilidade civil às instituições financeiras apeladas pela contratação de empréstimo consignado e pela subsequente transferência, via PIX, de quantia expressiva a conta de titularidade de pessoa jurídica indicada pelo estelionatário, ou se, ao revés, incide excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro. □

Pois bem, a r. sentença reconheceu, com acerto, que é incontroverso que o autor foi vítima de golpe financeiro, e que a controvérsia reside em saber se as requeridas poderiam ser responsabilizadas pelos danos experimentados. E a resposta, à luz do conjunto fático efetivamente delineado nos autos, é negativa, porque a fraude se desenvolveu e se consumou a partir de conduta do próprio autor, guiada por orientações de terceiro, em ambiente externo aos canais das instituições financeiras. □

Com efeito, o próprio narrado na petição inicial (fls. 3/4) corrobora, de forma expressiva, a conclusão sentencial quanto à ruptura donexo causal por culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro. Consta do exórdio que, em 15 de maio de 2024, a parte autora foi vítima de crime de estelionato em que “uma terceira pessoa ainda não identificada o ludibriou” e o induziu à contratação de empréstimo consignado por meio de suposta correspondente bancária, sob promessa de “portabilidade para redução das parcelas” de consignado ativo, no golpe denominado “falsa portabilidade”. Ainda segundo a inicial, “a abordagem se deu através do aplicativo de mensagens WhatsApp”, por meio do qual o estelionatário orientava o demandante “do passo a passo” mediante mensagens e ligações, isto é, fora do ambiente de contratação formal e fora de qualquer canal oficial comprovado dos bancos. □

Nessa linha, o autor afirma que foi induzido a contratar empréstimo junto ao Banco Santander, contrato nº 289860729, celebrado em 15/05/2024, formalizado às 14:38:48, no valor de R\$ 30.725,28, tendo recebido em conta o montante de R\$ 29.780,97. Narra, também, que recebeu por e-mail suposto contrato de portabilidade para o “Agibank” e, a partir das orientações do estelionatário, foi instruído a transferir o valor recebido ao “correspondente bancário” para quitação de saldo remanescente do empréstimo supostamente portado. □

Na sequência, conforme igualmente descrito pelo autor, às 16:59:36 foi orientado a realizar um PIX no valor total de R\$ 27.877,39, partindo de sua conta mantida junto ao Nubank (agência 0001, conta 35502649-4) para a chave PIX vinculada ao CNPJ 54.605.711/0001-19, associada a conta corrente do Banco Santander, de titularidade de AXÉ Soluções Integradas LTDA. Por fim, o demandante admite que, após a transferência, recebeu “comprovante de quitação” que também era falso, integrando o contexto da fraude. □

Esse encadeamento fático — tal como confessadamente narrado na inicial — demonstra que a operação bancária nuclear (transferência via PIX) foi realizada pelo próprio correntista, com base em orientação de terceiro fraudador, após a contratação do mútuo e o efetivo crédito do numerário na conta do autor. Em tal cenário, ausente demonstração concreta de invasão sistêmica, adulteração de plataforma bancária, subtração de credenciais por falha imputável aos réus ou participação dos apelados na engenharia social, a atuação do terceiro estelionatário, somada ao comportamento do próprio consumidor (que, confiando em tratativa por

WhatsApp, executou as ordens e transferiu elevada quantia a destinatário por ele indicado), configura causa bastante para romper o nexo de causalidade, incidindo a excludente legal por culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro. □

É precisamente esse o fundamento central adotado pela r. sentença: o autor, mesmo abordado por terceiro estranho, aceitou condições “imperdíveis” e, sem cautelas mínimas esperadas do homem médio, realizou empréstimo e posterior transferência, inexistindo responsabilidade das rés pelos danos suportados. A r. sentença, ademais, alinhou-se à orientação jurisprudencial desta Corte em hipóteses análogas (golpe da falsa portabilidade), destacando precedentes que afastam a responsabilidade do banco quando a fraude se consuma por ação voluntária do demandante, induzido por terceiro, sem prova de falha de segurança ou participação da instituição financeira, incidindo o art. 14, § 3º, II, do CDC. □

Os argumentos recursais no sentido de “atipicidade” das transações e de suposta inobservância de deveres regulatórios (motores antifraude, MED etc.) não afastam a premissa fática essencial extraída do próprio relato inicial: o golpe foi conduzido por terceiro, via WhatsApp, e executado pelo autor por atos de contratação e transferência por ele realizados, o que, na moldura probatória destes autos, é suficiente para afastar o dever de indenizar e manter a improcedência dos pedidos de nulidade/inexigibilidade, repetição do indébito e dano moral. □

Nesse sentido, citam-se os precedentes desta Corte Bandeirante:

“CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimos consignados. Golpe da falsa portabilidade. Proposta de contratação por ligação via "Whatsapp". Autor que admite ter seguido instruções de sedizente funcionário do banco. Posterior transferência para terceira pessoa, conforme instruções do estelionatário, sem intervenção do réu. Ausência de indícios de fraude bancária. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor). Excludente de responsabilidade. Precedentes. Ação improcedente. Apelação desprovida”. (TJSP; Apelação Cível 1009508-88.2025.8.26.0482; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2026; Data de Registro: 23/02/2026).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe financeiro – Portabilidade de empréstimo consignado – Sentença de parcial procedência em relação ao Banco Mercantil e ao beneficiário da quantia – Apelo do Banco e da autora - PRELIMINAR - Ilegitimidade passiva da instituição financeira - Rejeição - A autora atribui falha na prestação do serviço pelo Banco réu, que possibilitou a concretização de operações bancárias fraudulentas - MÉRITO – Relação de consumo - Contrato bancário - Empréstimo consignado com descontos em benefício previdenciário – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade - Autora que foi vítima do propalado "golpe da falsa portabilidade" - Fato exclusivo de terceiro (criminoso) - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Autora que, enganada pelo fraudador, contratou livremente os empréstimos, transferindo as quantias envolvidas, em seguida, a estelionatário - Inexistência de indícios quanto à alegação de que o golpe foi perpetrado por funcionário, preposto ou correspondente do réu apelante, tampouco de que houve a utilização de informações privilegiadas ou de canais oficiais de comunicação – Afirmações contraditórias em relação às declarações prestadas no Boletim de Ocorrência – Não evidenciado o uso indevido dos dados e documentos pessoais da autora ou a invasão de sua conta bancária – Ausentes

elementos mínimos de que o Banco tenha contribuído para o ocorrido – Não constatada falha de segurança - Ausência de nexo de causalidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Precedentes desta Câmara e deste TJSP – Responsabilização da instituição financeira apelante afastada – Por consequência, prejudicado o apelo da autora que visa a condenação do Banco réu ao pagamento de indenização por danos morais – Sentença reformada, em parte, com inversão da carga sucumbencial - PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO DO RÉU PROVIDO, APELO DA AUTORA PREJUDICADO”. (TJSP; Apelação Cível 1002369-66.2025.8.26.0068; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2026; Data de Registro: 23/02/2026).

“CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE NULIDADE CONTRATUAL C/C INDENIZATÓRIA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA "FALSA PORTABILIDADE". PRELIMINAR. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Instituição financeira que figura como credora no instrumento contratual e beneficiária dos descontos. Aplicação da Teoria da Asserção. Pertinência subjetiva configurada. Preliminar rejeitada. JULGAMENTO VIRTUAL. Regularidade da modalidade. Ausência de fundamentação consistente para remessa ao julgamento presencial. Observância da celeridade e duração razoável do processo. MÉRITO. REGULARIDADE DA CONTRATAÇÃO. Prova documental robusta de que o contrato foi formalizado via canais oficiais, com utilização de biometria facial ("selfie") e credenciais pessoais do consumidor. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. Crédito efetivamente depositado na conta do autor. Posterior transferência do numerário para conta de terceiros por livre iniciativa do consumidor, induzido em erro por estelionatários (engenharia social). FORTUITO EXTERNO. Inexistência de falha no sistema de segurança ou no serviço bancário. Rompimento do nexo de causalidade. Responsabilidade objetiva afastada nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. RECURSO PROVIDO. Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com inversão do ônus da sucumbência”. (TJSP; Apelação Cível 1010289-63.2023.8.26.0100; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2026; Data de Registro: 10/02/2026).

“Indenização – Golpe da falsa portabilidade de empréstimo – Pagamento de boleto de outra titularidade realizado pelo próprio correntista, vítima dos fraudadores – Ausência de falha na prestação de serviço – Culpa exclusiva da vítima que rompe o nexo causal e afasta qualquer responsabilidade do Banco – Ausência de observação das cautelas mínimas de pagamento pelo devedor - Ação que deve ser julgada improcedente – Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1004541-60.2024.8.26.0344; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2026; Data de Registro: 06/02/2026).

“ANULATÓRIA DE CONTRATO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. Novo empréstimo regularmente realizado com envio de "selfie" e crédito do valor em conta. Transferência do numerário realizado a terceiros sem as cautelas necessárias, visto que não guarda qualquer relação com o réu. Ausência de verossimilhança das alegações da parte autora, pois a contratação se deu através de meios digitais e não através de correspondente bancário. Dano sem nexo de causalidade com a atividade prestada pelo réu, tampouco indicativo de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva de terceiros e do consumidor. Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido”. (TJSP;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível 1017070-04.2023.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2024; Data de Registro: 17/07/2024).

Portanto, à falta de demonstração de defeito específico do serviço bancário, e presente excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro, mantém-se integralmente a r. sentença de improcedência.

Mantida a sucumbência do autor, majoram-se os honorários advocatícios, em atenção ao trabalho adicional em grau recursal, elevando-os de 10% para 15% sobre o valor da causa.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso, nos termos acima alinhavados.

MENDES PEREIRA
Relator