



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000168176

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000301-23.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante LUCIMARA DOS SANTOS BLOHEM DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NUBANK S/A, NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

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, 3 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000301-23.2024.8.26.0572

Apelante: Lucimara dos Santos Blohem dos Santos

Apelados: Nu Financeira S/A – Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento e PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Vara de origem: 2ª Vara do Foro de São Joaquim da Barra

Juiz(a): Anderson José Borges da Mota

Voto nº 1.323

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de nulidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento. Transferências via PIX realizadas pela própria correntista mediante uso de senha pessoal. Relação de consumo. Aplicação do art. 14 do CDC. Responsabilidade objetiva que não é absoluta. Culpa concorrente caracterizada. Falha de cautela do serviço na autorização de operações discrepantes do perfil da conta. Art. 945 do Código Civil. Restituição parcial do valor transferido mantida. Inexistência de má-fé do fornecedor. Repetição do indébito em dobro afastada. Danos morais não configurados diante da concorrência causal. Sentença mantida. Recurso desprovido. Majoração da verba honorária recursal, observada a gratuidade da justiça.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por Lucimara dos Santos Blohem dos Santos contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de nulidade de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, reconhecendo a ocorrência de fraude em operações realizadas via PIX, mas concluindo pela existência de culpa concorrente, com condenação dos réus à devolução de 50% do valor transferido, afastando, contudo, a repetição do indébito em dobro e a indenização por danos morais, bem como fixando

sucumbência recíproca.

A sentença foi posteriormente integrada, em sede de embargos de declaração, para consignar a responsabilidade solidária das rés quanto à devolução parcial do valor transferido.

Inconformada, a apelante sustenta, em síntese, a inexistência de culpa de sua parte, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, a necessidade de devolução integral dos valores, a repetição do indébito em dobro, a configuração de danos morais indenizáveis e a majoração dos honorários advocatícios.

Contrarrazões foram apresentadas por ambos os apelados, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De início, é incontroverso que a relação jurídica estabelecida entre a correntista e os prestadores de serviços financeiros e de pagamento se subsume ao regime do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de típica prestação de serviços bancários, incidindo o art. 14 do CDC e a orientação consolidada na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade civil das instituições financeiras é, em regra, objetiva, fundada no risco da atividade e no dever de segurança que lhe é inerente, especialmente em ambiente de movimentações eletrônicas e do sistema de pagamentos instantâneos (PIX), cuja confiabilidade é pressuposto de funcionamento do próprio mercado.

A objetivação da responsabilidade, contudo, não implica sua absolutização. Mesmo sob a égide do CDC, permanece indispensável a verificação do nexo causal, bem como a adequada ponderação das excludentes legais e da contribuição causal do consumidor, quando presente, em consonância com a boa-fé objetiva e com o equilíbrio do sistema. A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC constitui instrumento de facilitação probatória, direcionado às provas que razoavelmente se encontram ao alcance do fornecedor, não

autorizando, porém, a imputação automática de responsabilidade integral em hipóteses nas quais a dinâmica do evento evidencia participação ativa do consumidor no ato de disposição patrimonial, mediante uso de credenciais pessoais e autenticação regular.

No caso concreto, consta dos autos que a apelante foi vítima do denominado golpe da falsa central de atendimento, no qual terceiro, por meio de engenharia social, induz o consumidor a praticar atos que, em condições normais, não realizaria. Consta que, após contato telefônico fraudulento, a apelante efetuou transferências via PIX, mediante uso de senha pessoal, seguindo orientações repassadas pelo estelionatário.

Esse contexto revela, de forma clara, a concorrência de condutas para a produção do resultado danoso.

De um lado, a conduta da apelante contribuiu de maneira relevante para a concretização da fraude. Trata-se de expediente que, por sua própria natureza, depende da atuação direta do titular da conta, seja pelo fornecimento de dados sigilosos, seja pela execução das operações sob orientação do fraudador. Sem essa colaboração, a fraude não teria êxito. Não se cuida de imputar culpa exclusiva à vítima, mas de reconhecer juridicamente que houve participação causal concreta, traduzida na ausência de cautela minimamente exigível diante de solicitação de dados e comandos sensíveis, sem prévia verificação junto aos canais oficiais da instituição financeira.

De outro lado, não se pode afastar por completo a responsabilidade dos apelados. O serviço bancário e de pagamento pressupõe não apenas a execução de ordens regularmente autenticadas, mas também a gestão de risco e o monitoramento de transações, com especial atenção a operações que destoem do perfil de utilização da conta, seja pelo valor, seja pela forma ou pela sequência em que realizadas. A autorização de transferências que se afastam do padrão de consumo do correntista evidencia falha de cautela do serviço, justificando a incidência da teoria do risco do empreendimento, segundo a qual aquele que aufere os proveitos da atividade deve suportar os ônus dos riscos a ela inerentes.

Nesse cenário, correta a solução adotada na origem pelo i. Magistrado ao reconhecer a culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, aplicável como critério de redução proporcional do dever de indenizar em hipóteses de concorrência causal, em compatibilidade com o microsistema consumerista. A restituição parcial do valor transferido, fixada em 50%, revela-se proporcional e adequada às circunstâncias do caso, pois equilibra, de um lado, a contribuição da própria correntista para a fraude e, de outro, a falha do serviço na autorização de operações atípicas. A pretensão recursal de devolução integral, portanto, não comporta acolhimento.

No tocante à repetição do indébito em dobro, igualmente correta a r. sentença. O art. 42, parágrafo único, do CDC exige, para sua incidência, que a cobrança indevida não decorra de engano justificável, sendo certo que a jurisprudência consolidou entendimento no sentido de que a devolução em dobro reclama circunstâncias que evidenciem má-fé ou, ao menos, reprovabilidade qualificada da conduta do fornecedor.

Na hipótese, as operações questionadas resultaram de fraude praticada por terceiro, com concorrência causal da própria apelante e reconhecimento de falha de cautela do serviço, não se confundindo com cobrança deliberadamente abusiva ou dolosa por parte dos apelados. Inviável, assim, a aplicação da sanção civil da dobra, devendo prevalecer a restituição simples, na extensão já delimitada. Nesse sentido:

“DIREITO CIVIL – RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL – SERVIÇOS BANCÁRIOS. Ação declaratória de nulidade de empréstimo pessoal fraudulento, c.c. repetição de indébito e reparação por abalo moral. Autor vítima do chamado "golpe da falsa central de atendimento". Mensagem por SMS informando pseudo-operação em verdade inexistente, facultando o autor a impugá-la através de link de acesso a suporte on-line. Chamada telefônica subsequente por fraudador, com a transmissão de informações sigilosas que viabilizaram

*transações fraudulentas, empréstimo de R\$ R\$ 216.267,03 mais duas transferências que somam R\$ 89.000,00 (R\$ 70.000,00 + R\$ 19.000,00). Titular da conta corrente incauto, que concorre para o sucesso da fraude. Culpa concorrente, primária do autor que expôs dados sigilosos geradores do sucesso do expediente fraudulento e secundária do réu, a quem incumbia vigiar as movimentações discrepantes do perfil de utilização da conta corrente pelo autor. Partilha do desfalque, não fosse pelo fato de o réu ter negligenciado o exame das três operações fora do hábito de consumo do autor. Dano moral afastado. Concorrendo o autor para o evento, o abalo anímico acaba comprometido porque partiu dele o essencial às atribulações ao se deixar ludibriar e revelar dados sigilosos. **Repetição das prestações adimplidas pelo autor sem a dobra do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, numa aplicação sistemática com o Código Civil, se não houve má-fé do réu.** Parcial procedência da pretensão. Declaração de nulidade do contrato de empréstimo e devolução das partes ao estado anterior, com a condenação do réu a repetir o indébito. Sucumbência em maior proporção atribuída ao réu (art. 86, parágrafo único, do CPC), os honorários advocatícios arbitrados em 15% do valor atualizado do contrato declarado nulo, ao qual soma-se o valor da condenação, sopesado o trabalho adicional na fase recursal (art. 85, § 11, do CPC). Recurso provido em parte”. (TJSP; Apelação Cível 1101148-31.2023.8.26.0002; Relator (a): Nuncio Theophilo Neto; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 18/11/2024; Data de Registro: 18/11/2024).*

Também não se configura dano moral indenizável. Embora os

transtornos experimentados sejam compreensíveis, a configuração do dano moral exige abalo relevante a direito da personalidade, não bastando o dissabor ou a contrariedade inerentes a eventos dessa natureza.

No caso, a própria moldura fática reconhecida, com atuação decisiva do estelionatário e contribuição relevante da apelante ao se deixar ludibriar e viabilizar a fraude mediante fornecimento de dados e execução das operações, compromete o nexo de imputação do abalo anímico aos apelados. A tutela adequada, nessa perspectiva, restringe-se à recomposição patrimonial na medida da responsabilidade, sem o desencadeamento de indenização extrapatrimonial, ausentes elementos concretos que evidenciem repercussões extraordinárias. Nesse sentido, aliás, é o entendimento desta 22ª Câmara de Direito Privado:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. I. CASO EM EXAME: O AUTOR ALEGA QUE FOI VÍTIMA DO GOLPE DO "FALSO ADVOGADO", ONDE TERCEIROS ABRIRAM UMA CONTA DE PAGAMENTO EM SEU NOME SEM SUA AUTORIZAÇÃO, UTILIZANDO-A PARA INDUZI-LO AO ERRO E REALIZAR TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NOS VALORES DE R\$3.999,99, R\$20.000,00 e R\$3.000,00. A AÇÃO FOI JULGADA PROCEDENTE EM PRIMEIRA INSTÂNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ APELA. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM DETERMINAR A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELA ABERTURA DE CONTA EM NOME DO AUTOR E A CULPA CONCORRENTE DO AUTOR NA REALIZAÇÃO DAS TRANSFERÊNCIAS. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DECORRE DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO AO PERMITIR A ABERTURA DE CONTA SEM VERIFICAÇÃO

ROBUSTA DA IDENTIDADE DO CONTRATANTE, VIOLANDO AS DIRETRIZES DO BANCO CENTRAL. 4. A CULPA CONCORRENTE DO AUTOR É RECONHECIDA, POIS ELE REALIZOU AS TRANSFERÊNCIAS SEM VERIFICAR A IDONEIDADE DO SOLICITANTE, CONTRIBUINDO PARA O EVENTO DANOSO. 5. ONDENANÇA DA RÉ EM RESTITUIÇÃO DE METADE DOS DANOS MATERIAIS. 6. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS DIANTE DA CULPA CONCORRENTE DO AUTOR. IV. DISPOSITIVO: 6. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 7. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1011534-41.2025.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 27/10/2025).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. 1. COOPERATIVA DE CRÉDITO QUE SE EQUIPARA À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PARA FINS DE INCIDÊNCIA DO CDC, NOS TERMOS DO ART. 3º DO CDC E SÚMULA Nº 297 DO C. STJ. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 2. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. A FRAUDE E AS TRANSAÇÕES REALIZADAS POR TERCEIROS SÃO INCONTROVERSAS, SENDO INCOMPATÍVEIS COM O HISTÓRICO DA CONTA (IDOSA, APOSENTADA, SEM REGISTROS DE OPERAÇÕES VULTOSAS), O QUE

EVIDENCIOU FALHA DO SISTEMA DE SEGURANÇA DA COOPERATIVA EM DETECTAR OPERAÇÕES ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, À LUZ DO ART. 14 DO CDC. 3. CULPA CONCORRENTE. A AUTORA CONTRIBUIU DE FORMA RELEVANTE PARA O EVENTO DANOSO AO SEGUIR INSTRUÇÕES DE TERCEIROS E PERMITIR ACESSO REMOTO AO APLICATIVO BANCÁRIO, CONFIGURANDO CULPA CONCORRENTE (ART. 945, CC). 4. A INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS DEVE SER PROPORCIONAL À GRAVIDADE DAS CONDUTAS, RESTANDO FIXADA EM 50% DO PREJUÍZO. 4. A EXISTÊNCIA DE CULPA CONCORRENTE AFASTA A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS QUANDO O DANO DECORRE, EM PARTE RELEVANTE, DA CONDOTA IMPRUDENTE DO PRÓPRIO CONSUMIDOR. 5. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”.

(TJSP; Apelação Cível 1003519-59.2024.8.26.0572; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Joaquim da Barra - 1ª Vara; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025).

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 e do art. 489, § 1º, do Código de Processo Civil.

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 de dispositivos legais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 condenação em desfavor da apelante, observado o benefício da gratuidade da justiça, com suspensão da exigibilidade, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.

MARIO SERGIO LEITE

Relator