



Registro: 2026.0000286377

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000724-34.2024.8.26.0070, da Comarca de Batatais, em que é apelante ANDREA MARIA MACHADO CUSTÓDIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 30 de março de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº **1000724-34.2024.8.26.0070**

Apelante: Andrea Maria Machado Custódio

Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Comarca: Batatais - 1ª Vara Cível

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr (a) Dra. Luciana Conti Puia

Voto nº 5.192

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA que afastou a responsabilidade da instituição financeira ao reconhecer culpa exclusiva da consumidora por ter utilizado link suspeito e acessado o aplicativo bancário durante contato com fraudadores. Inconformada, apela a autora sustentando, em síntese, que não forneceu dado bancário aos fraudadores, que a transação era atípica ao seu perfil de consumo e que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na Teoria do Risco da Atividade (art. 927, parágrafo único, do CC e art. 14 do CDC). Acolhimento parcial. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. Fraude perpetrada mediante envio de e-mail simulando comunicado oficial do réu, com link malicioso que redirecionou a consumidora a contato via WhatsApp com fraudadores que a induziram a acessar o aplicativo bancário, ocasião em que foi efetuado PIX de R\$ 4.587,66 sem sua efetiva anuência. Hipótese de fortuito interno, intrinsecamente ligado aos riscos da atividade bancária, que não afasta o dever de indenizar. Responsabilidade reconhecida nos termos da Súmula n.º 479 do C. STJ. CULPA CONCORRENTE. Conduta da autora que, ao acessar link suspeito e acessar o aplicativo bancário durante o telefonema com interlocutores não identificados, afastou-se da cautela mínima exigida, constituindo concausa do evento danoso. Por outro lado, falha da instituição financeira ao deixar de identificar e bloquear operação manifestamente incompatível com o perfil de consumo da correntista — gastos médios de R\$ 600,00 a R\$ 700,00 mensais ante transação de R\$ 4.587,66. Reconhecimento da culpa concorrente em partes iguais, nos termos do art. 945 do Código Civil e do Enunciado n.º 630 das Jornadas de Direito Civil. Condenação do réu à restituição de metade dos prejuízos materiais, a ser apurada em liquidação de sentença, com correção pelo IPCA desde o desembolso e juros de mora pela taxa Selic a partir da citação. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. Transação fraudulenta

que não reflete a vontade livre e consciente da consumidora. Inadmissibilidade de transferência integral do ônus financeiro ao consumidor pela instituição que descumpriu seu dever de segurança. Declaração de inexigibilidade do débito de R\$ 4.587,66 e de todos os encargos acessórios decorrentes da transação fraudulenta realizada 18/01/2024 (observada a possibilidade de compensação com o valor de responsabilidade da autora em razão da culpa concorrente), com conseqüente exclusão do nome da autora do cadastro de inadimplentes, nos termos do art. 43 do CDC. DANOS MORAIS. Inscrição do nome da consumidora em cadastro de inadimplentes. Dano in re ipsa, a contrario sensu do enunciado da Súmula n.º 385 do C. STJ. Fixação em R\$ 3.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e com a jurisprudência desta Câmara. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para reconhecer a culpa concorrente e condenar o réu à restituição de metade dos prejuízos materiais decorrentes do PIX fraudulento, declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 4.587,66, ressalvada a responsabilidade concorrente da autora, autorizada a compensação, determinar a exclusão do nome da autora dos cadastros de inadimplentes, e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 3.000,00, além das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 12% do valor da causa atualizado.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ANDREA MARIA MACHADO CUSTÓDIO na ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos morais e pedido de antecipação de tutela de urgência, ajuizada em face de NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, contra a r. sentença de fls. 212/215, que julgou a pretensão da autora **improcedente**, extinguindo o processo com resolução de mérito, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, revogando a decisão liminar anteriormente concedida e condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade judiciária

deferida.

A autora narrou ter sido vítima de golpe em 18/01/2024, quando recebeu e-mail aparentemente oriundo do réu informando sobre suposta transação fraudulenta e orientando-a a acessar em *link* para contestá-la. Ao fazê-lo, foi redirecionada a ligação telefônica e posteriormente atendida via *WhatsApp* por pessoa que se passou por preposta do réu. Relatou que, sem fornecer qualquer dado bancário, acessou o aplicativo do réu a pedido dos fraudadores, ocasião em que foi realizado PIX de R\$4.443,00 em favor de José Aleandro Feliz Pereira, além de solicitações de aumento de limite. Requereu a declaração de inexigibilidade do débito e indenização por danos morais no importe de R\$15.000,00.

O réu apresentou contestação às fls. 84/102, arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva e, no mérito, sustentando que as operações foram realizadas por aparelho autorizado mediante senha pessoal da cliente, sem qualquer falha na prestação dos serviços, atribuindo o ocorrido à culpa exclusiva da requerente.

Sobreveio a r. sentença julgando improcedente a pretensão da autora, ao fundamento de que ela não agiu com a cautela mínima exigida, colaborando com os fraudadores ao acessar *link* suspeito e seguir suas orientações durante o acesso ao aplicativo bancário, caracterizando culpa exclusiva de terceiro, excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação às fls. 219/238 sustentando, em síntese, que não forneceu qualquer dado

bancário aos estelionatários, sendo o golpe consumado por simples ligação via *WhatsApp*, o que evidenciaria grave falha de segurança da apelada. Alegou que a transação era completamente atípica ao seu perfil de consumo e que a instituição financeira deveria tê-la bloqueado. Aduziu que a responsabilidade da apelada é objetiva, fundada na Teoria do Risco da Atividade (art. 927, parágrafo único, do Código Civil e art. 14 do CDC), pleiteando a declaração de inexigibilidade do débito de R\$4.587,66 e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$15.000,00.

Requeru, assim, a reforma integral da r. sentença.

Recurso tempestivo, isento de preparo tendo em vista que a apelante é beneficiária da justiça gratuita (fls. 76).

A parte apelada, intimada às fls. 241, apresentou suas contrarrazões às fls. 242/254, requerendo seja negado provimento ao recurso e confirmada a r. sentença em sua integralidade, bem como que a parte apelante seja condenada ao pagamento dos honorários advocatícios sucumbenciais.

Não houve oposição ao julgamento assíncrono.

É o relatório.

Rejeita-se, de plano, a preliminar de não conhecimento do recurso por alegada ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença. A apelante atacou diretamente os fundamentos da r. sentença, questionando a conclusão acerca da culpa exclusiva da consumidora, a ausência de falha no sistema de segurança da instituição financeira e a inexigibilidade do débito oriundo da transação

fraudulenta. Há, portanto, adequada e suficiente dialeticidade, em plena conformidade com o disposto no art. 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, atraindo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990), consoante o enunciado da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça. As instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação dos serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, ressalvadas a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, consoante o disposto no art. 14, caput e § 3º, incisos I e II, do CDC, e o enunciado da Súmula nº 479 do C. STJ, segundo a qual "as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros — como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos —, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento".

Para a aferição da extensão dessa responsabilidade, impõe-se distinguir o chamado fortuito interno do fortuito externo. O primeiro, por guardar relação com a organização e os riscos intrínsecos à atividade empresarial desenvolvida, não tem o condão de afastar o dever de indenizar; o segundo, por ser estranho ao serviço fornecido, opera como causa excludente de responsabilidade.

No caso em exame, a fraude sofrida pela autora a partir de mecanismo que consiste no envio de mensagem eletrônica de aspecto

oficial, consistente em e-mail aparentemente oriundo da própria instituição financeira réu, para induzir a consumidora a acessar em *link* malicioso, a partir do qual é estabelecido contato telefônico via *WhatsApp* por pessoa que se apresenta como preposta do banco, conduzindo-a a acessar o próprio aplicativo bancário para viabilizar a consumação do ilícito.

De acordo com o acervo fático-probatório, aos 18/01/2024 (fls. 29), a autora recebeu mensagem por e-mail, com remetente identificado como "Nubank" informando que possível atividade fraudulenta.

A autora acessou a opção para contestar valor, no anexo do e-mail, que segundo informa, "direcionou para uma ligação ao número 0800-880-0776", por *whatsapp* (fls. 02/03 e fls. 30/32). E prossegue, alegando que:

"Durante a ligação não pediu nenhuma informação pessoal, qual seja e-mail, CPF, senha, absolutamente nada, somente orientou a ora requerente a entrar no app do Nubank, para explicar como contestar a transação, e no momento que esta entrou, logo a ligação caiu, e diversas foram as ligações dando orientações e caindo da mesma maneira, e na última delas ao abrir o app do Nubank se deparou com a realização de um PIX e pedidos para que fosse aumentado o limite.

Para surpresa da ora requerente, e sem entender como, de fato havia sido realizada uma transação bancária via PIX no valor de R\$4.443,00 em favor de José Alexandre Felix Pereira, CNPJ 53.299.402/0001-03, às 14h33, (doc. 02).

Senão bastasse a realização do PIX, começou a ser abordada por colegas de trabalho avisando que estavam recebendo mensagens da Requerente solicitando a realização de PIX, momento este que percebeu que seu app do WhastApp, havia sido invadido e que tinha perdido o acesso."

A autora seguiu as orientações fornecidas no telefonema e

acessou sua conta pelo aplicativo do réu, momento a partir do qual terceiros obtiveram acesso à sua conta realizando PIX com o limite do seu cartão de crédito, no valor de R\$ 4.430,00, em favor de terceiro, José Alexandro Félix Pereira (fls. 61).

Nesse cenário, sofreu a autora prejuízo material tendo sido debitada de seu limite de cartão de crédito, a transferência PIX **no valor de R\$ 4.587,66**, sendo o valor original de R\$ 4.443,00 + R\$ 24,67 de IOF + R\$ 119,99 de juros.

Os fatos foram noticiados ao banco (fls. 37/42) e declarados em boletim de ocorrência, em 18/01/2024 (fls. 35/36), o que, porém, não teve o condão de resolver o impasse administrativamente (fls. 44/45).

As instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, consoante o disposto no art. 14 do CDC e verbete da Súmula nº 479 do C. STJ, ressalvadas a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiros.

Não obstante, não se pode ignorar que a conduta da autora contribuiu para o evento danoso. Ao acessar no *link* recebido em e-mail — prática reiteradamente advertida como suspeita pelas próprias instituições financeiras e pelos órgãos de defesa do consumidor — e ao acessar o aplicativo bancário enquanto mantinha ligação ativa com interlocutores não identificados pelos canais oficiais do réu, a apelante afastou-se da cautela mínima exigida em contextos semelhantes, facilitando a empreitada criminosa. A conduta da vítima, nesse contexto, funcionou como concausa do dano, autorizando o reconhecimento da culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil e do

Enunciado nº 630 das Jornadas de Direito Civil, segundo o qual "a conduta da vítima pode ser fator de atenuação do liame causal na responsabilidade civil objetiva, ensejando a diminuição proporcional do montante reparatório, quando, ao lado dos atos do ofensor, sobressai a ação ou omissão daquela como concausa do dano ou de seu agravamento".

Por outro lado, a instituição descumpra o dever de segurança quando não evita, ou ao menos apura a tempo e modo, **a realização de operações que não se coadunam com o perfil da consumidora.** Revelam-se vulneráveis a rede e fluxo bancários quando autorizam transações atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente (AgInt no AREsp 1.728.279-SP).

No caso concreto, apesar da fragilidade inicial do nexos causal, existia a atribuição posterior de obstar a realização das operações suspeitas, e anormal rapidez com que aperfeiçoadas, detalhes que deveriam ter atraído maior atenção do sistema bancário.

Quanto ao banco, ressaí, com base na correlação feita em suas próprias razões recursais, a incongruência entre o padrão de gastos da autora, em média de R\$ 600,00 a R\$ 700,00 (fls. 46/65) e a transferência via PIX realizada em valor significativo (R\$ 4.587,66- fls. 60).

Ademais, em contestação o réu não indicou que a transferência está em consonância com o padrão de consumo da autora e não apresentou os extratos de movimentação para comprovar esse fato.

A propósito da transferência PIX, pertinente esclarecer que o fornecedor (instituição financeira), ao aderir ao serviço do PIX, declara ciência dos riscos da utilização de tal plataforma, valendo destacar o

risco operacional, consoante artigo 88, do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020.

Ademais, o art. 39-B da Resolução 147/2021, que alterou a Resolução 1/2020, do Banco Central do Brasil, prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores pela instituição bancária detentora da conta do recebedor, suspeito da prática de fraude, permitindo a retenção por até 72 horas, a possibilitar a realização de uma análise mais detida da ocorrência, aumentando a probabilidade de recuperação dos recursos pelas vítimas.

Da dimensão e agilidade da transferência surge a dissonância com o histórico da consumidora que impunha providência por parte do banco, ainda que instrumentalizadas aquelas através do mecanismo de segurança *token*, já que este constitui apenas etapa adicional e automatizada para cuja superação basta a detenção da chave correspondente, obtida pelos estelionatários.

O envio de alertas e informativos aos clientes a respeito de golpes aplicados no ambiente bancário, embora sirva de suporte ao reconhecimento da culpa concorrente, não exime a instituição de implementar medidas que restrinjam ocorrências incomuns, notadamente na espécie, em que não se rechaça a incompatibilidade das transações impugnadas com as de outros períodos.

Assim, configurada a culpa concorrente das partes — a da autora, por ter permitido o acesso dos fraudadores ao sistema bancário mediante ação imprudente; a do réu, por ter deixado de identificar e bloquear operação incompatível com o perfil de consumo da correntista —, revela-se equitativo o reconhecimento da contribuição causal equivalente entre os envolvidos, nos termos do art. 945 do Código Civil.

Com efeito, as condutas concorrentes mostram-se igualmente relevantes na cadeia causal que culminou no evento danoso, impondo-se a repartição proporcional dos prejuízos.

Por isso, o banco deverá responder por metade do débito proveniente das transferências PIX, bem como a autora responderá por metade desse valor, a ser apurado em liquidação de sentença.

A transação PIX no valor de R\$4.443,00 (corrigida para R\$4.587,66, conforme fatura em aberto apresentada nos autos) foi realizada por fraudadores em detrimento da autora, sem que esta houvesse autorizado validamente a operação ou fornecido seus dados de acesso aos fraudadores. Embora a culpa concorrente da consumidora deva ser sopesada para fins indenizatórios, a inexigibilidade do débito oriundo da transação fraudulenta decorre de circunstância diversa: a autora não pode ser compelida a suportar encargo resultante de operação ilícita que não reflete sua vontade livre e consciente, tampouco se pode admitir que a instituição financeira, que descumpriu seu dever de segurança, transfira integralmente ao consumidor o ônus financeiro decorrente da fraude.

Nesse contexto, de rigor a declaração de inexigibilidade do débito de R\$4.587,66 (valor atualizado da fatura em aberto, conforme comprovante juntado aos autos), bem como de todos os encargos moratórios e financeiros que lhe sejam acessórios, decorrentes da transação PIX fraudulenta realizada em 18/01/2024, **ressalvada a responsabilidade da autora pelo pagamento de metade da transferência irregular, com correção monetária a partir da sua realização e juros de mora a partir do trânsito em julgado do acórdão, autorizada a compensação.**

Declarada a inexigibilidade do débito, impõe-se a exclusão do nome da autora do cadastro de inadimplentes, inscrita em razão da referida cobrança.

Os danos extrapatrimoniais são, em virtude da inscrição desabonadora feita em detrimento da apelante (fls. 185) , *in re ipsa*, consoante interpretação a *contrario sensu* do enunciado sumular nº 385 do C. STJ.

Por outro lado, para a quantificação dos danos morais, deve-se ter em vista sua dupla função de atenuar os efeitos do ilícito e inibir sua reiteração. Com isso, a fixação é feita a partir de uma discricionariedade regrada, à luz do art. 4º da LINDB, notadamente com base no critério da equidade, cláusula geral de justiça distributiva, e em parâmetros jurisprudenciais.

Na conformidade da Tese nº 1 da Edição nº 125 da Jurisprudência em Teses do C. STJ, a mensuração do valor devido a título de reparação por danos extrapatrimoniais perpassa pelo interesse jurídico atingido e as circunstâncias do evento danoso, nessa ordem.

Entre aquelas circunstâncias incluem-se a proporção do dano, culpabilidade do ofensor, eventual culpa concorrente da vítima e condição socioeconômica das partes (REsp 959.780-ES).

Ante tais premissas, considerando que a única consequência do defeito no serviço foi a inserção no cadastro negativo, *de per se*, sem maior e específica repercussão na esfera de dignidade do apelado, mostra-se adequada a fixação em R\$ 3.000,00 (três mil reais), na linha da jurisprudência desta E. Câmara:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Negativação indevida. Compensação por danos morais. Cabimento. Fixação no montante de R\$ 3.000,00, que se mostra razoável e proporcional

diante das circunstâncias do caso, que não agregou outras consequências de relevo. Recurso não provido. A compensação por danos morais deve ser fixada observando os princípios de razoabilidade e proporcionalidade, fazendo o juiz uso de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, atentando ainda para que não seja fonte de enriquecimento.” (TJSP; Apelação Cível 1046307-91.2020.8.26.0002; Relator (a): Gilberto dos Santos; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2021; Data de Registro: 20/09/2021).

Considerando o provimento parcial do recurso e a sucumbência mínima da parte autora, invertem-se os ônus da sucumbência, incumbindo à parte ré arcar com as custas processuais e honorários advocatícios que serão fixados em 10% do valor do proveito econômico.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para: a) reconhecer a culpa concorrente das partes quanto às transferências via PIX impugnada, condenando o réu à restituição simples de metade dos prejuízos materiais decorrentes da referida transferência, com atualização monetária pelo IPCA desde o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desembolso e juros de mora pela taxa Selic, a partir da citação; b) declarar inexigível o débito em cartão de crédito relativo à transferência fraudulenta, respondendo a autora, somente, pela restituição de metade do valor correspondente ao referido débito, com correção monetária pelo IPCA a partir da sua realização e juros de mora pela Selic (excluído o IPCA) a partir do trânsito em julgado do acórdão; c) determinar a exclusão do nome da autora do cadastro de inadimplentes em razão do referido débito; d) condenar o réu no pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, o qual será acrescido de juros moratórios, à taxa Selic (desta deduzido o índice de atualização monetária), desde o evento danoso e corrigido monetariamente, pelo IPCA, a partir da data de publicação deste acórdão; e) autorizar a compensação entre os débitos da autora e do réu; f) condenar o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa atualizado,

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica