



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2026.0000170261

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1086892-49.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DAMARIS DELGMA COELHO MIQUELIN HERCULANO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em 37ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível 1086892-49.2024.8.26.0002

Relator: Emílio Migliano Neto

APELANTE: DAMARIS DELGMA COELHO MIQUELIN HERCULANO

APELADOS: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (NUBANK)

Juízo de origem: 10ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro da Comarca de São Paulo

Voto 7648-EMN-dar

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. Golpe da chamada "*falsa central*". Autora apelante induzida por terceiro, mediante contato telefônico, a realizar transferências em seus próprios aplicativos bancários. Utilização de aparelho cadastrado, senha e biometria. Ausência de comprovação de vazamento de dados pelas instituições financeiras. Configuração de fato exclusivo de terceiro. Excludente de responsabilidade. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça inaplicável. Sentença de improcedência mantida com majoração dos honorários sucumbenciais. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Dâmaris Delgma Coelho Miquelin Herculano contra a sentença de fls. 527/530, cujo relatório ora se adota, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 10ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro da Comarca de São Paulo, Doutor Guilherme Duran Depieri, por meio da qual julgou improcedente a ação de indenização por danos material e moral ajuizada pela ora apelante em face do Banco Santander (Brasil) S/A e do Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento (Nubank). À causa foi atribuído o valor de R\$ 60.650,00 para outubro de 2024.

Sustenta a parte apelante, em síntese: (i) que foi vítima de golpe financeiro no qual a fraudadora, munida de dados pessoais e bancários sigilosos, a induziu a realizar transferências; (ii) que a posse de tais dados pela fraudadora evidencia vazamento de informações sensíveis por parte das instituições financeiras réis; (iii) que as operações impugnadas eram atípicas em relação ao perfil da autora e deveriam ter sido bloqueadas pelos sistemas de segurança dos bancos; (iv) que não houve impugnação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

específica pelas rés quanto ao alegado vazamento de dados, tornando-se incontroverso o fato; (v) que a sentença equivocou-se ao afastar a responsabilidade das instituições, ao fundamento de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Pretende, assim, a reforma da sentença para que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais de indenização por danos material e moral, perda de chance e desvio produtivo.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 556/572 pelo apelado Nu Pagamentos S/A, oportunidade em que arguiu, preliminarmente, ofensa ao princípio da dialeticidade e inovação recursal, sustentando que a apelação não enfrentou os fundamentos da sentença. No mérito, defendeu a ausência de falha na prestação de serviços, a inexistência de ato ilícito praticado e a configuração de culpa exclusiva da vítima, pugnando pela manutenção integral da sentença e majoração dos honorários sucumbenciais.

Os autos vieram conclusos a este Juiz relator (fl. 577).

Consta oposição ao julgamento virtual (fl. 579).

É o relatório do essencial.

Conhece-se do recurso interposto vez que tempestivo, observando-se que a parte recorrente é beneficiária da gratuidade processual, ficando dispensada do recolhimento do valor do preparo recusal.

O presente recurso não comporta provimento.

Conforme consignado na sentença, não há prova de que os dados utilizados pela fraudadora tenham sido extraídos dos sistemas das instituições apeladas.

A narrativa dos autos demonstra que a fraude foi perpetrada externamente, com indução da autora a realizar, de forma voluntária, as transações impugnadas.

O fato de a interlocutora dispor de informações pessoais não autoriza, por si só, concluir pela ocorrência de falha sistêmica ou vazamento atribuível à instituição bancária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Este julgador compartilha a conclusão do juízo de primeira instância de que não é crível que os fraudadores tenham acessado coincidentemente o sistema de duas instituições nas quais a autora detinha contas (!).

Ademais, as transações foram realizadas diretamente no aplicativo bancário da autora, em aparelho devidamente cadastrado, com utilização de senha e biometria, elementos que conferem aparência de legitimidade às operações.

Nessas condições, os sistemas de segurança não estavam aptos a detectar fraude, pois o próprio correntista era quem confirmava as movimentações que estavam dentro do limite autorizado para movimentação, não se podendo alegar que a instituição bancária não teria fiscalizado ou controlado movimentação atípica.

Não se aplica, portanto, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, por inexistir demonstração de falha no serviço ou fortuito interno.

Não há como imputar ao banco réu responsabilidade pelo infortúnio.

Cuidou-se de culpa exclusiva da vítima, ora autora apelante, que negligenciou no dever de guarda dos dados confidenciais.

As transações dependiam do fornecimento de senha e código por mecanismo da chave de segurança. Não há nexo de causalidade entre o dano e conduta do réu.

Inexistiu falha na prestação do serviço.

A hipótese configura fato de terceiro, caracterizando excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor:

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Em casos análogos, assim decidiu este Tribunal de
Justiça paulista:

"Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. danos materiais e morais. Fraude realizada por meio da entrega de dados pessoais pela própria autora a terceiro/estelionatário, permitindo que este efetuasse transações em seu nome. Culpa exclusiva da vítima. Ausência de defeito da prestação do serviço pelo réu. Inadmissibilidade da inversão do ônus da prova. Danos materiais e morais indevidos. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido." (Apelação Cível 1033011-29.2024.8.26.0562; Relator: Des. Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2025; Data de Registro: 03/09/2025);

"Apelação e recurso adesivo. Ação de indenização por danos materiais e morais. Preliminar de inovação recursal das razões do recurso adesivo interposto pela autora acolhida. "Golpe da falsa central de atendimento"/"falso funcionário". Transação realizada pela autora. Ausência de comprovação de que a fraude narrada na inicial tenha ocorrido no ambiente da instituição financeira/ré ou por culpa desta. Culpa exclusiva da autora. Sentença de procedência alterada. Recurso da corré provido e não conhecido o recurso adesivo da autora." (Apelação Cível 1003350-67.2024.8.26.0218; Relator: Des. Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guararapes - 1ª Vara; Data do Julgamento: 19/08/2025; Data de Registro: 19/08/2025);

"REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAL. TRANSFERÊNCIA DE NUMERÁRIO PARA DESCONHECIDO. Atribuição de efeito suspensivo ao recurso. Não configuração dos requisitos. MÉRITO. Contexto probatório a demonstrar que o infortúnio a que se submeteu o autor, foi fruto de sua culpa exclusiva ou de terceiros. Autor que, após contato telefônico, acessou sítio eletrônico falso e forneceu seus dados bancários, sem antes observar as medidas de segurança mínimas informadas pelas instituições bancárias. Imprudência que possibilitou a ação de fraudadores a ter acesso à sua conta

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

bancária e realizar a operação financeira contestada na lide. Hipótese de aplicação do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Culpa exclusiva da vítima ou terceiro. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários. Sentença reformada. Apelação provida." (TJSP; Apelação Cível 1038241-51.2022.8.26.0100; Relator: Des. Jairo Brazil; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023);

"RESPONSABILIDADE CIVIL - Alegação de falha na prestação de serviços bancários - Inocorrência - Transferência fraudulenta de numerário a terceiros - Acesso imprudente de representante da correntista a página falsa de "internet banking" atendendo a orientação de estelionatários - Culpa exclusiva da correntista - Rompimento do nexa causal - Inexistência de responsabilidade do réu - Sentença de improcedência da ação desconstitutiva e restitutória mantida - Apelação improvida." (Apelação Cível 1004264-44.2022.8.26.0011; Relator: Des. José Tarciso Beraldo; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/03/2023; Data de Registro: 03/03/2023);

"APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenizatória por danos materiais e morais. Fraude praticada por terceiro que, identificando-se por telefone como suposto preposto do banco réu, orientou funcionária das empresas autoras a atualizar dados de módulo de segurança. Realização de transações bancárias fraudulentas. Sentença de parcial procedência para declarar inexigível o débito questionado e condenar a parte ré a restituir valores às autoras. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Dispensável a realização de dilação probatória. Elementos constantes dos autos que se mostram suficientes para a apreciação da demanda, considerando o princípio do livre convencimento motivado do juiz (art. 371, do CPC). Preliminar rejeitada. MÉRITO. Defeito de segurança não caracterizado. Conduta das empresas autoras que foi causa eficiente do dano. Preposta da parte autora que seguiu todos os passos para atualização de sistema de segurança indicados pelo fraudador por telefone, o que deu ensejo à fraude. Não há prova, sequer indiciária, de que houve vazamento de dados bancários sigilosos da parte apelada. Responsabilidade da financeira não verificada. Ausência de falha na prestação de serviços. Fraude que foi possível somente diante da falta de diligência da parte autora. Transações bancárias que não destoam do perfil de movimentações financeiras



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

das empresas autoras. Culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Inteligência do art. 930, do CC. Precedentes. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO." (Apelação Cível 1008571-65.2022.8.26.0003; Relator: Des. Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2022; Data de Registro: 18/12/2022);

"APELAÇÃO - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - Golpe de engenharia social - Pishing - Hipótese em que o sócio da autora recepcionou ligação de suposto preposto do Banco com orientação de atualização da chave de segurança, pois constava alerta de bloqueio - Liberação de token, em cumprimento à orientação do estelionatário. Pretensão reparatória improcedente. Culpa exclusiva da vítima. Sentença confirmada por seus fundamentos. RECURSO DESPROVIDO." (Apelação Cível 1001025-57.2022.8.26.0229; Relator: Des. Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2022; Data de Registro: 07/10/2022);

"APELAÇÃO. Deserção. Inocorrência. Recolhimento das custas pertinentes devidamente comprovado. Cerceamento de defesa não caracterizado. Prova oral desnecessária. Preliminares rejeitadas. Responsabilidade civil. Declaração de inexigibilidade de dívida c.c. pedido de reparação de danos morais e materiais. Operações bancárias realizadas em conta corrente e impugnadas pelo correntista. Narrativa dos autos que aponta para a culpa exclusiva da vítima que, agindo em total desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pelas instituições financeiras, forneceu, via telefone e on line, senhas e códigos token a suposto funcionário do banco. Em que pese se aplique o CDC e se reconheça a responsabilidade objetiva do banco apelante, vislumbra-se hipótese de exclusão da responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Fortuito externo. Ação improcedente. Sentença reformada. Recurso provido." (Apel. 1007616-71.2015.8.26.0361, 21ª Câmara de Direito Privado, Relator: Des. Silveira Paulilo, j. 23.2.2017).

Dessa maneira, com amparo nesse respeitável entendimento jurisprudencial, o presente recurso possui assento normativo formal característico de sua total inviabilidade.

Sucumbente, arcará a parte ora apelante com honorários advocatícios majorados para 11% sobre o valor atribuído à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

causa, observando-se a suspensão da cobrança em razão da gratuidade judiciária.

Posto isso, pelo meu voto, nega-se provimento ao recurso interposto.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator