



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000250436

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000027-93.2024.8.26.0108, da Comarca de Cajamar, em que é apelante JULIANA STEFANIA DE SOUSA PIMENTA, é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 23 de março de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000027-93.2024.8.26.0108

Apelante: Juliana Stefania de Sousa Pimenta

Apelado(a): Nu Financeira S/A – Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Juiz(a) de Direito: Renato dos Santos

Voto nº 4.828/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO ATENDENTE. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX REALIZADAS PELA PRÓPRIA CORRENTISTA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. TERMO DE QUITAÇÃO EXTRAJUDICIAL NÃO ASSINADO E SEM ASSUNÇÃO DE RESPONSABILIDADE. ATIPICIDADE DAS OPERAÇÕES. INOVAÇÃO RECURSAL. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). RECURSO CONHECIDO EM PARTE E DESPROVIDO NA PARTE CONHECIDA.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais decorrentes de alegado “golpe do falso atendente”, no qual a autora realizou três transferências via PIX, totalizando R\$ 31.866,00, a terceiros, após contato telefônico de supostos funcionários do Banco réu.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se houve falha na prestação de serviços da instituição financeira a ensejar responsabilidade objetiva pelo prejuízo decorrente das transferências realizadas pela própria correntista; (ii) estabelecer se a alegada atipicidade das operações pode ser apreciada em grau recursal; e (iii) determinar se o termo de quitação extrajudicial configura reconhecimento de responsabilidade e obrigação de ressarcimento.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Afasta-se a preliminar de ausência de dialeticidade, pois as razões recursais impugnam especificamente os fundamentos da sentença, sendo admissível a reiteração de argumentos anteriormente deduzidos, conforme entendimento do STJ (AgRg no AREsp 435.352/MG).

4. Configura inovação recursal a alegação de atipicidade das operações quando não aduzida na inicial, sendo incognoscível em grau de apelação. Ainda que superada a inovação, a autora não juntou extratos ou histórico financeiro aptos a demonstrar padrão de consumo e eventual omissão do Banco na identificação de operações atípicas.

5. Aplica-se o CDC, inclusive quanto à possibilidade de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), sem que isso implique presunção automática de falha na prestação do serviço.

6. As transferências foram realizadas voluntariamente pela autora, mediante uso de senha pessoal e intransferível, após contato telefônico de terceiros estranhos aos autos, sem utilização de canal oficial da instituição financeira. A autora deixou de adotar cautelas mínimas, como verificar a existência de transações suspeitas em seu extrato ou contatar os canais oficiais do Banco, configurando culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

7. Afastou-se a alegação de falha quanto ao limite de transferências, pois tal limite não possui caráter absoluto e pode ser alterado mediante confirmação de identidade no aplicativo, não cabendo à instituição impedir transações regularmente autorizadas pela correntista.

8. Rejeitou-se a eficácia do termo de quitação extrajudicial, pois (i) não há comprovação de assinatura pela autora; (ii) o documento expressamente consigna ausência de responsabilidade do banco e liberalidade no auxílio; e (iii) houve posterior comunicação de que o reembolso não seria efetuado. Ainda que válido e assinado fosse, o termo configuraria título executivo extrajudicial destinado ao encerramento da controvérsia (REsp 2.221.156/SP), devendo ser executado na via própria, sendo inviável sua cumulação com a pretensão indenizatória, sob pena de enriquecimento sem causa.

IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida em parte e desprovida na parte conhecida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII; CPC, arts. 373, II, e 1.021, § 3º; Regimento Interno do TJ, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306; STJ, AgRg no AREsp 435.352/MG; REsp 2.221.156/SP.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa (fls. 203/205).

Apela a autora, alegando que foi vítima do golpe do falso atendente, no qual estelionatários, passando-se por funcionários do setor de segurança do Banco, a induziram a realizar transferências via PIX para supostamente cancelar transações suspeitas e proteger sua conta; que o prejuízo total somou R\$ 31.866,00, decorrente de três transferências efetuadas em um intervalo de apenas 40 minutos, o que caracteriza movimentação completamente atípica e fora do padrão de uso da conta; que houve falha grave na prestação de serviços e nos dispositivos de segurança da instituição financeira, pois o Banco permitiu a efetivação de transações que superaram em muito o limite diário de R\$ 2.500,00 estabelecido para a apelante; que a responsabilidade do Banco é objetiva, fundamentada no risco da atividade e no fortuito interno, conforme a Súmula 479 do STJ, não havendo que se falar em culpa exclusiva da vítima ou falta de cautela, uma vez que a vulnerabilidade e hipossuficiência da consumidora foram exploradas pela falha sistêmica do Banco; que as partes chegaram a firmar um termo de quitação extrajudicial, devidamente assinado por ambas e formalizado via DocuSign, no qual o Banco reconhecia a natureza do golpe e se comprometia a restituir integralmente o valor de R\$ 31.866,00 no prazo de cinco dias, obrigação esta que nunca foi cumprida pela apelada (fls. 232/249).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 250/253).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 257/281) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

De início, afasto a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada pelo requerido nas contrarrazões (fls. 260/262), vez que as razões recursais atacam os termos da sentença, deixando bastante claros os motivos pelos quais o julgamento combatido merece modificação.

Ademais, ainda que a parte autora insista em

argumentos apresentados anteriormente, as razões de apelação possuem relação direta com os argumentos expostos na r. sentença, e estão devidamente fundamentadas com motivação suficiente para o pedido de reforma da decisão recorrida, não havendo que se falar em ofensa ao princípio da dialeticidade.

Sobre o tema, o STJ já assentou que *a mera circunstância de terem sido reiteradas, na petição da apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial da ação ou na contestação não é suficiente para o não conhecimento do recurso, eis que a repetição dos argumentos não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade*” (AgRg no AREsp 435.352/MG, 3ª Turma, rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 25/02/2014).

Seguindo, nada disse a autora na inicial a respeito de eventual atipicidade das operações impugnadas, de modo que se trata de inovação recursal, incognoscível, portanto.

Mas ainda que se pudesse conhecer da assertiva, fato é que a apelante não trouxe extrato ou histórico financeiro algum, razão pela qual impossível avaliar o seu padrão de consumo e ponderar a respeito de eventual falha do Banco em não identificar operações supostamente atípicas.

Adentrando ao mérito, o i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, consignando não ter a autora agido com a necessária diligência que a situação exigia, atraindo para si a responsabilidade pelos danos sofridos.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias,

ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

O caso em tela tem ligação com o artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que menciona a oportunidade da inversão do ônus da prova e com o artigo 373, inc. II, do CPC que é claro em estatuir que o ônus da prova incumbe ao réu, quanto ao fato extintivo do direito do autor.

Em análise dos autos, verifico que a parte autora teria sido vítima do crime de estelionato, tendo registrado boletim de ocorrência (fls. 46/47) com o objetivo de apurar o fato tipificado no artigo 171 do Código Penal.

Observo ainda que é incontroverso que os beneficiários sobre os valores transferidos foram terceiros estranhos aos autos (fls. 42/44).

Em sua peça, a autora alega que teria recebido ligação de suposto atendente da requerida, informando-a acerca de tentativa de fraude em sua conta e que, em contato com o número em questão, passou a fazer operações em seu aplicativo Nubank, acreditando que as transferências teriam por escopo evitar a atuação ilícita de terceiros.

Percebendo possível fraude, teria entrado em contato com o requerido para informar o ocorrido, porém não obteve êxito em ser ressarcida da quantia despendida.

Em que pese a relação entre as partes ser analisada sob à ótica do Código de Defesa do Consumidor, entendo que este fato por si só não é suficiente para presumir a hipossuficiência e vulnerabilidade da requerente.

Os fatos alegados na inicial indicam que, em princípio, houve prática de um ato criminoso, realizado por terceiro, não havendo elementos hábeis a indicar responsabilidade da instituição financeira.

Na hipótese, os terceiros entraram em contato diretamente com a autora, não o fazendo por meio de plataforma disponibilizada pelo réu. Outrossim, considerando o relatado na inicial, isto é, o pedido de transferências para evitar outras transações fraudulentas deveria ter sido objeto de descrença ou dúvida por parte da requerente, fazendo a contactar a fornecedora do

serviço pelos canais oficiais.

É forçoso ressaltar que o contato telefônico por número desconhecido é prática não aconselhada, mormente quando se pleiteia a transferência de valores. No caso, a requerente poderia, antes de promover as operações solicitadas, ter conferido a existência de eventuais transações no site ou aplicativo fornecido pelo requerido ou mesmo requisitado informações no espaço de dúvidas do aplicativo, o que não foi feito.

No que tange ao limite, este não possui caráter absoluto, podendo ser alterado pela requerente, sobretudo quando há confirmação de sua identidade no aplicativo, não podendo a instituição financeira impedir a própria correntista de realizar as transações desejadas.

Logo, entendo que no caso em apreço não há comprovação de falha na prestação de serviços pelo réu, visto que as transferências foram realizadas pela requerente através de senha pessoal e intransferível, restando evidência da culpa da autora e de terceiro estranho à lide.

Por mais criteriosos que sejam os meios de segurança utilizados pelos bancos, é de notório conhecimento o fato de que fraudes e golpes praticados por terceiros são cotidianas, o que demanda cautela.

Ademais, não há qualquer elemento a indicar que o aludido golpista teria todos os dados bancários da autora. Sem prejuízo, não há necessidade de tais dados, bastando o envio de mensagens até alcançar aqueles que, de fato, possuem conta no banco indicado e promovam as operações na forma direcionada pela golpista.

Houve ausência de cautela da autora, pois, além de estar transferindo valores a pessoas estranhas, deixou de constatar se havia, de fato, notícia de transações desconhecidas em seu extrato bancário e de buscar os canais oficiais de comunicação.

Dessa forma, fica afastada a responsabilidade objetiva do banco, que não praticou ato ilícito indenizável. Embora seja aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, não há como concluir pela responsabilidade do requerido.

Como se vê, o Magistrado sentenciante bem apreciou

as provas dos autos e as normas aplicáveis, sobre elas se debruçando de forma detida e profunda, corretamente concluindo pela improcedência do pedido.

E no que toca ao Termo de Quitação Extrajudicial (fls. 53/56), melhor sorte não tem a recorrente, por inúmeros motivos.

A uma, é certo que o Banco expressamente informou à autora, via e-mail, colado ao corpo da inicial, que sua situação estaria sob análise (fls. 6), demonstrando que não se tratava de reconhecimento ou compromisso de ressarcimento à autora, mas mera expectativa.

A duas, ao final da referida análise, responderam que não iriam seguir com o reembolso (e-mail – fls. 40/41).

A três, o Banco expressamente consignou no Termo que, *não obstante o reconhecimento pelo Cliente de que o Nubank não teve qualquer ingerência ou responsabilidade pelo Reporte, bem como o fato de as transferências terem sido realizadas de forma voluntária pelo Cliente, o Nubank, a título de mera liberalidade, optou por auxiliar os Reclamantes na solução do problema, proporcionando-lhes a melhor experiência possível. É dizer, não há qualquer assunção de culpa ou responsabilidade.*

A quatro, o termo em questão não está assinado (fls. 53/55), seja porque não indica nenhuma rubrica no corpo do instrumento, seja porque o certificado de conclusão revela que o documento foi *enviado e visualizado*, mas não *assinado*. Inclusive, o status do certificado indica tão somente *entregue* (no campo superior direito), e não *completado*, como ocorreria acaso tivesse sido firmado.

E, a cinco, ainda que prova houvesse de confissão pelo Banco e de assinatura do documento, é certo que se trata de título executivo extrajudicial voltado ao encerramento da questão (REsp 2.221.156/SP, 3ª Turma, rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 29/09/2025), devendo, se o caso, ser executado na via própria.

Assim, permitir que a autora se beneficie do referido Termo, bem como da pretensão ora veiculada, implicaria evidente enriquecimento sem causa de sua parte.

Ante o exposto, voto por **CONHECER EM PARTE**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DO RECURSO E NEGAR-LHE PROVIMENTO na parte conhecida, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora