



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000341294

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000461-40.2024.8.26.0607, da Comarca de Tabapuã, em que é apelante CARLOS ALBERTO ROJAS, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 58564

APEL. Nº 1000461-40.2024.8.26.0607

COMARCA: TABAPUÃ

APTE: CARLOS ALBERTO ROJAS (JUSTIÇA GRATUITA)

APDA: NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c. cancelamento de restrição creditícia e danos morais – Alegação de fraude praticada por terceiro mediante contato telefônico – Sentença de improcedência – Relação de consumo – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Operações atípicas realizadas no mesmo dia, em desacordo com o perfil do correntista – Falha nos mecanismos de segurança não afastada – Restituição das partes ao status quo ante – Inexigibilidade das obrigações oriundas das transações fraudulentas e anulação do contrato de empréstimo – Apuração do quantum em liquidação, admitida compensação a fim de evitar enriquecimento sem causa – Danos morais afastados em razão da concorrência do autor para o evento – Sucumbência recíproca – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débitos e cancelamento de restrição creditícia c.c. indenização por danos morais ajuizada por Carlos Alberto Rojas contra Nu Pagamentos S.A - Instituição de Pagamento que, pela r. sentença de fls. 229/233, proferida pela d. magistrada JÚLIA INÊZ COSTA GALCERAN, foi julgada improcedente, carregando ao autor o pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa (R\$ 33.777,57), observada a gratuidade concedida.

Irresignado, apelou o autor, pugnando pela procedência da ação, sob o fundamento de que foi vítima de golpe praticado por terceiro, que se passou por funcionário da ré; que houve falha na segurança por parte da ré, a qual deve responder objetivamente pelos danos causados; que devem ser restituídos os valores das transações fraudulentas e fixada indenização por danos morais, com a consequente inversão da sucumbência.

Recurso bem processado, sem resposta (fl. 254), subiram os autos.

É o relatório.

Extraí-se da inicial que o autor é cliente da ré e recebeu uma ligação de um suposto funcionário da instituição financeira requerida em novembro/2023 do número do número (11) 93253-6635. Relata que foi comunicado sobre uma suposta compra em seu cartão de crédito no valor de R\$12.000,00, sendo necessário adotar procedimentos de segurança para bloquear as ações dos fraudadores. Alega que seguiu as orientações fornecidas pelo suposto funcionário, dando ensejo a realização de empréstimo contratado indevidamente durante o golpe, no valor de R\$20.000,00; pagamento de um boleto mediante a utilização do limite do cartão de crédito no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) e, ainda, uma transferência no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), via PIX financiado.

Discorre que a própria requerida, diante das operações fraudulentas, realizou o cancelamento da conta corrente do autor e passou a contatá-lo, propondo-lhe transação extrajudicial, no valor de R\$ 12.358,87, bem como bloqueou o saldo que o requerente possuía em conta corrente, no valor de R\$ 2.777,57, e inscreveu o nome do autor nos cadastros de inadimplentes.

Sobreveio a r. sentença de improcedência, nos termos discorridos no Relatório.

O autor é destinatário final dos serviços fornecidos pela requerida. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.

Como é cediço, reconhece-se a responsabilidade objetiva dos bancos em casos de fraude, entendimento, inclusive, pacificado com a edição da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça, que enuncia que “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

O autor é destinatário final dos serviços fornecidos pelo réu. Caracterizada a relação de consumo entre as partes, aplicável, à hipótese dos autos, o Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ao fornecedor de serviços compete se cercar de todos os meios capazes de garantir segurança aos seus usuários, que confiam nos serviços que lhes são prestados.

Portanto, não se pode afastar, em absoluto, a responsabilidade da requerida decorrente de vulnerabilidade de tal monta, até porque as operações fogem do perfil de consumo do autor e deveriam ter sido detectadas de forma preventiva.

A propósito, registra-se que, no mesmo dia (17/11/2023), às 11:45h foi realizado o pagamento de boleto no valor de R\$20.000,00 para Breno Souza Ramos (fl. 16), às 11:32h foi realizada transferência de R\$ 12.000,00 (fl.17) em benefício do empresário individual Lucas Marlon Ferreira Lima Sampaio (CNPJ 33.784.196/-01) e, por fim, foi realizado empréstimo bancário no montante de R\$20.000,00 às 11:41h (fls. 19/28).

Por conseguinte, a prova dos autos corrobora a omissão do réu com relação ao uso de mecanismos de segurança, público e notoriamente adotados em hipóteses semelhantes. Aliás, faz parte da rotina das instituições financeiras sempre consultar o cliente quando as despesas realizadas ultrapassam o limite da média daqueles valores comumente despendidos pelo referido correntista, cabendo repetir que as operações foram realizadas no mesmo dia, em contraste ao perfil do cliente.

Ressalte-se, também, que o autor contestou os débitos tão logo se deu conta da fraude e cuidou de noticiar os fatos à polícia (conforme boletim de ocorrência – fls. 30/31) de modo que era dever do banco impedir as cobranças.

Assim, a simples assertiva de que a realização das operações é feita mediante a utilização de senha pessoal do cliente não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva do autor pela ocorrência, caso tivesse sido feita por terceiro. Por oportuno, verifica-se que a requerida buscou a autocomposição da demanda com a devolução de valor parcial ao apelante.

Destarte, não demonstrada a regularidade da contratação,

de rigor a condenação da instituição financeira à restituição das partes ao status quo ante.

Desse modo, impõe-se a recomposição da situação patrimonial anterior à fraude, com a anulação do contrato de empréstimo impugnado (contrato nº 01347062650966074068) e a consequente declaração de inexigibilidade da dívida dele decorrente.

Deverá a instituição financeira, ainda, desconstituir eventual outra operação de crédito que tenha sido realizada com a finalidade de viabilizar o pagamento do boleto e da transferência bancária noticiados nos autos, afastando-se igualmente a exigibilidade das obrigações daí resultantes.

A restituição limitar-se-á aos valores que tenham sido efetivamente suportados pela parte autora, seja mediante utilização de saldo próprio existente em conta, seja por meio de pagamentos já realizados para a quitação, total ou parcial, das dívidas oriundas das referidas operações de crédito.

Considerando a insuficiência de elementos para a precisa delimitação da origem dos recursos empregados e do eventual prejuízo patrimonial suportado, a apuração do *quantum debeat* deverá ocorrer em sede de liquidação de sentença, mediante demonstração contábil idônea a ser apresentada pela parte interessada. Admite-se a compensação do valor creditado ao autor a título de empréstimo e não utilizado para o pagamento das transações oriundas do golpe (caso comprovado oportunamente no cumprimento de sentença) com a condenação imposta ao réu, de forma a evitar enriquecimento sem causa.

A requerida também deverá efetuar o desbloqueio de valores da conta do autor que sejam referentes as operações aqui impugnadas bem como a remoção do nome do autor do cadastro de inadimplentes.

Por outro lado, quanto aos danos morais, entendo que não são cabíveis em relação às fraudes ocorridas, eis que o autor acabou por concorrer para os fatos narrados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, diante do resultado do julgamento, passando a ação a ser parcialmente procedente, a sucumbência é recíproca, ficando, todavia, o réu condenado a arcar com a totalidade das custas e despesas processuais, bem como com os encargos da liquidação de sentença. Quanto aos honorários advocatícios, o réu arcará com os honorários dos advogados do autor no importe de 10% do valor atualizado da condenação e o autor, em favor dos patronos do réu, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, com os honorários de 10% calculados sobre o valor dos pedidos não acolhidos, observada a gratuidade concedida.

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso, nos termos da fundamentação.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora