



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000101843**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1054399-43.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante VICTOR HUGO MENANI VENACIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**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) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**ACHILE ALESINA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº** : 40262  
**APELAÇÃO** : 1054399-43.2024.8.26.0576  
**COMARCA** : Foro de São José do Rio Preto – 3ª Vara Cível  
**APTE.** : Victor Hugo Menani Venacio  
**APDA.** : Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

**Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE CONHECIMENTO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO REALIZADAS PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.**

#### **I. CASO EM EXAME**

1. **Apelação interposta em ação de conhecimento na qual o autor alegou ter sido vítima de fraude bancária consistente no denominado “golpe do falso funcionário”, afirmando ter sido induzido a realizar transferências via PIX e a contratar empréstimo em seu nome, postulando a declaração de inexigibilidade do contrato, restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais.**

#### **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. **Há quatro questões em discussão: (i) definir se a sentença é nula por ausência de fundamentação; (ii) estabelecer se houve cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da lide; (iii) determinar se a revogação da tutela de urgência exigiria prévia intimação da parte autora; e (iv) verificar se as instituições financeiras rés devem ser responsabilizadas pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiro, diante da conduta adotada pelo consumidor.**

#### **III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. **A sentença recorrida enfrenta adequadamente as questões relevantes ao deslinde da controvérsia, não se configurando ausência de fundamentação nem violação ao art. 93, IX, da Constituição Federal.**

4. **O julgamento antecipado da lide não caracteriza cerceamento de defesa quando o conjunto probatório constante dos autos se mostra suficiente para a formação do convencimento do julgador, sobretudo quando a própria parte autora pugna expressamente pelo julgamento imediato.**

5. **A tutela de urgência, por possuir natureza provisória e fundada em cognição sumária, é automaticamente revogada com a superveniência de sentença de improcedência, dispensando prévia intimação específica.**

6. Embora as instituições financeiras respondam objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, tal responsabilidade não é automática e pode ser afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

7. As provas dos autos demonstram que o autor realizou voluntariamente a contratação do empréstimo e as transferências via PIX, seguindo orientações de terceiro desconhecido, sem utilização de canais oficiais das instituições financeiras.

8. A fraude teve início a partir de e-mail proveniente de endereço eletrônico claramente estranho ao domínio oficial do banco, sem dados pessoais do consumidor, revelando ausência de cautela mínima por parte do autor.

9. Inexiste demonstração de falha na prestação dos serviços bancários ou de vazamento de dados imputável às instituições réis, restando rompido o nexo causal pela conduta do próprio consumidor.

10. Configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, afasta-se o dever de indenizar por danos materiais e morais, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso não provido.

#### Tese de julgamento:

1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude bancária não se aplica quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 373, I, 489, §1º, IV, 300 e 85, §11º; CDC, art. 14, caput e §3º, II.

#### Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível nº 1012925-31.2024.8.26.0564, Rel. Des. Rodolfo Pellizari, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 17.02.2025;  
TJSP, Apelação Cível nº 1056443-51.2024.8.26.0506, Rel. Des. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 23.09.2025;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. sentença de fls. 382/384, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 3ª Vara Cível do Foro de São José do Rio Preto, Dr. Glariston Resende, que julgou improcedente o pedido inicial.

Condenou a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em R\$ 2.000,00.

Recorre o autor pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 393/405) e respondido (fls. 409/433).

É o relatório.

Trata-se de “ação de conhecimento” que Victor Hugo Menani Venâncio move em desfavor de Nu Pagamentos S.A.

Narra o autor ter recebido um e-mail do banco Nubank informando que houve uma compra no valor de R\$ 3.230,20 retida para análise, e que caso não a reconhecesse era para ligar em um número informado no corpo do e-mail.

Afirma ter ligado no número mencionado e sido redirecionado para a central de atendimento. Suscita que a atendente, após confirmar os dados do autor, informou que a referida compra havia sido realizada e que sua conta bancária teria sido invadida.

Aduz que a atendente o orientou a efetuar uma transferência via PIX, no valor de R\$ 328,00, sob a alegação de que seria necessário zerar o saldo de sua conta para realizar um suposto procedimento de segurança, comprometendo-se a estornar o valor imediatamente após a operação. Para tanto, foi fornecida ao autor uma chave PIX aleatória, possuindo o Banco Genial como recebedor e o Nubank como banco pagador.

Ato contínuo, afirma ter sido orientado sobre a necessidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de contratar um empréstimo no valor de R\$ 8.000,00. Pondera que entrou em sua conta e viu que o valor estava efetivamente disponível, o que reforçou a credibilidade das informações fornecidas pelo atendente.

Após a contratação do empréstimo, o autor sustenta que realizou duas transferências via PIX, utilizando chaves aleatórias para contas distintas, conforme orientação da atendente, sendo que ambas as operações tiveram como banco recebedor o Banco Genial e como banco pagador o Nubank.

Após estas transações, foi bloqueado no whatsapp pelo terceiro que o orientava, quando identificou ter sido vítima de um golpe.

Afirma que as transações destoam completamente de seu perfil de consumo, o que requeria medidas efetivas de segurança das instituições rés.

Discorre sobre a legislação consumerista aplicável ao caso e a responsabilidade as instituições rés pelos danos sofridos.

Requer seja declarado inexigível o contrato de empréstimo firmado com o banco Nubank, com condenação deste a restituir os valores pagos referentes à avença, bem como a condenação do Banco Genial a restituição do valor transferido via pix no valor de R\$ 328,00, e que ambos os bancos sejam condenados ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 5.000,00 cada um.

Deferida a justiça gratuita ao autor e deferida a tutela de urgência para determinar à parte requerida Nu Pagamentos S.A., que cesse, de imediato, os descontos das parcelas vincendas da operação indicada na inicial, bem como que se abstenha em realizar qualquer tipo de cobrança inerente à relação jurídica sub judice, sob pena de aplicação de multa diária cominatória de R\$ 500,00.

O Banco Nubank apresentou contestação (fls. 198/234), sustentando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva e impugnando a justiça gratuita.

No mérito, em síntese, afirma que fornece informações para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prevenir golpes e que a parte autora quem efetuou as transações, o que rompe o nexo de causalidade e exclui sua responsabilidade.

Requer a improcedência.

Certificado o decurso de prazo sem que o Banco Genial apresentar contestação (fls. 365).

Réplica às fls. 369/372.

Instadas as partes a se manifestarem sobre as provas que pretendiam produzir (fls. 373), o réu pugna pela juntada de novos documentos que vierem a surgir (fls. 376/379), e o autor pugna pelo julgamento antecipado do feito (fls. 380/381).

A r. sentença julgou o feito improcedente, nos termos já expostos.

Opostos embargos de declaração pelo autor (fls. 387/389), rejeitados às fls. 390.

Recorre o autor.

Em suas razões (fls. 393/405), sustenta, preliminarmente, o cerceamento de defesa, vez que não apreciados os pedidos de produção de provas formulados na petição inicial e não permitida a instrução probatória adequada. Afirma ter sido a r. sentença carente de fundamentação. Defende haver nulidade pela ausência de intimação do apelante quanto à revogação da tutela antecipada.

No mérito, sustenta que as rés deixaram de fornecer o serviço seguro que o consumidor razoavelmente esperava, permitindo que fraude sofisticada fosse concretizada.

Afirma que foi induzido a contratar empréstimo via aplicativo e realizar múltiplas transferências por pix a terceiros, com valores incompatíveis com seu histórico de transações.

Defende que o Banco Genial foi revel, e sua omissão na contestação gera presunção de veracidade dos fatos narrados em inicial.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assinala que os danos morais são presumidos em casos dessa natureza, e que no caso em tela não se trata de inadimplência voluntária, mas de ato praticado em erro substancial por coação e induzimento.

Requer a reforma para que sejam julgados totalmente procedentes os pedidos iniciais.

É a síntese do necessário.

### **PRELIMINARES**

### **AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO**

*A priori*, não há que se falar em nulidade por ausência de fundamentação, uma vez que a r. decisão recorrida analisou todos os pontos apresentados pelo recorrente.

Não há que se falar em violação ao artigo 93, inciso IX da Constituição Federal.

Com efeito, assim reza referido artigo:

**“Art. 93. Lei complementar, de iniciativa do Supremo Tribunal Federal, disporá sobre o Estatuto da Magistratura, observados os seguintes princípios:**

**IX - todos os julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário serão públicos, e fundamentadas todas as decisões, sob pena de nulidade, podendo a lei limitar a presença, em determinados atos, às próprias partes e a seus advogados, ou somente a estes, em casos nos quais a preservação do direito à intimidade do interessado no sigilo não prejudique o interesse público à informação;(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004)”**

A decisão está muito bem fundamentada, não se encontrando qualquer nulidade.

Não há confundir-se concisão com falta de fundamentação.

Ademais, o julgador não está obrigado a responder todas as questões suscitadas pelas partes, especialmente quando já houver motivo

suficiente para proferir a sua decisão.

Vem à baila o entendimento do STJ sobre as fundamentações judiciais. Transcreva-se, pois:

**“O julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão. O julgador possui o dever de enfrentar apenas as questões capazes de infirmar (enfraquecer) a conclusão adotada na decisão recorrida. Essa é a interpretação que se extrai do art. 489, § 1º, IV do CPC/15. Assim, mesmo após a vigência do CPC/15, não cabem embargos de declaração contra a decisão que não se pronunciou sobre determinado argumento que era incapaz de infirmar a conclusão adotada” (STJ, 1º Seção. EDcl no MS 21.315-df, Rewl. Min. Diva Malerbi (Desembargadora convocada do TRF da 3ª Região), j. em 08/06/2016 (Info 585)**

**Preliminar afastada.**

### **CERCEAMENTO DE DEFESA**

Em relação ao pedido de decretação de nulidade da r. sentença para produção de provas, também não merece acolhimento.

Isso porque não há que se falar na ocorrência de cerceamento de defesa, pois não se vislumbra a imprescindibilidade da dilação probatória no presente caso.

Conforme já decidiu o E. Supremo Tribunal Federal:

**“(…) a necessidade da produção de prova há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique em cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do Magistrado” (RE nº 101.171-8/SP, Rel. Min. Francisco Rezek, RTJ 15/789).**

No mesmo sentido, esta C. Corte já decidiu que:

**“(…) para que se tenha caracterizado o cerceamento de defesa em decorrência da ausência de dilação probatória, faz-se necessário que, confrontadas as provas que foram requeridas com os demais elementos de convicção careados ao processo, elas não só apresentem capacidade potencial de demonstrar o fato alegado, como também se mostrem indispensáveis à solução da controvérsia, sem o que fica legitimado o julgamento antecipado da lide. A par disso, cumpre ainda salientar que o juiz, ao apreciar a validade de um negócio jurídico, não fica, em princípio, sujeito a este ou àquele tipo de prova” (TJSP, Apel. 90.10.076540-0, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 9.2.2010, Rel. o Des. Itamar Gaino).**

Oportuno lembrar que, ao juiz, na qualidade de destinatário das provas, cumpre determinar aquelas necessárias ao julgamento do mérito e indeferir aquelas inúteis ou meramente protelatórias, de modo a assegurar a razoável duração do feito.

No mais, verifica-se que, dada a oportunidade às partes de especificarem as provas que visavam produzir (fls. 373), o autor expressamente manifestou-se no sentido de que “*O feito comporta julgamento antecipado, tendo em vista que os documentos acostados pelo autor aos autos são suficientes para o deslinde da controvérsia.*” (fls. 380/381).

Assim, considerando que o apelante deixou de protestar especificamente pela produção da prova que entendia necessária em momento oportuno, operou-se a preclusão da faculdade de produzi-la, não havendo que se falar, portanto, em cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da lide.

Assim, tendo em vista que o feito está instruído com os documentos necessários ao deslinde da causa, mostra-se absolutamente desnecessária a dilação probatória, não havendo que se falar em cerceamento de defesa.

**Preliminar rejeitada.**

### **AUSÊNCIA DE INTIMAÇÃO – REVOGAÇÃO DA TUTELA**

No mais, aduz o apelante que a decisão dos embargos declaratórios opostos revogou a tutela antecipada sem prévia intimação, violando o contraditório, o que a torna nula.

No entanto, não lhe assiste razão.

É cediço que a tutela de urgência possui natureza provisória, acessória e reversível. Sua concessão baseia-se em cognição sumária, ou seja, num juízo de probabilidade, nos termos do art. 300 do CPC.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Esta cognição sumária, por definição, é substituída pela cognição exauriente, realizada quando da prolação da sentença de mérito.

No momento em que o MM. Juízo *a quo* proferiu a r. sentença e julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, por via de consequência lógica e jurídica, revogou a tutela de urgência que havia concedido.

Isso ocorre porque o juízo exauriente concluiu pela inexistência do direito material que, em juízo sumário, havia sido considerado apenas provável.

Em outras palavras: a revogação da tutela de urgência é um consectário lógico e automático da sentença de improcedência.

Nesse sentido, a jurisprudência, inclusive no Colendo Superior Tribunal de Justiça, que por sua Corte Especial já fixou:

**PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. TUTELA ANTECIPADA. ACÓRDÃO QUE AO REFORMAR SENTENÇA, JULGA IMPROCEDENTE O PEDIDO FORMULADO NA PETIÇÃO INICIAL. REVOGAÇÃO DA TUTELA ANTECIPADA. EFEITO AUTOMÁTICO.**

**1. Cessa a eficácia da tutela antecipada com a superveniência de julgamento de improcedência do pedido principal da controvérsia.**

**2. Agravo conhecido e provido.**

**(AgInt no REsp n. 1.536.463/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 21/11/2017, DJe de 1/12/2017.)**

Desta forma, não há que se falar em revogação da tutela de urgência anteriormente concedida pela r. decisão de fls. 390, que apenas explicitou a revogação lógica ocorrida, nos termos supra delineados.

Assim, não há de ser acolhida a nulidade suscitada.

**Preliminar rejeitada.**

**No mais, o recurso não comporta provimento.**

Com efeito, a ação versa sobre eventual fraude bancária, já que o autor alegou ter sido vítima do denominado “golpe do falso



funcionário”.

Inicialmente, esse Relator entende pela imputação da responsabilidade objetiva à instituição financeira, a teor da Súmula nº 479 do STJ.

Ocorre que nesse caso, em especial, não se aplica o verbete sumular.

A imputação da responsabilidade objetiva não é automática.

Somado a isto, em que pese o decurso de prazo sem apresentação de defesa por parte do réu Banco Genial, o efeito da revelia conforme previsto no art. 344, caput, do CPC, não pode abranger as consequências pretendidas pelo autor.

Muito embora com a ausência de contestação haja presunção acerca dos fatos, tal presunção é relativa e pode ser elidida por elementos idôneos.

Isto porque dispõe o art. 373, I, do Código de Processo Civil:

**Art. 373. O ônus da prova incumbe:**  
**I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;**

E, neste sentido, caberia ao autor comprovar cabalmente os fatos alegados – **o que não logrou êxito em realizar.**

Toda a prova dos autos (ou a ausência dela) não favorecem o autor, sendo frágeis.

Na hipótese dos autos, o autor relata que recebeu e-mail supostamente do Nubank informando uma compra suspeita de R\$ 3.230,20 e orientando-o a ligar para um número indicado.

Após o contato, foi informado de que sua conta teria sido invadida e orientado a realizar transações via pix no valor de R\$ 328,00 para chave aleatória em nome de terceiro. Sustenta ter sido informado da realização de um empréstimo em sua conta, sendo orientado sobre como cancelá-lo por meio de contato via Whatsapp.

Aduz que as instruções foram no sentido de que, como a vítima possuía limite disponível para o referido empréstimo, seria imprescindível realizar a contratação para que fosse possível cancelar a suposta avença fraudulenta anteriormente efetuada.

Suscita que, ato contínuo, realizou a transferência dos valores tomados para o mesmo terceiro que anteriormente foi beneficiário das transações.

Em seguida, ao não ter recebido estorno dos valores, percebeu ter sido bloqueado e constatou tratar-se de um golpe, sustentando que as operações destoavam de seu perfil de consumo e que as instituições deveriam ter adotado medidas de segurança.

Acostou junto à inicial o e-mail recebido (fls. 42), os comprovantes de transferência (fls. 43), prints referentes ao empréstimo tomado (fls. 44/46), comprovantes de pagamento do empréstimo (fls. 47/48), prints do contato de Whatsapp do fraudador (fls. 49/56), Boletim de ocorrência (fls. 57/59), e-mails trocados Banco Nubank (fls. 60/87 e 95/97), com o Banco Genial (fls. 102/105 e 123) e com o Banco Central (fls. 109/120), Relatório de Empréstimos e Financiamento (fls. 124/139) e decisões judiciais (fls. 140/142).

Pois bem.

Infere-se que, no contexto das alegações autorais, tudo teve início com o e-mail recebido pelo autor informando a suposta compra fraudulenta que havia sido efetuada em seu cartão de crédito no valor de R\$ 3.230,20 (fls. 42).

Deste e-mail, denota-se que o endereço utilizado para o contato inicial partiu do endereço jacobstottslhmk@gmail.com – sem qualquer relação com o Banco réu. É de conhecimento comum que instituições bancárias utilizam domínios próprios e oficiais.

A aceitação de uma comunicação oficial vinda de um endereço aleatório de provedor gratuito denota falta de cautela mínima. Depreende-se que o autor afirma ter realizado compras via internet com o cartão no dia anterior ao recebimento do e-mail (fls. 2), o que demonstra

habitualidade e conhecimento mínimo de tecnologia por parte do requerente.

Ainda, de se pontuar que o corpo do e-mail não continha qualquer dado pessoal do autor (como CPF ou número de conta) que pudesse conferir veracidade ou credibilidade à mensagem, tratando-se de um disparo genérico.

No mais, a interação prosseguiu por meio do número (15) 99782-5986, e pelos *prints* de fls. 49/56 infere-se que a conta de *Whatsapp* que entrou em contato com o autor tratava-se de conta comum, sem qualquer selo oficial da agência bancária, e não contava sequer com fotografia, distanciando-se completamente dos padrões de atendimento bancário.

Por fim, o ponto nevrálgico foi que, **conforme admitiu expressamente (fls. 2), o próprio autor realizou o empréstimo e posterior transferência de valores, sob comando de terceiro desconhecido, para a conta de empresa também desconhecida.**

Em que pese alegue o autor acreditar estar tratando com o Banco Nubank, que iria solucionar a fraude e estornar os valores para sua conta, o autor efetuou **três** transferências em momentos diferentes para Anspace Instituição de Pagamento Ltda Filial (fls. 43), pessoa jurídica absolutamente estranha aos fatos narrados.

Diante disso, o conjunto probatório acostado aos autos, infere-se que o autor realizou procedimentos orientados por falso funcionário e o banco réu não deve ser responsabilizado pelos prejuízos suportados pelo autor. Isso porque não há nexos causal entre a conduta praticada pela instituição financeira e o dano que se busca reparar.

Importante consignar que as instituições financeiras, como prestadoras de serviços de natureza bancária e financeira, respondem objetivamente pelos danos causados ao consumidor em virtude da má prestação do serviço, com base na teoria do risco da atividade, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, "in verbis":

**"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos**

**consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.**

**§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.**

**§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.**

**§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."**

Além disso, o C. STJ firmou entendimento 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, consoante Súmula nº 479.

Nessa toada, de acordo com a referida orientação, a responsabilidade civil das instituições financeiras alcança os danos gerados por fortuito interno decorrentes de atos praticados por terceiros em desfavor dos consumidores, ainda que não tenham agido com culpa.

Todavia, o juízo a respeito da responsabilização pelo serviço defeituoso, especialmente em quadrante que envolve fraude, demanda exame mais aprofundado das condutas das partes, notadamente no que diz respeito ao comportamento adotado pelo consumidor, diante da previsão contida no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, apesar de a relação se configurar como consumerista, a inversão do ônus da prova não se dá de forma automática, como leciona Luiz Antonio Rizzatto Nunes:

**"A inversão do ônus da prova não se faz de forma automática e sim mediante critério do Juiz, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente, em linha que se apura 'segundo as regras ordinárias da experiência'. É a inversão submetida à faculdade do Juiz e mediante a existência de pressupostos, os quais se examinam dentro do critério judicial e da experiência comum" (in O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª edição,**

1997, p. 336).

Dessa forma, diante das provas dos autos, conclui-se que o caso revela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (artigo 14, § 3º, inciso II do CDC).

De outro lado, nos autos não há provas de que o banco não tenha tomado as providências para evitar ou minimizar os danos causados ao autor.

Também não há qualquer comprovação de que o número utilizado pelo fraudador se trata de um dos canais oficiais do banco apelante.

Nessa esteira, não há como concluir, a não ser por mera presunção, que os dados do autor obtidos pelos estelionatários foram de alguma forma fornecidos ou alcançados através dos canais e plataformas da instituição financeira apelante, via engenharias manejadas por hackers, por exemplo.

Mesmo porque, enviado o e-mail ao apelante, que não possuía qualquer dado seu, o próprio recorrente entrou em contato com o número de telefone lá informado.

Ademais, importa considerar que dados relativos a números de telefones e endereço, por exemplo, podem ser obtidos de fontes distintas, seja no âmbito da própria internet, especialmente diante de inúmeros episódios de vazamentos de dados, ou por simples acesso a bancos cadastrais; todavia, são insuficientes, por si só, para a materialização da fraude, e servem apenas para permitir que os meliantes consigam estabelecer contato com o consumidor, que, por sua vez, deve adotar o padrão de conduta necessário e esperado para a mitigação de prejuízos, inclusive em relação à outra parte.

Dessa forma, não há como exigir do banco apelante conduta diversa da que foi praticada, vez que as transferências e o empréstimo (conforme pode se apurar pelas provas apresentadas) foram feitos pelo próprio autor, visto que realizou procedimentos “sob a orientação do suposto funcionário”, sendo impossível para a instituição financeira prever, na

hipótese, que se tratava de utilização fraudulenta.

É cediço que o prejuízo suportado pelo autor decorreu da prática de um crime.

No entanto, o dano só foi possível em razão da conduta da própria vítima.

Assim, o consumidor assumiu os riscos de seu comportamento, tendo em vista que contribuiu de forma decisiva para a realização das transações. O banco, no caso, não teve qualquer ingerência nem possibilidade de evitar.

Não demonstrada, portanto, a falha na prestação dos serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC, não há o dever de indenizar, tanto pelos danos materiais como pelos supostos danos morais.

Repita-se: em que pese ser lamentável a situação experimentada pelo autor, deve-se reconhecer que, se o consumidor foi induzido por meliantes a realizar as transações com o uso de senha pessoal, seria impossível ao banco evitar a efetivação das operações reclamadas, antes de informado sobre o crime.

Nesse sentido, confirmam-se os seguintes julgados deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara:

**“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – SÚMULA 479 DO STJ – CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE O ATO ILÍCITO E A CONDUTA DOS BANCOS – IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. Autor, correntista de instituição bancária, celebrou contrato de empréstimo consignado e, posteriormente, foi vítima de fraude ao aceitar proposta de portabilidade de crédito supostamente vantajosa. Efetuou o pagamento de boleto bancário fraudulento, cujo valor foi destinado a uma conta de terceiro. Pretensão de responsabilização dos bancos apelados por falha na segurança de seus sistemas e violação à Lei Geral de Proteção de Dados. Responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras (Súmula 479 do STJ) afastada, diante da configuração de culpa exclusiva da vítima. O autor não conferiu os elementos essenciais**

do boleto, como o CNPJ e o beneficiário indicado, tampouco constatou que o pagamento foi direcionado a banco diverso daquele contratado. Nexu causal rompido pela conduta imprudente do consumidor. Inaplicabilidade da responsabilidade objetiva por fortuito interno, pois o prejuízo decorreu exclusivamente do comportamento negligente do autor. Precedentes jurisprudenciais. **RECURSO DESPROVIDO.**

(TJSP; Apelação Cível 1012925-31.2024.8.26.0564; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 17/02/2025)

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA** - Pretensão da autora à responsabilização do réu pela fraude da qual foi vítima - A autora manteve contato com empresa (Empréstimo Online) por aplicativo de mensagens, sem verificar a idoneidade, e, envolvida no enredo fraudulento, realizou transferências bancárias a terceiros absolutamente desconhecidos - A fraude ocorreu fora do âmbito da atividade bancária, inexistindo prova de falha na prestação do serviço ou de vazamento de dados sob guarda da instituição financeira - Nexu causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima, independentemente da responsabilização objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ) - Precedente desta Corte - Recurso desprovido, majorada a honorária.

(TJSP; Apelação Cível 1056443-51.2024.8.26.0506; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025)

Portanto, na presente hipótese, inexistente causalidade entre o dano suportado pelo consumidor e eventual conduta, omissão, ou falha na prestação de serviços do apelante, motivo pelo qual não se aplica ao caso a orientação contida no Enunciado nº 479, da Súmula do STJ.

Cuida-se, na realidade, de fortuito externo consubstanciado em ato ilícito de responsabilidade exclusiva do consumidor e de terceiros, estranhos à relação processual e à relação de consumo.

Assim, diante da ausência de falha na prestação de serviço por parte da Instituição Financeira ré, não há que se falar em indenização pelos danos materiais ou morais, devendo a r. sentença ser mantida por seus próprios termos.

Por força da sucumbência recursal, devem os honorários advocatícios de sucumbência ser majorados em definitivo para o total de R\$



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2.200,00, nos termos do artigo 85, §11º do CPC, observados os limites do §2º do mesmo artigo e a justiça gratuita concedida.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**ACHILE ALESINA**

**Relator**