



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000139706**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039046-25.2023.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado VENICIO SALDANHA CARNEIRO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**PEDRO PAULO MAILLET PREUSS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 9961**

Apelação nº 1039046-25.2023.8.26.0405

Apelante: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Apelado: Venicio Saldanha Carneiro

Comarca: Osasco

APELAÇÃO. Ação Indenizatória. Golpe do Falso Leilão. Sentença de parcial procedência. Insurgência do requerido. Relação de consumo. Culpa exclusiva da vítima. Excludente de responsabilidade. Art. 14, § 3º, inciso II, CDC. Alegação de falha na prestação do serviço que permitiu a abertura de conta pelo fraudador. Descabimento. Abertura de conta corrente que obedeceu às regras do Banco Central do Brasil. Resolução nº 2.025/93. Transferência de valor realizado pelo autor, sponte propria, sem qualquer cautela no procedimento. Leilão eletrônico. Divergência do CNPJ atribuído ao leiloeiro. Ausência de prévia consulta ao valor de mercado do veículo que, na suposta oferta do leilão, era bem inferior ao preço médio considerado pela Tabela Fipe. Autor que comunicou o fato ao banco por e-mail, gerando resposta automática. Ausência de elementos sobre omissão de providência preventiva de bloqueio do valor. Fraudador que, tão logo recebida a quantia, realizou diversas transferências a pessoas físicas. Impossibilidade de bloqueio da transação. Excludente de responsabilidade. Sentença reformada para julgar improcedente a ação. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra sentença de fls.444/454 que, nos autos da ação indenizatória, julgou parcialmente procedentes os pedidos para o fim de “*CONDENAR a r Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento a pagar ao autor: a) a quantia de R\$ 32.340,00 (trinta e dois mil, trezentos e quarenta reais), a título de indenização por danos materiais, corrigida monetariamente desde a data do efetivo prejuízo e acrescida de juros de mora a partir da data do evento danoso, nos termos das Súmulas n 43 e 54 do STJ; b) a*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a ttulo de indenização por danos morais, corrigida monetariamente a partir da publicação desta sentença e acrescida de juros de mora a partir da data do evento danoso, nos termos das Súmulas n 362 e 54 do STJ”.*

Recorre o apelante sustentando, em síntese, que “*é parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação; o NuPag não possui qualquer relação com o estelionato perpetrado, o qual só se sucedeu por culpa exclusiva de terceiro, e grave imprudência da Parte Apelada, inexistindo qualquer facilitação ou participação deste Apelante no cenário, não há no ordenamento jurídico qualquer disposição que autorize uma instituição financeira a efetuar bloqueio unilateral de conta sem ordem judicial ou determinação expressa de autoridade competente. Tal conduta, se adotada, configuraria violação ao sigilo bancário, à propriedade privada e à proteção de dados de terceiros, todos direitos resguardados pela Constituição Federal e pela Lei Complementar nº105/2001; não há qualquer prova nos autos que demonstre o momento exato da comunicação feita pelo Apelado, tampouco sua autenticidade ou a efetiva ciência do Apelante; a fraude foi integralmente consumada antes mesmo da entrada do valor na conta destinatária, não havendo como imputar ao Apelante qualquer conduta que tenha contribuído para o resultado danoso; é incontestável a inexistência de qualquer indício, sequer mínimo, de que o Apelante tenha deixado de cumprir seu dever de verificação e validação da identidade e qualificação do titular da conta receptora dos valores transferidos pelo Apelado; o Apelado não adotou a mínima diligência antes de efetuar as transferências, realizando operações vultosas, sem qualquer garantia contratual ou conferência da idoneidade da empresa supostamente vendedora, tratando-se de negócio de alto valor, incompatível com a ausência de cautela demonstrada; o próprio Apelado reconhece ter negociado diretamente com terceiros desconhecidos em ambiente virtual e, de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*forma espontânea e autônoma, realizou transferência via PIX para conta de titularidade alheia, sem qualquer conferência de autenticidade ou confirmação de origem; não há nos autos qualquer elemento concreto que demonstre humilhação, constrangimento, exposição pública, abalo de imagem ou sofrimento psicológico relevante.*

Pugna pela reforma da sentença.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, regularmente processado e acompanhado das custas de preparo às fls.487/488.

Contrarrazões às fls.492/510.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

**É o relatório.**

Cuida-se de ação indenizatória ajuizada pela parte autora que alega ter sido vítima de golpe do falso leilão.

O d.magistrado de origem julgou parcialmente procedentes os pedidos.

Pois bem.

Em que pese o entendimento esposado na origem, **o recurso deve ser provido.**

A relação existente entre as partes é de consumo, ainda que por equiparação, regendo-se pelas diretrizes constantes do Código de Defesa do Consumidor, notadamente, na espécie, pela regra concernente à responsabilidade objetiva independentemente da demonstração de culpa do prestador de serviços pelos danos causados

ao consumidor e pela inversão do ônus da prova dos fatos alegados em Juízo.

Segundo entendimento sumulado do Superior Tribunal de Justiça: “*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 do STJ)

Entretanto, o artigo 14, §3º, inciso II, do Estatuto Consumerista, estabelece, *in verbis*: “§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: “(...) I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste” ou “II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (g.n).”

#### **É o que ocorre na hipótese vertente.**

Narra o apelado/autor que acreditou ter participado de leilão e adquirido um automóvel Toyota Hilux no valor de R\$64.680,00. Afirma que pouco tempo depois de ter realizado a transferência do valor, constatou ter sido vítima de fraude e, ainda no mesmo dia, por volta das 18h31, contactou as instituições financeiras na tentativa de bloquear a operação e reaver os valores. Aduziu que o Sicredi apenas abriu protocolo interno, sem adotar solução efetiva, enquanto o Nubank recusou-se a agir sob o argumento de que o autor não seria seu cliente. Por fim, alegou que, às 19h09 do mesmo dia, encaminhou e-mail ao Nubank relatando a ocorrência, mas recebeu resposta automática informando que seu endereço eletrônico não estava cadastrado no sistema.

Diante do contexto narrado, **não há como se atribuir responsabilidade civil à instituição financeira, ora apelante.**

Em primeiro lugar, observa-se que se trata de conta

(destinatária) legítima, cujo procedimento atendeu às regras contidas na Resolução nº 2.025/93 do Banco Central do Brasil. Não se pode exigir que o banco, após a abertura regular da conta, permaneça vigilante em qualquer operação de transferência para se constatar um suposto ilícito.

Em segundo lugar, **a transferência foi realizada pelo autor/apelado, *sponte propria*, sem qualquer cautela no procedimento**, especialmente por se tratar de leilão eletrônico, donde diversas fraudes são praticadas. Mister consignar que o autor/apelado sequer realizou a conferência dos dados, desconsiderando que o CNPJ informado era diverso daquele atribuído ao leiloeiro. Não houve inclusive a prévia consulta ao valor de mercado do veículo que, na suposta oferta do leilão, **era bem inferior ao preço médio considerado pela Tabela Fipe**.

Inobstante tal, a dita comunicação feita pelo autor/apelado ao banco apelante no mesmo dia do fato (fls.27/30), não pode ser considerada como omissão para fins de bloqueio do valor. Isto porque o apelado/autor não é cliente do banco apelante, o que gerou uma resposta automática para habilitação de endereço eletrônico válido para fins de comunicação oficial com o banco (fl.30). Nesse sentido, não há como se afirmar que houvera omissão do apelante para adoção de providência preventiva de bloqueio do valor.

Por outro lado, o valor fora transferido ao fraudador em 11.12.2023 e já no dia subsequente a quantia havia sido transferida para outras pessoas físicas, em diversos valores, conforme documento acostado às fls.55/57.

Como dito, não se pode exigir que a instituição financeira efetue bloqueio de transferências realizadas pelo correntista titular da conta.

prestação de serviços da apelante, o que, por si só é capaz de **excluir sua responsabilidade como fornecedora de serviços, conforme dispõe o art.14, § 3º, inciso II, do CDC.**

Em verdade, o apelado agiu de forma negligente ao enviar seus documentos pessoais, preencher ficha e realizar o pagamento do veículo de suposto leilão digital, antes de verificar a idoneidade do destinatário da conta, além de deixar de verificar presencialmente o veículo.

Em caso análogo, já entendeu esta C. Câmara:

*“Ação de reparação de danos materiais. Sentença de improcedência. Apelação dos autores. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA. Afastamento. Os requerentes, em suas razões recursais, não especificam as provas que almejavam produzir nem os fatos controversos que seriam por eles dirimidos. Preliminar superada. MÉRITO. Fraude perpetrada por terceiros. Aquisição de veículo em leilão digital. Fraude. Transferência na quantia de R\$ 21.725,00. Culpa exclusiva da vítima. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Responsabilidade objetiva da instituição bancária afastada. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, porque não se trata de fortuito interno. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, adotados nos moldes do art. 252 do RITJSP. RECURSO DESPROVIDO.”* (Apelação Cível 1010223-64.2020.8.26.0302; Relator

(a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jaú - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2021) (g.n.)

No mesmo sentido, precedentes do TJSP:

*“COMPRA E VENDA. BEM MÓVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DO LEILÃO ON-LINE FALSO. PAGAMENTO DE QUANTIA EM CONTA CORRENTE. FRAUDE. ALEGAÇÃO DE FALHA DE SEGURANÇA NOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, PELO PROVEDOR DE BUSCAS NA INTERNET, E PELA EMPRESA DE LEILÕES POR QUEM OS ESTELIONATÁRIOS TENTARAM SE PASSAR. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIROS. JULGAMENTO DE IMPROCEDÊNCIA QUE PREVALECE. ELEVAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. 1. O autor participou de leilão fraudulento on-line, acreditando ter adquirido automóvel, em razão do que efetuou a transferência do valor da compra à conta bancária da corré pessoa física junto à*

*instituição financeira demandada. Ausente falha de segurança na atividade desenvolvida pelo banco, não há que se falar em responsabilidade pela reparação dos prejuízos sofridos pelo demandante, de onde advém a improcedência do pedido. Restou configurada a culpa exclusiva da vítima, que não agiu com a cautela necessária. 2. Tampouco é o caso de se reconhecer a legitimidade passiva do provedor de buscas na internet, porque autou tão somente como veículo de publicidade, não sendo responsável pela idoneidade dos anunciantes, pois não lhe cabe analisar as condições de cada um, de modo que não há fundamento para lhe imputar responsabilidade pela frustração do negócio e eventual conduta ilícita de quem promove os anúncios. 3. Melhor sorte não assiste à tese de que a empresa Vip Leilões, por quem os estelionatários tentaram se passar, é responsável pela fraude da qual foi vítima o autor. Isto porque a corre apresentou documentos que demonstram o processo de formalização das arrematações em leilão, que muito difere daquele descrito na inicial, tornando notória a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ao não adotar as mínimas cautelas para a realização do negócio. 4. Em virtude desse resultado, na forma do artigo 85, § 11, do CPC, impõe-se elevar o montante da verba honorária sucumbencial a 15% sobre o valor da causa.*

*(TJSP; Apelação Cível  
1096536-81.2022.8.26.0100; Relator  
(a): Antonio Rigolin; Órgão Julgador: 31ª  
Câmara de Direito Privado; Foro Central  
Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento:  
26/11/2025; Data de Registro: 26/11/2025)”*

*“COMPRA E VENDA DE VEÍCULO. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Alegação de nulidade por violação ao art. 489 do CPC. Sentença que observou os requisitos legais e não acolheu as teses do autor. **Relatos da situação fática que remetem ao golpe do falso leilão. Culpa exclusiva de terceiros que afasta a responsabilidade das rés. Art. 14, §3º do CDC. Valor do veículo muito inferior ao praticado no mercado. Tratativas realizadas via aplicativo de conversas. Inaplicabilidade da Teoria da Aparência. Indenização incabível. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1003174-75.2025.8.26.0405; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025)”***

*“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR.  
APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO*

*POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE ELETRÔNICA. GOLPE DO FALSO LEILÃO. DEPÓSITO VOLUNTÁRIO EM CONTA DE TERCEIRO. FORTUITO EXTERNO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO BANCO AFASTADA. A jurisprudência consolidada reconhece que golpes de "falso leilão" constituem fraudes cibernéticas praticadas por terceiros, sem qualquer participação ou ciência prévia da instituição financeira, configurando fortuito externo que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva do banco. A conta utilizada na fraude foi aberta regularmente, com observância das normas do Banco Central (Resolução nº 4.753/2019), não havendo prova de falha nos procedimentos de identificação ou de irregularidade no cadastro do correntista. A utilização posterior da conta para fins ilícitos não configura, por si só, falha na prestação do serviço bancário, tampouco é possível exigir do banco vigilância absoluta e em tempo real das movimentações financeiras de todos os correntistas. A imprudência do autor, que efetuou depósito em valor elevado sem diligência prévia sobre a idoneidade do leilão, dos responsáveis ou do bem, configura culpa exclusiva da vítima, reforçando a incidência do art. 14, § 3º, II,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*do CDC. Inexistem nos autos provas de que o banco tenha sido comunicado da fraude em tempo hábil para adotar medidas de bloqueio, sendo que os valores foram movimentados no mesmo dia da transferência, impossibilitando qualquer ação eficaz posterior. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária ao percentual de 12% do valor dado à causa, a teor do disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a concessão dos benefícios da gratuidade da justiça na origem. (TJSP; Apelação Cível 1001004-03.2023.8.26.0082; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Boituva - 2ª Vara; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025)”*

Desta feita, ausentes os requisitos da responsabilidade civil, de rigor a reforma da sentença para julgar improcedente a ação.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para julgar improcedente a ação.

Invertido o ônus de sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 12% sobre o valor atualizado da causa.

**Pedro Paulo Maillet Preuss** – relator