



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000180412**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1060603-79.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARGOT PONTES MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

**MARIO SERGIO LEITE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1060603-79.2024.8.26.0002

Apelante: Margot Pontes Moreira

Apelado: NU Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamentos

Vara de origem: 9ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro – São Paulo

Juiz(a): Anderson Cortez Mendes

Voto nº 1.456

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais. Preliminares. Alegada ofensa ao princípio da dialeticidade e impugnação à gratuidade da justiça. Rejeição. Relação de consumo. Instituição de pagamento. Golpe da falsa central de atendimento. Entrega voluntária do aparelho celular a terceiro fraudador. Operações realizadas a partir de dispositivo regularmente cadastrado. Alegação de inexistência de fornecimento de senha irrelevante. Possibilidade de recuperação ou redefinição de credenciais a partir do próprio dispositivo. Ausência de prova de falha na prestação do serviço ou de vulnerabilidade do sistema. Culpa exclusiva da consumidora e de terceiro. Fortuito externo. Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Nexo causal rompido. Inexistência de ato ilícito. Improcedência mantida. Honorários recursais majorados, observada a gratuidade da justiça. Recurso desprovido.

Vistos.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por Margot Pontes Moreira contra a r. sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais ajuizada em face de NU Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamentos.

Consta dos autos que a apelante alegou ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiro que se passou por funcionário de instituição bancária, o qual a teria induzido a realizar procedimentos em seu aplicativo e entregar seu celular,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culminando em prejuízo financeiro. Sustentou inexistir fornecimento de senha e atribuiu à instituição financeira falha na prestação do serviço, postulando a inexigibilidade do débito e a reparação moral.

A r. sentença entendeu não configurada falha na prestação dos serviços, reconhecendo que as operações decorreram de atos praticados pela própria correntista, sob orientação de terceiro fraudador, caracterizando culpa exclusiva da consumidora e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Irresignada, a apelante reitera, em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a alegada inexistência de fornecimento de senha e a configuração de fortuito interno.

O apelado apresentou contrarrazões, nas quais suscitou preliminares e pugnou pela manutenção integral da sentença.

**É o relatório.**

A preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade não comporta acolhimento. Embora as razões recursais reproduzam, em parte, argumentos já deduzidos na petição inicial, verifica-se que a apelante manifesta inconformismo direto com os fundamentos centrais da sentença, especialmente quanto ao reconhecimento da culpa exclusiva da consumidora e à inexistência de falha na prestação do serviço. Tal circunstância é suficiente para caracterizar a impugnação mínima exigida pelo art. 1.010, incisos II e III, do CPC, não se exigindo elaboração técnica sofisticada ou inovação argumentativa para o conhecimento do recurso.

Rejeita-se, igualmente, a preliminar de impugnação à gratuidade da justiça. Consta dos autos que o benefício foi deferido pelo juízo de origem, não havendo, nas contrarrazões, demonstração concreta de alteração da situação econômica da apelante ou de elementos objetivos capazes de infirmar a presunção legal decorrente da declaração de hipossuficiência. À míngua de prova idônea em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentido contrário, mantém-se a gratuidade anteriormente concedida, nos termos dos arts. 98 e 99 do CPC.

Superadas as preliminares, passa-se ao mérito.

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

De início, consigna-se que o contrato de prestação de serviços bancários insere-se, inequivocamente, no âmbito das relações de consumo, sendo aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade da instituição financeira é, em regra, objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, cabendo, todavia, examinar se, diante das particularidades do caso concreto, subsiste o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano alegado.

A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC, não tem aplicação irrestrita, limitando-se às provas que razoavelmente se encontram ao alcance do fornecedor, em razão de sua superioridade técnica e jurídica, não podendo servir de fundamento para imputação de responsabilidade por ilícito para o qual não concorreu de forma eficaz.

No caso concreto, a leitura atenta dos autos evidencia que a fraude somente se consumou porque a própria correntista, após receber contato telefônico de terceiro que se fez passar por funcionário de instituição bancária, aderiu integralmente às orientações repassadas, inclusive entregando seu aparelho celular ao fraudador, sob a justificativa de suposta verificação técnica ou procedimento de segurança.

Consta dos autos que a apelante, acreditando tratar-se de preposto da instituição financeira, permitiu que terceiro tivesse acesso direto ao dispositivo no qual se encontrava instalado o aplicativo bancário, circunstância que viabilizou a realização das operações questionadas. Não há controvérsia quanto ao fato de que as transações foram efetivadas a partir dessa conduta, ainda que sob falsa percepção da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realidade.

Com efeito, não cuidou a apelante de demonstrar que tenha adotado a cautela mínima que se esperava nas etapas subsequentes ao contato fraudulento. A entrega voluntária do aparelho celular, meio pelo qual se opera o acesso às funcionalidades bancárias, rompe a esfera de controle da instituição financeira sobre a segurança da operação, não sendo possível atribuir ao banco apelado o prejuízo decorrente de atos praticados fora do ambiente de sua ingerência.

Trata-se, como se observa, do conhecido golpe da falsa central de atendimento, prática amplamente difundida e reiteradamente objeto de alertas públicos. É fato notório que as instituições financeiras, via de regra, não realizam chamadas ativas para orientar consumidores a executar procedimentos de segurança, tampouco solicitam a entrega de dispositivos pessoais a terceiros, circunstância amplamente divulgada por campanhas educativas.

No momento em que a correntista entregou o aparelho ao estelionatário, retirou da instituição financeira qualquer possibilidade de impedir ou controlar as operações subsequentes, as quais passaram a ser realizadas a partir de dispositivo regularmente cadastrado, com autenticação compatível com os mecanismos de segurança disponíveis.

As operações decorreram, portanto, de conduta voluntária da própria correntista, ainda que induzida por terceiro fraudador, o que afasta a imputação de falha na prestação do serviço bancário.

Não há nos autos qualquer prova de que o contato telefônico tenha se originado da instituição financeira apelada, tampouco de que o fraudador possuísse vínculo funcional com o banco. Inexiste, igualmente, qualquer indício de vulnerabilidade do sistema ou de falha nos mecanismos de segurança disponibilizados.

No que toca à alegação da apelante de que não teria fornecido sua

senha pessoal ao terceiro fraudador, tal circunstância, por si só, não é suficiente para afastar a conclusão acerca da ausência de falha na prestação do serviço. Conforme consta dos autos, a própria correntista entregou voluntariamente o aparelho celular ao estelionatário, permitindo-lhe acesso irrestrito ao dispositivo no qual se encontravam instalados o aplicativo do apelado e os demais meios de autenticação ali configurados. Nessas condições, é plenamente possível que o terceiro, de posse do aparelho e dos mecanismos de segurança nele incorporados, tenha procedido à recuperação, redefinição ou alteração das credenciais de acesso, sem necessidade de fornecimento direto da senha pela usuária.

A eventual inexistência de entrega verbal ou escrita da senha, portanto, não descaracteriza a conduta decisiva da apelante, que foi a perda voluntária da posse e do controle do dispositivo, circunstância suficiente para viabilizar as operações questionadas e para romper o nexo causal entre o prejuízo experimentado e a atuação da instituição financeira.

A fraude foi praticada por terceiro, cuja atuação foi propiciada pela conduta da própria apelante, por mais que se lamente, não se configurando fortuito interno, mas fato extrínseco ao serviço prestado pela instituição financeira. Rompido, assim, o nexo de causalidade, incide a excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. A esse respeito, o entendimento desta 22ª Câmara de Direito Privado:

*“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA*

*EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1072267-78.2022.8.26.0002; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 03/12/2025).*

*“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025).*

Dessa forma, correta a r. sentença ao reconhecer a inexistência de responsabilidade do apelado, não se podendo imputar à instituição financeira o dever de indenizar prejuízo decorrente de golpe perpetrado por terceiros.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalte-se, por fim, que a improcedência da demanda não implica negar o prejuízo suportado pela apelante, mas apenas reconhecer que eventual pretensão reparatória deve ser direcionada contra os efetivos responsáveis pelo ilícito, pelas vias próprias.

Considera-se suficientemente apreciada a matéria devolvida a julgamento, sendo desnecessário o enfrentamento individualizado de todos os argumentos deduzidos pelas partes, nos termos do art. 93, inciso IX, da Constituição Federal.

Outrossim, em atenção ao disposto no art. 489, §1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, consigno que os demais argumentos não são capazes de infirmar a conclusão adotada.

Para fins de eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Diante do exposto, **nego provimento ao recurso**, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, e em observância ao Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, majora-se a verba honorária fixada na sentença para 15% sobre o valor da causa, observado o benefício da gratuidade da justiça, com suspensão da exigibilidade, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.

**MARIO SERGIO LEITE**

**Relator**