



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000267074

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000661-73.2025.8.26.0102, da Comarca de Cachoeira Paulista, em que é apelante ANDRESA RODRIGUES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e ECOMOVI SOLUÇÕES E SERVIÇOS EM PAGAMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 26 de março de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 52599

APELAÇÃO Nº 1000661-73.2025.8.26.0102

APELANTE: ANDRESA RODRIGUES DA SILVA (Assistência Judiciária)

**APELADOS: NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e
ECOMOVI SOLUÇÕES E SERVIÇOS EM PAGAMENTOS LTDA.**

COMARCA: CACHOEIRA PAULISTA - 2ª VARA

JUÍZA: RITA DE CASSIA DA SILVA JUNQUEIRA MAGALHÃES

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Golpe do falso emprego. Autora que recebeu mensagem de suposta empresa lhe oferecendo emprego, mediante venda de produto e recompra pela empregadora, com pagamento de comissão pelas operações. Autora que realizou a transferência via “pix” de forma voluntária para terceiro. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada aos réus, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

A r. sentença de fls. 300/305, de relatório adotado, julgou improcedentes os pedidos iniciais da ação de reparação de danos ajuizada por **ANDRESA RODRIGUES DA SILVA** em face de **NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e ECOMOVI**



SOLUÇÕES E SERVIÇOS EM PAGAMENTOS LTDA., com fundamento no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Diante da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida.

Apela a autora (fls. 309/324) sustentando, em síntese, que as instituições financeiras réus falharam na prestação de serviços, notadamente por não terem aplicado corretamente o Mecanismo Especial de Devolução (MED) - em especial os múltiplos bloqueios exigidos pela Resolução BCB nº 1/2020 -, o que inviabilizou a recuperação dos valores, sendo aplicável a teoria da perda de uma chance. Fundamenta a responsabilidade objetiva dos apelados na Súmula 479 do STJ, no art. 14 do CDC e no Enunciado 14 do TJSP, apontando ainda omissão da Ecomovi ao permitir a abertura de conta em nome de estelionatário sem as devidas verificações. Requer a reforma da sentença para condenar os réus ao pagamento de R\$ 2.025,00 a título de danos materiais e valor não inferior a R\$ 15.000,00 a título de danos morais, além de custas e honorários advocatícios.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões às fls. 329/344.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Narro a autora na inicial que:

“No dia 10 de abril de 2025, a parte Demandante recebeu uma mensagem no aplicativo Telegram dizendo ser da empresa Magazine Luiza que lhe oferecia um trabalho, onde ela deveria comprar um produto da loja e a empresa recompraria o produto dela, passando a parte Requerente a receber uma comissão pela compra e revenda.

Desempregada, a parte Requerente viu uma oportunidade de trabalho onde, num primeiro momento, realizou as compras e revendeu a empresa, vindo a receber sua comissão.

Por Consequente, realizou outras 02 (duas) compras, sendo uma no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) e outra no valor de R\$ 1.525,00 (mil quinhentos e vinte e cinco reais), realizando a revenda, sendo que não recebeu sua comissão ou mesmo seu dinheiro de volta.

Diante da segurança atrelada as transações bancárias, realizou os pagamentos dos produtos via transferências bancárias na modalidade PIX, conforme comprovantes de pagamento anexos, sendo:

- um no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), em 10 de abril de 2025, às 11:59:57, para Assessoria Votorian Lima LTDA, CNPJ 58.398.837/0001-10;
- um no valor de R\$ 1.525,00 (mil quinhentos e vinte e cinco reais), em 10 de abril de 2025, às 12:52:08, para Assessoria Votorian Lima LTDA, CNPJ 58.398.837/0001-10.

Ocorre que o vendedor se tratava de um falsário que, aproveitando da falha na prestação de serviço dos Demandados, onde permitiu o cadastro e utilização como cliente dos seus serviços por um estelionatário, sem qualquer verificação de sua existência e idoneidade, aplicou um golpe na parte Demandante, vez que a comissão jamais foi paga.

A Requerente, ao perceber que não se tratava de um serviço e que não receberia a comissão, nem mesmo o valor pago, e que teria sido vítima de um golpe, no mesmo dia, registrou um boletim de ocorrência, conforme cópia anexa.

Por Consequente, a parte Demandante, ainda em 10 de abril

de 2025, abriu uma reclamação junto ao Demandado Banco Nubank, solicitando o bloqueio dos depósitos através do MED (Mecanismo Especial de Devolução), regulado pelo Banco Central do Brasil, em razão de sua conta bancária pertencer ao referido banco.

Em resposta, o Demandado Nubank, no dia seguinte mencionou que não foi possível recuperar o valor contestado, sem ao menos utilizar os mecanismos a disposição para tentativas sucessivas de bloqueios, conforme comprova anexo.

Diante da negativa do Demandado Nubank, a parte Demandante encaminhou, via e-mail, no dia 17 de abril de 2025, uma notificação extrajudicial ao Demandado Ecomovi, banco recebedor dos valores, solicitando informações sobre a abertura de contas em nome do falsário e a realização do MED com múltiplos bloqueios, o que deveria ser respondido no prazo de 10 (dez) dias, conforme comprova anexo.

Entretanto, no mesmo dia, o Demandado ECOMOVI respondeu a notificação se esquivando de sua obrigação, mencionando que não teve participação direta no golpe.” (fls. 03/04)

Sustenta que houve falha na prestação dos serviços pelas instituições e pleiteia a restituição do prejuízo material experimentado, no importe de R\$ 2.025,00, bem como o recebimento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 15.000,00.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Pois bem.

É certo que, em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco a que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Esse entendimento está consolidado na



Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, contudo, temos uma situação concreta em que houve a prática de estelionato, ocorrido fora do estabelecimento dos réus e que causou, lamentavelmente, prejuízos à autora, no qual o meliante se utilizou do nome de empresa varejista consolidada para a prática de crime.

Destaca-se que a própria autora afirma que realizou a transação voluntariamente para terceiro, diante promessa de recebimento de comissões.

Sendo assim, não há como se imputar qualquer responsabilidade aos réus por esse fato, já que eles não têm qualquer ingerência sobre a ação de criminosos e não tem meios de impedir a prática de delitos dessa natureza.

Do conjunto probatório, verifica-se que a conduta determinante para a consumação da fraude partiu da própria recorrente, que não agiu com a cautela mínima necessária e, deliberadamente, sem checar previamente a suposta proposta de ganhos financeiros por comissão, realizou as transações aos golpistas.

Trata-se de hipótese de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e da própria autora, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de

Defesa do Consumidor¹.

No tocante às supostas falhas na aplicação do Mecanismo Especial de Devolução (MED), não há qualquer indício de que o procedimento não tenha sido corretamente realizado.

Não há, como pretende crer a autora, garantia de que o montante transferido seja recuperado, porquanto sua efetividade está condicionada à disponibilidade de valores na conta de destino. Nesse sentido, corretamente consignou o magistrado sentenciante:

“Ressalte-se, ainda, que não há provas de falha na aplicação do Mecanismo Especial de Devolução (MED), procedimento que depende de solicitação expressa do cliente e cuja efetividade está condicionada à disponibilidade de valores na conta de destino (conforme informações do Banco Central). A rápida atuação de fraudadores, em regra, inviabiliza a recuperação integral das quantias transferidas.” (fls. 305)

Dessa forma, não há nexos causal entre a conduta dos réus e o dano experimentado pela autora a justificar a pretensão indenizatória.

Destarte, deve a r. sentença ser mantida integralmente.

Nos termos do § 11 do artigo 85, do Código de Processo Civil, em razão do desprovimento do recurso, majoro os honorários de

¹ “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência fixados para 15% sobre o valor da causa atualizado, observada a gratuidade concedida.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO ao recurso.**

AFONSO BRÁZ

Relator