



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000298769

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000006-16.2024.8.26.0271, da Comarca de Itapevi, em que é apelante FABIANA DE SOUZA MARTINS, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 2 de abril de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1000006-16.2024.8.2.0271

COMARCA DE ITAPEVI

APELANTE: FABIANA DE SOUZA MARTINS

APELADO: NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO
(NUBANK)

JUÍZA: ADRIANA BRANDINI DO AMPARO

Voto nº 3333

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Preliminar de inépcia recursal, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, afastada. MÉRITO. Falsário que enviou mensagem à requerente, por telefone, como preposto do banco, relatando compras de alto valor com o cartão da autora – Autora que, seguindo instruções do falsário, acessou o aplicativo do banco buscando cancelar as supostas operações, e realizou a transferência de R\$ 15.000,00 em favor de conta de terceiro. Ausência de prova de que a transação estivesse no perfil da consumidora. Conta bancária que não detinha saldo para realizar a transação. Má prestação dos serviços bancários – Responsabilidade objetiva do réu – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecida a inexigibilidade da cobrança. Danos morais, no entanto, não configurados. Recurso parcialmente provido, com redistribuição do ônus sucumbencial.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 241/245 dos autos da *ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c dano material e moral, com pedido de tutela de urgência*¹ ajuizada por FABIANA DE SOUZA MARTINS em face de NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (NUBANK), por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, e, em razão da sucumbência, condenou a autora no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

¹ R\$ 26.888,39 em dezembro de 2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recorre a autora (fls. 248/273).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 274/275), respondido em fls. 280/312 (com preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

A autora alegou na inicial que é correntista do requerido e que *“em 18/09/2023, recebeu uma mensagem de SMS supostamente do banco NUBANK, informando que havia uma compra de R\$ 3.500,00 realizada no seu cartão, perguntando se reconhecia ou não a compra, e que, caso não reconhecesse deveria entrar em contato com o número 0800 072 8448”*. Relatou que *“efetuou a ligação para o número indicado e o atendente disse exatamente todos os seus dados, inclusive, modelo do aparelho celular, confirmou a informação do SMS, perguntou se reconhecia a compra realizada, caso negativo, iria receber uma mensagem por WhatsApp confirmando o cancelamento da compra”*, fato que se concretizou na sequência. Informou que o atendente lhe informara para certificar as contas diante da identificação de transferências via PIX nos valores de R\$ 15.000,00 e R\$ 16.900,00. Na sequência, relatou ter tomado ciência de que fora vítima de golpe, sendo transferido o valor de R\$ 15.000,00 de sua conta bancária para terceiros, cuja quantia o réu tem lhe cobrado, inclusive com apontamento de restrição relativa ao débito em seu nome. Diante disso, requereu a declaração de inexistência da cobrança e indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

A tutela de urgência foi deferida, determinando-se a suspensão da exigibilidade da dívida cobrada (fls. 41/43). O réu apresentou defesa (fls. 71/108); a autora se manifestou em réplica (fls. 203/224). Após sobreveio o decreto de improcedência, entendendo o d. Magistrado que *“a atuação de terceiro, estranho ao réu configura culpa exclusiva de terceiro apta a ensejar a exclusão da responsabilidade do réu”*.

Inconformada, recorre a autora (fls. 248/273). Sustenta a responsabilidade do réu na hipótese, vez que *“a instituição financeira tinha ciência dos golpes e não tomou medidas preventivas adequadas”*, aduzindo que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os dados da apelante foram obtidos e utilizados de forma fraudulenta. Outrossim, alega que “a fraude perpetrada caracteriza um fortuito interno, conforme entendimento consolidado pelo STJ na Súmula 479”, bem como que o banco não se desincumbiu do ônus de demonstrar que as movimentações foram realizadas com a devida segurança e que não houve falha em seus sistemas. Ao final sustenta a ocorrência de dano moral. Pede o provimento do recurso no efeito suspensivo e seu provimento para reformar a r. decisão, julgar procedente a ação para declarar a inexistência e inexigibilidade do débito e condenar o réu no pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00, invertendo-se os ônus de sucumbência.

De início observo que a apelante não formulou pedido de efeito suspensivo por petição apartada, como dispõe o art. 1.012 § 3º do CPC, o que impediu sua apreciação em momento anterior, restando o pedido prejudicado nesta ocasião, diante do julgamento de mérito que segue.

Não comporta acolhimento a alegação preliminar, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, de inépcia do recurso de apelação da autora, por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso dos autos, vê-se que a apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença apelada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação dos seus pedidos.

Rejeito, portanto, a preliminar arguida.

Conhecido, o recurso comporta provimento parcial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de dados ou documentos do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constatada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Importa notar que, embora o autor tenha seguido as orientações do fraudador nas mensagens e ligações recebidas e realizado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os procedimentos que culminaram na ocorrência da fraude, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança à mensagem inicialmente recebida, por canal legitimamente utilizado pelo banco (mensagens por telefone) para alerta de realização de compras no cartão de crédito - sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes. E, muito embora o contato telefônico tenha partido de canal não oficial da instituição financeira, verifica-se na imagem do contato o logo da instituição financeira (fls. 29).

Tais circunstâncias conferiram veracidade ao procedimento então dirigido pelo fraudador, ensejando a enganosa percepção da realidade pela autora.

Na sequência, houve a concretização da fraude, com transferência de vultoso valor da conta bancária da autora, inferindo-se que não possuía saldo suficiente para realizá-la, haja vista que a discussão gira em torno da cobrança do valor realizada pelo banco - e não de eventual ressarcimento de valor à autora.

Assim, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir a transação em tela, inclusive eventual bloqueio desta, ou contato do banco para confirmação da solicitação. Não foi observado, no entanto, qualquer procedimento básico de segurança para concretização da operação, o que revela falha na prestação dos serviços, notadamente porque não há prova de que o vultoso valor da transação realizada (R\$ 15.000,00 - fls. 39) estivesse no perfil de movimentação da autora. A respeito, aliás, na instrução processual o réu não produziu prova alguma, insurgindo-se, nesse aspecto, apenas - tardiamente - nas contrarrazões (fls. 293/294), não sendo suficientes, contudo, os supostos recortes de extratos (que não apontam datas, número de conta ou titularidade) para comprovar que estivesse a transação realizada no perfil da autora.

Com efeito, o sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo que a operação se ultimasse. No mínimo, deveria ter sido confirmado junto a autora, se era a vontade dela realizar tal operação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Some-se a isso o fato de que não há indícios nos autos de que a autora tenha fornecido informações pessoais e intransferíveis a terceiro. Ao revés: a autora bem demonstrou que, tão logo constatada a fraude, atuou diligentemente, registrando reclamação no banco (fls. 33/37), no intuito de obter administrativamente a solução da questão – sem sucesso.

Nesse contexto, a conduta da autora, de seguir as orientações telefônicas recebidas do falso preposto do réu, não basta para configurar fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º, II, CDC), nem mesmo culpa concorrente - inferindo-se a falha na prestação do serviço, porque deixou o banco de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

A fraude verificada, como já dito, insere-se no risco inerente à atividade econômica do requerido, por se tratar de instituição bancária, não elidindo a responsabilidade desta pelos danos advindos ao consumidor, à luz da teoria do risco profissional, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido, os precedentes:

*APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO - PAGAMENTOS ELETRÔNICOS DE VALORES ELEVADOS REALIZADOS POR TERCEIROS – RELAÇÃO CONSUMERISTA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE – Matéria não debatida na origem – Inovação Recursal. DEVER DE SEGURANÇA – As instituições bancárias devem zelar pela segurança das transações, respondendo de forma objetiva por fraudes praticadas por terceiros – Súmula 479 do C. STJ. **Autor alega que recebeu telefonema de suposta gerente do banco, que detinha seus dados e informações bancárias, contato que resulta em transações não autorizadas na conta da parte autora que somam R\$ 249.223,00 realizados em sequência, num único dia, em valores incompatíveis com o seu perfil bancário – Réu não comprova a regularidade das transações impugnadas – Restituição mantida. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO.***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1017889-57.2023.8.26.0320; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024 – destaques nossos).

APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos materiais - Transações realizadas não reconhecidas pela autora – Autora que recebeu ligação de pessoa que se fez passar por funcionário do banco réu e atualizou aplicativo confirmando dados sigilosos – Movimentações Fraudulentas – Sentença de extinção sem julgamento de mérito – Insurgência da Autora – Ilegitimidade Passiva que cabe ser afastada – Elementos dos autos que comprovam a existência de relação jurídica entre as partes – Ilícito atribuído ao Banco réu – Necessidade de se apurar a responsabilidade da casa bancária que impõe sua permanência no polo passivo da demanda – Preliminar de ilegitimidade que cabe ser afastada Afastado o decreto de extinção e estando em pauta causa madura para julgamento, a análise do mérito litigioso opera-se de plano, na forma do artigo 1013, § 3º, I, do CPC – Culpa exclusiva do consumidor não reconhecida Situação retratada que ambas as partes contribuíram para o evento danoso – O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários, esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno da instituição financeira, não fosse isso, não haveria sucesso na iniciativa do golpe – Dever de restituir o dano material – Sentença reformada – Apelo provido (TJSP, Apelação Cível 1131510-81.2021.8.26.0100, Relator(a): Jacob Valente; 12.ª Câmara de Direito Privado, j. em 18/01/2023, Data de Registro:18/01/2023).

CERCEAMENTO DE DEFESA - Julgamento antecipado da lide - Hipótese em que a causa já se encontrava madura para a apreciação de seu mérito, não se admitindo a produção de provas inúteis ou meramente protelatórias - Cerceamento inócua - PRELIMINAR AFASTADA. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C INDENIZATÓRIA - Empréstimos e transferência bancária não reconhecido pela autora - Golpe da falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Parcial cabimento - Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador - Elementos dos autos que, contudo, denotam que as movimentações realizadas na conta da autora, realizadas em curto lapso temporal, destoavam de seu perfil - Fraude perpetrada por terceiros que não elide a responsabilidade da instituição financeira - Inteligência da Súmula nº 479, do C. STJ - Instituição financeira que não demonstrou ter adotado as medidas de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno - Falha na prestação dos serviços bancários (CDC, art. 14, §1º) - Reforma da r. sentença, para declarar a inexigibilidade dos débitos - Devolução de valores descontados que, contudo, deve ser feita de forma simples, e não em dobro, ante a ausência de má-fé por parte da instituição financeira ré - Dano moral não configurado - Ausência de demonstração de que a requerente tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

(TJSP; Apelação Cível 1035512-18.2023.8.26.0100; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 26ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/02/2024; Data de Registro: 01/02/2024).

Diante disso, é de rigor o reconhecimento da inexigibilidade do débito cobrado, determinando-se seu cancelamento.

Não faz jus a autora, contudo, a indenização por dano moral.

As circunstâncias fáticas denotaram mero dissabor, insuficiente para configurar os danos morais. Isso porque não houve indicação de maiores consequências, senão aborrecimento decorrente do próprio fato, que resta inconfundível com situação constrangedora e vexatória.

Confiram-se os precedentes:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – GOLPE DO "FALSO FUNCIONÁRIO" - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO RÉU - Preliminares – Falta de interesse de agir e ilegitimidade passiva – Não acolhimento – Fraude que ocorreu junto à casa bancária e é evidente o prejuízo sofrido pelos autores – Preliminares afastadas. - Falha na prestação dos serviços - "Golpe do falso funcionário" - Responsabilidade objetiva do réu - Inexigibilidade dos boletos – Autores que foram vítimas de golpista que realizou o pagamento de sete boletos sem a autorização dos autores – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Não cabimento – Pagamentos que destoavam do perfil dos autores – Sentença mantida. - Indenização por danos morais – Não cabimento – Na espécie, o réu é tão vítima quanto os autores - Dados dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autores que não foram incluídos em cadastro de inadimplentes - Danos morais inexistentes - Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1064565-81.2022.8.26.0002; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/03/2024; Data de Registro: 14/03/2024)

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora vítima de "golpe da falsa central de atendimento" – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Consumidora lesada por fraude perpetrada mediante ligação telefônica, originada de telefone comercial da ré, por suposto preposto com conhecimento de dados sigilosos – Aprovação de operações manifestamente fraudulentas, as quais, pelo alto valor e pelo curto intervalo de tempo entre uma e outra, deveriam ter despertado a atenção da requerida - Circunstâncias fáticas que permitem reconhecer a falha na prestação do serviço – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Súmula nº 479 do STJ – Instituição financeira que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Teoria da confiança e justa expectativa da consumidora – Precedentes deste E. Tribunal – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária. (TJSP; Apelação Cível 1018120-12.2022.8.26.0032; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2024; Data de Registro: 22/01/2024)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência - Irresignação do réu - Parcial acolhimento – Realização de transferência no valor de R\$ 1.900,00, não reconhecida pela autora, e destoante do histórico de gastos – Inexistência de elementos probatórios nos autos que permitam concluir que a autora tenha sido vítima do "Golpe do Falso Funcionário", e de que teria sido responsável pela vulnerabilização de seus dados - Impossibilidade de transferir ao consumidor a responsabilidade pela fiscalização das atividades da instituição financeira – Inexistência de fato da vítima e fato exclusivo de terceiro – Falha de segurança configurada – Fortuito interno, inerente aos riscos da atividade bancária – Dano moral, contudo, incorrente no caso concreto – Ausência de negatização e redução do poder de compra da autora – Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000640-83.2021.8.26.0152; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 2ª Vara Cível; Data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 21/03/2023; Data de Registro: 21/03/2023)

Ante o exposto, por meu voto, dou parcial provimento ao recurso interposto para declarar a inexigibilidade do débito cobrado, determinando-se o cancelamento da cobrança respectiva, sob pena de multa. Em razão da sucumbência recíproca entre recorrente e recorrido, condeno a autora ao pagamento de 40% das custas e despesas processuais e fixo os honorários advocatícios devidos ao patrono do réu em 10% do proveito econômico obtido pelo banco réu (valor pretendido a título de indenização por danos morais). Por sua vez, condeno o requerido ao pagamento de 60% das despesas processuais e arbitro honorários advocatícios devidos ao patrono da autora no montante de 10% do valor desta condenação (art. 85, §2º, do CPC).

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora