



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000279610

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000601-37.2025.8.26.0414, da Comarca de Palmeira D Oeste, em que é apelante DARCI CAPRARA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 30 de março de 2026.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 43701

APELAÇÃO Nº: 1000601-37.2025.8.26.0414

COMARCA: PALMEIRA D OESTE – VARA ÚNICA

JUIZ: RAFAEL SALOMÃO OLIVEIRA

APTE.: DARCI CAPRARA (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO.: NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA IMPROCEDENTE – apelante vítima do "Golpe da Falsa Central" – culpa exclusiva da apelante que contratou empréstimo via aplicativo de celular e efetuou transação para terceiro desconhecido, de forma voluntária, mediante utilização de senha pessoal e biometria facial – movimentação bancária (empréstimo e valor transferido) que não destoou do perfil da apelante – inexistência de razão para bloqueio das operações por suspeita de fraude, nem para recusa quanto às transações – não ocorrência de falha na prestação de serviço – dano moral inexistente – sentença de improcedência mantida nos termos do art. 252 do RITJSP – recurso desprovido.

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: *“DARCI CAPRARA ajuizou a presente ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais contra NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS aduzindo, em resumo, que foi vítima de um golpe, uma vez que não realizou empréstimo algum no valor de R\$ 2.000,00, o qual sem o seu conhecimento foi transferido via Pix para contas existentes no Mercado Pago e, posteriormente, para Recarga Pay, ambas de sua titularidade e que não as reconhece, entretanto, o que lhe causou prejuízos. Requereu a procedência da ação para que seja declarada a inexigibilidade do referido débito, bem como seja a ré condenada no pagamento dos danos morais na quantia de R\$ 10.000,00, além das verbas da sucumbência. Deu à causa o valor de R\$ 12.000,00. Juntou documentos (fl. 15/30). A ré apresentou*

contestação, com preliminar de ausência de documento e de impugnação aos benefícios da assistência judiciária, sustentando no mérito, em resumo, golpe da falsa central, utilização de aparelho autorizado para a realização das transações, inexistência de falha na prestação dos serviços e de dano moral (fl. 60/93 e documentos). Réplica a fl. 114/124.”.

A ação foi julgada improcedente (fls. 125/128). A autora foi condenada no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça a ela concedida.

Inconformada, a autora apelou (fls. 131/142). Alegou que o foi surpreendida com um golpe. Criaram sem a sua anuência ou seu conhecimento, um empréstimo, que nunca foi pedido. Houve uma grande falha na prestação de serviço. Surgiram obrigações desproporcionais e arbitrárias em desfavor do consumidor. A apelada deve ser condenada pela conduta, sendo medida de rigor a anulação dos negócios. O fato acarretou diversas inconveniências e dissabores em razão da conduta indevida do apelado que deve responder pela falta de lisura em suas contratações de serviços. A apelada deixou de tomar as medidas e cuidado cabíveis para evitar prejuízos, transtornos e dissabores ao consumidor. Por conta do que expôs, pediu que o recurso fosse provido para o fim de a ação ser julgada procedente.

Em sua resposta (fls. 146/159), a apelada basicamente pediu que o recurso fosse desprovido.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso comporta conhecimento, porque interposto no prazo. Não veio preparado, mas a apelante é beneficiária da gratuidade da justiça.

A questão foi assim decidida: “...*Pois bem. Trata-se de ação por meio da qual alega a autora ter sido vítima de fraude, em razão da falha na prestação de serviço por parte da ré, o que lhe causou prejuízos, uma vez que não contratou empréstimo algum nem efetuou transferência via Pix para terceiro. Em sendo assim, os presentes pedidos devem ser julgados improcedentes em face do conjunto probatório constante dos autos. Com efeito, apesar da relação jurídica entre as partes ser considerada de consumo, isso não significa que o consumidor está isento do ônus de provar os fatos por ele afirmados. É que a inversão do ônus*

da prova não é automática nem obrigatória, ao contrário, opera-se a critério do julgador, na hipótese concreta, desde que presentes os requisitos legais. Na presente hipótese, era ônus da autora comprovar os fatos constitutivos de seu direito, ou seja, a falha na prestação de serviços por parte da ré, mas não o fez. Com efeito, embora alegue a autora ausência de segurança e falha na prestação de serviços, o prejuízo por ela sofrido não pode ser atribuído à atividade desenvolvida pela ré, rompendo-se, por consequência, o nexo causal entre o ato e o dano a excluir sua responsabilidade. É que a própria autora narra em sua petição inicial ter sido vítima de um golpe, causado após contato telefônico, conforme se verifica também do teor do boletim de ocorrência (fl. 19/20). Logo, depreende-se dos fatos descritos na petição inicial e documentos que a acompanham, que a autora foi vítima do "Golpe da Falsa Central" por sua culpa exclusiva e de terceiro, uma vez que contratou empréstimo e efetuou transação para terceiro desconhecido, de forma voluntária, mediante utilização de senha pessoal. Em primeiro lugar, ao contrário do que tenta fazer crer a autora, a ré comprovou a contratação do empréstimo, via aplicativo do celular, conforme se observa dos documentos de fl. 95/105, que sequer foram especificamente impugnados. Em segundo lugar, de igual modo, a ré demonstrou que a autora utilizou do aparelho autorizado para realizar as transferências de valores, oportunidade em que foi solicitada a biometria facial da cliente, inclusive (fl. 75/79), fatos estes também não impugnados. Ora, em que pese os argumentos expendidos pela autora, conforme se verifica dos documentos carreados aos autos, não se trata de movimentação bancária (empréstimo e valor transferido) que destoaria de seu perfil e, por isso, não havia razão alguma para bloqueio das transações por suspeita de fraude nem mesmo para recusa da transação. Em terceiro lugar, embora alegue a autora desconhecer as contas existentes junto ao Mercado Pago e Recarga Pay, prova alguma nesse sentido foi por ela produzida. Em quarto lugar, não restou demonstrada qualquer falha no uso do "Mecanismo Especial de Devolução" (MED). Com efeito, quanto ao funcionamento do MED, dispõe a Resolução BCB n. 01/20 que: "Art. 41-D. As devoluções de que trata o inciso II do art. 41-C, quando decorrentes de fundada suspeita de fraude: (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.) (...) II - implicarão o bloqueio

imediate, na conta transaccional do usuário recebedor, dos valores cuja devolução é solicitada, ou, sendo menor, do valor correspondente ao saldo nela disponível. (Incluído, a partir de 1º/11/2021, pela Resolução BCB nº 103, de 8/6/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)" Ora, in casu, conforme se observa da contestação (fl. 80/81), a ré deu seguimento ao procedimento nos termos do comando normativo que rege a matéria e, por isso, não há como reconhecer que os danos alegados pela autora tenham decorrido de eventual falha na sua conduta ou de que poderiam ter sido evitados. Com efeito, eventual bloqueio dependeria da existência de saldo na conta do recebedor, o que não restou comprovado nos autos. Tem-se então que a conduta da autora está em desacordo com as normas mínimas de prevenção e cautela, o que por certo possibilitou sim a fraude e todos os infortúnios daí decorrentes/prejuízos, rompendo-se o nexo de causalidade, e não de eventual falha na segurança bancária, ou seja, não se relacionam com fortuito interno do réu e, por isso, inaplicável o disposto na Súmula n. 479 do STJ. Trata-se de hipótese de afastamento da responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor e, por isso, não há se falar em declaração de inexigibilidade de débito. De igual modo, inexistente na hipótese sub iudice dano moral indenizável, porquanto os fatos narrados na petição inicial se equiparam a meros transtornos e aborrecimentos do dia a dia. Ademais, não há dúvidas de que a autora contribuiu diretamente para o evento danoso, ou seja, para o sucesso da fraude, não se evidenciando, portanto, na hipótese, os danos morais. Entretanto, não há se falar em aplicação da multa por litigância de má-fé, tal como requerido pela ré, porquanto não ficou configurado qualquer abuso ou prática de atos de litigância de má-fé. DISPOSITIVO Em face de todo o exposto, resolvendo o mérito (CPC, art. 487, I), JULGO IMPROCEDENTES os pedidos...".

A r. sentença deve ser mantida por seus fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir, nos termos do permissivo contido no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, de seguinte teor: "Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando suficientemente motivada, houver de mantê-la".

Diga-se que o STJ entendeu válida a disposição, ao reconhecer "a viabilidade de órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na

sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação do decisum” (REsp. 662.272/RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp, 641.963/ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, REsp. 592.092/AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon e REsp. 265.534/DF, 4ª Turma – Rel, Min. Fernando Gonçalves).

A i. magistrada “a quo” abordou detidamente todos os pontos do litígio. Não obstante, agregam-se à sentença os seguintes comentários.

Como visto nos autos, a apelante afirmou que em 12/12/2024 foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, situação em que terceiro detentor de informações bancárias sigilosas, entra em contato telefônico informando ser representante da instituição financeira e informando a respeito de operações em conta bancária. A apelante lavrou boletim de ocorrência apenas em 18/12/2024 (fls. 19/20) e deixou de comunicar de imediato ao apelado acerca do ocorrido. A par disso, a apelante foi responsável pelas transações questionadas, induzida em erro pelo golpista. Os negócios não discrepavam do perfil dela.

Sem a existência da prática de qualquer ato – comissivo ou omissivo – da parte da apelada que contribuísse para a perpetração do golpe, tem-se a hipótese de isenção de responsabilidade do prestador de serviço, prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Em suma, não há como se reconhecer falha na prestação dos serviços disponibilizados pelo apelado e muito menos o surgimento de dano moral em desfavor da apelante.

O corolário é a manutenção integral da sentença.

Em vista da sucumbência recursal, impõe-se a majoração dos honorários em 2% da base de cálculo eleita na sentença, nos termos do artigo 85, § 11 do CPC, observada a gratuidade de justiça concedida à apelante.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO