



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2026.0000310163

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1048316-11.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante GABRIELA CAROLINE MOLINA (JUSTIÇA GRATUITA), 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: **Negaram provimento ao recurso. 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), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Apelação nº 1048316-11.2024.8.26.0576

Comarca: São José do Rio Preto

Apelante: Gabriela Caroline Molina

Apelado: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Voto nº 12299

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. DOCUMENTAÇÃO APRESENTADA DEMONSTRA A REGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES. AÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO IMPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais em face de Nu Pagamentos S/A, alegando falha na prestação de serviços bancários e responsabilidade objetiva do réu. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se as transações realizadas por Pix ocorreram devido a falha na segurança do apelado (fortuito interno) ou por culpa exclusiva da consumidora (fortuito externo). III. Razões de Decidir 3. A documentação apresentada demonstra a regularidade das transações, realizadas mediante autenticação facial e uso de senha pessoal em dispositivo autorizado pela autora. 4. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, conforme o art. 14 do CDC, não se aplica quando há culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, como no caso de fortuito externo. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira não se aplica quando configurada culpa exclusiva do consumidor. 2. A ausência de diligência mínima por parte do consumidor na verificação da autenticidade das transações caracteriza culpa exclusiva da vítima. Legislação Citada: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 85, § 11, e 1.026, § 2º. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação Cível nº 1100005-07.2023.8.26.0002, 13ª Câmara de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1000821-83.2023.8.26.0453, 19ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des.ª Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, j. 14.05.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1002755-47.2023.8.26.0010, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 21.11.2023.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Trata-se de apelação formulada por GABRIELA CAROLINE MOLINA, em face de NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

O E. Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos iniciais, que buscavam a restituição de valores referentes a transferências via Pix não reconhecidas pela parte autora, conforme fls. 339/342.

Apelou a autora. Sustenta, no essencial, que houve falha na prestação de serviços e que a responsabilidade do banco é objetiva. Relata que efetuou os procedimentos determinados na Resolução 103/21 do Banco Central, porém, o réu foi conivente com o ocorrido. Requer a indenização por danos materiais e morais, além da inversão do ônus sucumbenciais (fls. 345/356). Gratuidade processual concedida a fls. 74.

Contrarrazões (fls. 360/388).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Consta da inicial que a parte autora, ora apelante, em 03.10.2024, percebeu que foram realizadas três transações via Pix (duas de R\$ 40,00 e uma de R\$ 20,00) em sua conta mantida junto à instituição financeira requerida. Assevera que não realizou as operações e que desconhece os beneficiários. Afirma que logo após notar as transações, uma pessoa entrou em contato, informando ser funcionário da instituição e pedindo seus dados, mas que ela não os forneceu. Em

razão da suspeita de fraude, a autora entrou em contato com a requerida, sendo orientada a formalizar um boletim de ocorrência, tendo em vista que teria ocorrido um vazamento de dados. Após tomar tal providência, contestou as transações no aplicativo do banco. Foi informada pela requerida que não seria possível a devolução dos valores, a despeito do fortuito interno.

É de consumo a relação entre as partes, conforme a Súmula STJ 297: “*O código de defesa do consumidor é aplicável às instituições financeiras.*” Mas o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor por si só não é suficiente para automaticamente remover a obrigação da apelante de provar suas alegações.

A controvérsia consiste na verificação se as transações realizadas por Pix ocorreram em razão de fortuito interno, em razão de falha na segurança da instituição apelada ou se fortuito externo, por culpa exclusiva da consumidora.

Em razão do risco da atividade, a responsabilidade dos bancos é objetiva, quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e conforme teor da Súmula 479, do C. 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.* Porém, afasta-se a responsabilidade por vício no serviço na hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC).

A documentação que acompanhou a contestação evidencia a regularidade das transações. A discussão sobre a validade das telas internas de sistema mostra-se inócua, não sendo elemento capaz de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

afastar a validade da contratação, ratificada por outros elementos.

O aparelho celular utilizado nas transações foi autorizado pela autora em 12.07.2024, por meio de reconhecimento facial, sendo um iPhone 11, ID 53073861-F239-41AD-A9AB-B75461E209C8, conforme consta a fls. 124/125.

No dia 03.10.2024, quando ocorreram as transações, foi realizada uma autenticação por reconhecimento facial (fls. 129), pelo mesmo dispositivo autorizado, sendo validado o acesso e permitindo-se a realização das transações, mediante o uso de senha pessoal de quatro dígitos da apelante.

Embora a parte autora alegue que o reconhecimento facial realizado seria apenas para logar no aplicativo e não para realizar as transferências, constata-se que a biometria facial, juntamente com a utilização da senha pessoal, a partir de um aparelho de celular autenticado e autorizado pela apelante, demonstram a validação das operações contestadas.

Ademais, as transações não fogem ao perfil financeiro da apelante. E nem há elementos a indicar que o banco teria sido o responsável pelo vazamento das informações da recorrente.

Desta forma, não é possível reconhecer falha por parte da instituição financeira.

O C. Superior Tribunal de Justiça tem entendido pela não caracterização de falha na prestação de serviços nos casos de fraudes em operações bancárias, via engenharia social, decorrentes unicamente da conduta do consumidor. (REsp n. 2.217.766/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de

18/9/2025.).

Assim, ao que consta dos autos, considerando a negativa da autora de que tenha efetuado as transações, ocorreu fortuito externo, causa de excludente de responsabilidade da instituição financeira.

Conforme se tem decidido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAÇÕES REALIZADAS PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS SIGILOSOS. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta por autor vítima de fraude bancária contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Nubank Pagamentos S/A, Banco Bradesco S/A, Empiricus Research Publicações S/A, Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se as instituições financeiras réis devem ser responsabilizadas pelos prejuízos sofridos pelo autor, à luz do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou se configurada está a culpa exclusiva da vítima e de terceiros. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O §3º, II, do art. 14 do CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, rompendo o nexo causal. 4. No caso concreto, o autor realizou as transferências e contratações de empréstimos voluntariamente, seguindo orientações de golpistas que se faziam passar por funcionários bancários, sem ter buscado os canais oficiais de atendimento. 5. Não há prova de vazamento de dados sigilosos ou de qualquer vulnerabilidade dos sistemas de segurança das instituições financeiras que pudesse ter facilitado o golpe. Trata-se de típico caso de "phishing", em que os criminosos induzem o consumidor a fornecer voluntariamente suas informações e a realizar as operações. 6. As transações foram efetuadas pelo próprio consumidor, de seu dispositivo pessoal, mediante o uso de suas credenciais e senhas, afastando qualquer hipótese de falha no serviço ou defeito do sistema bancário. 7. A jurisprudência pacífica dos tribunais estaduais e superiores tem reconhecido que, ausente prova de vazamento de dados e presente conduta imprudente do consumidor, o golpe do falso funcionário configura fortuito externo, não ensejando a responsabilidade das instituições financeiras. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CPC, arts. 487, I e 489, §1º, IV. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; TJSP, Apelação Cível nº 1100005-07.2023.8.26.0002, 13ª Câmara de Direito Privado; TJSP, Apelação Cível nº 1000821-83.2023.8.26.0453, 19ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des.ª Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, j. 14.05.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1002755-47.2023.8.26.0010, 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Vicentini Barroso, j. 21.11.2023.” (TJSP; Apelação Cível 1005228-45.2024.8.26.0309; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2026; Data de Registro: 08/01/2026)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

“Ação de obrigação de fazer c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais - Criação de conta e contratação fraudulenta de empréstimo em nome do autor na plataforma do Mercado Pago – Autor foi vítima de fraude após realizar compra de aparelhos de ar-condicionado no Mercado Livre, sendo posteriormente contatado via WhatsApp por suposto representante do Mercado Pago (réu), que de posse de seus dados pessoais e informações da compra, o induziu a realizar procedimentos que culminaram na contratação fraudulenta de empréstimo em seu nome, sendo o valor transferido a terceiro – As alegações do autor quanto a possível vazamento de dados pessoais pela instituição financeira não restaram minimamente comprovadas, não havendo nos autos elementos que demonstrem falha na prestação de serviços pelo réu – Falha na prestação do serviço do réu não demonstrada – O autor, por não adotar comportamento diligente, foi induzido por terceiro, através de contato por canal não oficial (WhatsApp), à contratação de empréstimo fraudulento - Rompimento do nexo causal evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do réu – Sentença mantida – Recurso negado. “ (TJSP; Apelação Cível 1005420-93.2024.8.26.0400; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Olímpia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)*

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. DUAS TRANSFERÊNCIAS POR PIX. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME - Apelação do autor contra sentença que julgou improcedente a ação de reparação por danos materiais e morais. Sustenta ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, mediante ligação originada de número idêntico ao da agência bancária, induzindo-o à realização de duas transferências via PIX para conta de terceiro. Requer ressarcimento dos valores subtraídos e indenização por danos morais. Em contrarrazões, arguiu o réu preliminar de violação ao princípio da dialeticidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Consiste em verificar a responsabilidade da instituição financeira pelas transações impugnadas e a configuração de dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR - Preliminar afastada - Recurso preenche os requisitos para submissão a julgamento – Dialeticidade preservada - Autor vítima de fraude praticada por ligação telefônica – Fragilização de dados sensíveis - Uso de senha pessoal e informações sigilosas para a execução da ação golpista – Transações não destoam do perfil de consumo do autor - Participação integral da parte autora na determinação do prejuízo material - Conduta que rompe o nexo causal e não autoriza a responsabilização pretendida - Réu mantenedor da conta de origem da transferência, sem possibilidade de atuar para impedir operação realizada pelo correntista - Ligações a partir do número da agência - "Spoofing" de chamada - Falsificação do número pelo fraudador não vincula o banco - Inexistência de prova de vazamento de dados – Ausência de falha na prestação do serviço - Dever de cuidado no uso do serviço inobservado na hipótese fática – Danos morais não configurados. IV. DISPOSITIVO E TESES: Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira prevista no art. 14 do CDC não se aplica quando configurada culpa exclusiva do consumidor. 2. A ausência de diligência mínima por parte do consumidor na verificação da autenticidade da solicitação de transferência caracteriza culpa exclusiva da vítima. Legislação Citada: Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Legislação Citada: Artigo 14, §3º, do CDC. Jurisprudência Citada: Súmula 479 do STJ; (TJSP; Ap. Cível 1008930-31.2024.8.26.0266; Rel. Flávio Pinella Helaehil; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); J. 19/11/2025); (TJSP; Ap. Cível 1010360-71.2024.8.26.0604; Rel. Ricardo Hoffmann; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); J.: 25/11/2025).” (TJSP; Apelação Cível 1000655-77.2025.8.26.0648; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1048316-11.2024.8.26.0576 -Voto nº 12299



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Foro de Urupês - Vara Única; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, fundada em suposta responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude ocorrida no pagamento de boleto falsificado. Sustenta a aplicação da Súmula 479 do STJ, requerendo restituição do valor pago (R\$ 1.793,09), indenização por danos morais, regularização contratual e exclusão de restrições indevidas, ou, subsidiariamente, anulação parcial da sentença para produção de prova técnica. Contrarrazões com preliminar de inovação recursal. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em saber se a fraude praticada por terceiros, mediante emissão de boleto falso, configura falha na prestação de serviços bancários a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira, bem como se há nexo causal entre a conduta da ré e os danos experimentados pelo autor. III. RAZÕES DE DECIDIR: Verificada a ocorrência de inovação recursal - Inclusão de pleito declaratório de quitação do boleto fraudado - Impossibilidade - Vedada a inclusão de novos pedidos em sede de apelação - Contexto fático de pagamento de boleto fraudado - Alegação de que o pagamento teria sido efetuado após contato com canal do recorrido - Ausência de qualquer comprovação nesse sentido - Inexistência de prova de vazamento de dados - Nenhum indício de vinculação do contato mantido com o canal oficial de atendimento - Boleto pago em favor de terceiro desconhecido - Conduta atribuída exclusivamente ao consumidor - Ausência de falha na prestação do serviço bancário - Fortuito externo - Responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos ocasionados aos consumidores se comprovado o nexo de causalidade - Demonstração de hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço por culpa exclusiva do consumidor (Art. 14, § 3º, inc. II, CDC) - Inviável responsabilização da requerida por fato de terceiro, aliado à evidente falta de cautela do próprio autor - Desnecessária a produção de prova técnica diante da inexistência de indícios de falha do serviço. IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. É vedada a inovação recursal em sede de apelação, em respeito ao efeito devolutivo e à estabilização da demanda. 2. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 3. A ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da vítima afastam a responsabilidade do fornecedor de serviços. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 1.013, caput e § 1º; CDC, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: TJSJP; Apelação Cível 1000295-57.2023.8.26.0408; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V, j: 19/11/2025; TJSJP; Apelação Cível 1022311-68.2024.8.26.0602; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma III, j: 19/11/2025."(TJSJP; Apelação Cível 1002301-11.2025.8.26.0297; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025)

Ausente prova de que o apelado tenha ocasionado os danos, não é possível o reconhecimento de direito a qualquer indenização material ou moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Por isso, pelo meu voto, nego provimento ao apelo. Observado o disposto no art. 85, § 11, do CPC, são majorados os honorários advocatícios devidos pela parte autora ao patamar de 15% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade processual. Considera-se prequestionada toda a matéria debatida. A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais dará ensejo à imposição da multa prevista no art. 1.026 § 2º do CPC.

DANIEL ISSLER

Relator