



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000295707**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000966-23.2025.8.26.0663, da Comarca de Votorantim, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada GABRIELLA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

**HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação:** 1000966-23.2025.8.26.0663  
**Comarca:** Votorantim  
**Juízo de origem:** 1ª Vara Cível  
**Juiz prolator:** Fabiano Rodrigues Crepaldi  
**Processo:** 1000966-23.2025.8.26.0663  
**Apelante:** Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento  
**Apelada:** Gabriella dos Santos (Justiça Gratuita)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA COM REALIZAÇÃO DE PAGAMENTO DE BOLETO EM FAVOR DE TERCEIRO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU REQUERENDO A IMPROCEDÊNCIA DA DEMANDA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA NÃO CONFIGURADA. SENTENÇA REFORMADA PARA AFASTAR A INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação do réu requerendo a improcedência da demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Verificação: (i) de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, para eventual afastamento da responsabilização da instituição financeira suplicante e (ii) da configuração ou não de danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Fraude bancária sofrida pela autora com a realização de pagamento de boleto em nome de uma terceira instituição, após ligação de pessoa que se fez passar por preposta da casa bancária.

4. É da fornecedora do serviço o dever de garantir a autenticidade das transações atribuídas à parte, por se tratar de risco decorrente da natureza da atividade prestada, o que não se encerra pela utilização de cartão e senha de guarda pessoal do consumidor, por ser método limitado e falível.

5. Incumbia à parte ré comprovar a autenticidade da transação impugnada, o que não realizou a contento, na forma do artigo 6º, VIII do CDC.

6. Inaplicável, ainda, a distribuição da responsabilidade entre as partes pela culpa concorrente, na medida em que a atuação maliciosa do fraudador e a falha no sistema de segurança da instituição financeira sobrepujaram o dever de guarda do cartão e da senha do consumidor.

7. Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pelo integral ressarcimento do valor pago pela requerente.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Sentença reformada para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.
9. Recurso parcialmente provido.

## VOTO Nº 36624

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 198/201, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória cumulada com indenizatória para condenar o réu a restituir à autora R\$ 1.200,00, com atualização monetária pela tabela do TJSP desde a data do pagamento e com juros de mora de 1% ao mês desde a citação, até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, quando então a correção monetária deverá ser calculada pelo IPCA e os juros calculados de acordo com a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA; bem como condená-lo a pagar à autora indenização por dano moral de R\$ 5.000,00, com atualização monetária pela tabela do TJSP desde a data da sentença e juros de mora desde a citação, até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, quando então a correção monetária deverá ser calculada pelo IPCA e os juros calculados de acordo com a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA.

Condenou, ainda, o banco réu a arcar com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em 10% do valor da condenação.

O Banco requerido apela suscitando preliminar de ilegitimidade passiva, pois a instituição de pagamento não tem nenhuma relação com os fatos, inexistindo ingerência ou interferência acerca do ocorrido.

Diz que o golpe não foi por ele praticado, mas por terceiro (fraudador) que tipificaria crime de estelionato (art. 171, Código

Penal), sendo certo que as operações foram realizadas, exclusivamente, pela parte autora, mediante uso de sua senha pessoal e intransferível.

Pugna pela extinção do feito sem resolução do mérito.

No mérito alega ser inafastável a culpa exclusiva da parte recorrida e de terceiro, inexistindo qualquer indício ou prova de eventual responsabilidade do recorrente.

Alegando a inexistência de dano moral, pugna pela reforma para julgar improcedente a demanda. Subsidiariamente pede o afastamento da repetição em dobro e a redução da indenização por danos morais.

Recurso preparado e respondido.

É o relatório.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco suplicante.

Isto porque, a autora questiona transações na sua conta bancária mantida perante referida instituição financeira, restando evidente a legitimidade do apelante para figurar no polo passivo da presente ação.

Ora, como fornecedor de serviços, responde a instituição financeira, em tese, pelo dano experimentado pela consumidora demandante, nos termos do disposto no art. 14 do CDC.

Se é que tal responsabilidade não existe no caso concreto, por derivar exclusivamente de culpa da vítima ou de fato de terceiro (art. 14, §3º, inciso II do CDC), o que se admite apenas para argumentar, essa questão se refere, em realidade, ao mérito do litígio, não guardando nenhuma relação com as condições da ação.

Para apreciação do mérito, adoto o relatório da r. sentença, a seguir transcrito, com a devida vênua:

*“Vistos. Trata-se de ação declaratória de inexistência de débitos c/c obrigação de fazer c/c restituição de valores e reparação por danos morais e materiais, alegando a autora que recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionário do banco requerido, informando sobre supostas tentativas de compras suspeitas em seu cartão de crédito. Orientada pelo falso funcionário, a autora realizou pagamento de boleto no valor de R\$ 1.200,00 em favor de terceiro desconhecido. Posteriormente, ao entrar em contato com o banco, descobriu ter sido vítima de golpe. Requer a restituição do valor debitado, além de indenização por danos morais.*

*Citado (fls. 42), o banco requerido ofertou contestação impugnando o pedido inicial (fls. 43/101), alegando preliminarmente ilegitimidade passiva e ausência de comprovação dos requisitos para concessão da justiça gratuita. No mérito, sustenta ausência de falha na prestação de serviços, culpa exclusiva da autora e/ou terceiros, e que a transação foi realizada em aparelho autorizado mediante uso de senha pessoal.”*

Em seguida, foi proferida a sentença de parcial procedência, objeto do inconformismo somente do banco réu.

Cumprе anotar que a relação negocial mantida entre as partes se rege pelo Código de Defesa do Consumidor, enquadrando-se nitidamente nos conceitos de consumidor e fornecedor estabelecidos por essa lei. No mais, a Súmula nº 297 do STJ já pacificou o entendimento acerca da aplicação do CDC às instituições financeiras. Como se sabe, a facilitação do uso do dinheiro desenvolvida pelas

instituições financeiras expõe o consumidor a uma série de vulnerabilidades inerentes à sociedade atual.

Na responsabilidade objetiva da instituição ré, decorrente do risco criado pela atividade profissional, teoria adotada pelo artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e pelo artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, o fato de terceiro não rompe o nexo causal entre a atividade lucrativa e o dano, pois evidenciada a falha no dever de desenvolver sua atividade com garantias de segurança ao consumidor.

Conforme disposto na Súmula nº 479 do C. STJ, “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”

Conforme bem pontuou o Juízo de origem:

*“[...] No caso em tela, é incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros que se utilizaram de informações sobre sua conta bancária para aplicar o golpe. O falsário dispunha do número de celular da autora e de informações sobre sua conta bancária mantida com o réu, levando a crer que a fraude se iniciou dentro do quadro de funcionários do banco, ademais, o boleto pago correspondia à quantia que a autora dispunha em sua conta corrente.*”

*Cumprе destacar que, conforme amplamente divulgado pela mídia e pelos próprios bancos, o golpe da "falsa central de atendimento" é modalidade fraudulenta conhecida e recorrente, na qual criminosos entram em contato com correntistas se passando por funcionários da instituição para induzi-los à realização de transações,*

*com chamada de vídeo e utilização do aplicativo do banco.*

*A instituição financeira, embora alegue ter implementado diversos mecanismos de segurança, não logrou demonstrar que tais sistemas foram eficazes para prevenir a fraude em questão.*

*A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece 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".*

*No presente caso, verifica-se que os fraudadores tinham conhecimento de dados específicos da conta da autora, inclusive saldo bancário, o que evidencia possível falha nos sistemas de proteção de informações da instituição financeira.*

*O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor. Na espécie, a autora foi induzida por terceiros de forma convincente e, acreditando tratar-se de procedimento legítimo do banco, realizou a transação impugnada.*

*Evidente a falha na prestação do serviço do banco requerido que não disponibilizou sistemas de segurança adequados para prevenir a modalidade de fraude em questão, devendo ser responsabilizado civilmente."*

Convém ressaltar que é da fornecedora do serviço o dever de garantir a autenticidade das transações atribuídas à parte, por se tratar de risco decorrente da natureza da atividade prestada, o que não se encerra pela utilização de cartão e senha de guarda pessoal do consumidor, por ser método limitado e falível.

Incumbia à parte ré comprovar a autenticidade da transação impugnada, o que não realizou a contento, na forma do artigo 6º, VIII do CDC.

Inaplicável, ainda, a distribuição da responsabilidade entre as partes pela culpa concorrente, na medida em que a atuação maliciosa do fraudador e a falha no sistema de segurança da instituição financeira sobrepujaram o dever de guarda do cartão e da senha do consumidor.

Nesse sentido é a recente orientação do C. Superior Tribunal de Justiça em votação unânime;

AGRAVO INTERNO EM RECURSO ESPECIAL. FRAUDE BANCÁRIA. ATOS REALIZADOS POR TERCEIROS POR MEIO DE LINK COM CÓDIGO DE LIBERAÇÃO PARA TRANSAÇÕES FORNECIDO PELA CORRENTISTA, PESSOA IDOSA. 1. **Caso em que o empréstimo bancário foi realizado mediante fraude bancária pelo envio de link para SMS da vítima com código de liberação para transações que foram levadas a efeito com o uso da senha fornecida pela própria correntista, pessoa idosa.** 2. Esta Corte consolidou entendimento, nos termos do art. 543-C do Código de Processo Civil, no sentido de que: "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, caracterizando-se como fortuito interno." (REsp 1.199.782/PR, relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011). 3. A Terceira Turma do STJ assentou, no

juízo de julgamento do REsp n. 1.451.312/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJe de 18/12/2017 que a instituição bancária não responde por crime de latrocínio cometido contra correntista, em via pública, por se tratar de hipótese de fortuito externo, o qual rompe o nexo de causalidade e, por consequência, afasta a responsabilidade civil objetiva da instituição bancária.

4. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou **"embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores. "No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes**

5. Hipótese em que não se trata de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. **Na verdade, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. Agravo interno improvido"** (STJ, 3ª Turma, AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 2056005 – SE, Relator Ministro Humberto Martins, julgado em 18/3/2024).

Pede-se vênia para extração de breve trecho a fim

de expor com clareza a tese adotada:

A culpa exclusiva do consumidor é uma excludente de responsabilidade prevista no art. 14, II, do CDC e passou a ser invocada pelas instituições bancárias como fundamento para afastar a sua responsabilidade objetiva nos casos em que, de alguma forma, o consumidor contribuiu para o sucesso dos golpes ao transmitir senhas e dados pessoais aos fraudadores. Essa excludente de responsabilidade dos bancos foi relativizada após o julgamento do REsp n. 1.995.458/SP, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que destacou "embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, é também dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, desenvolvendo meios a dificultar as fraudes, independentemente de qualquer ato dos consumidores." No mesmo julgamento, assentou-se que a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva e os avanços das tecnologias financeiras trazem novos riscos que exigem dos bancos deveres reforçados nas medidas de prevenção contra fraudes.

(...)

No caso em comento não me parece tratar-se de fortuito externo, notadamente porque a fraude ocorreu por meio de furto eletrônico de dados. Na hipótese, houve falha do sistema de prevenção à fraude da instituição bancária ao aprovar a renovação de empréstimo de alto valor, além de diversas transferências e criação de chave Pix num mesmo dia, ou seja, movimentações fora do perfil financeiro da cliente. **Advirta-se, ainda, que o risco dos negócios das instituições bancárias é evidenciados quando facilitam as transações por aplicativo e disponibilizam caixas eletrônicos, que funcionam**

**por meio de senhas, atraindo os ônus das fraudes que ocorrem por meio de desvio de senhas, clonagem de cartões de crédito e etc. Esse risco deve ser suportado pelos bancos posto tratar-se de responsabilidade objetiva. O investimento em tecnologia com o intuito de evitar fraudes é ônus dessas empresas, já que a dispensa de material humano com a substituição do homem pela máquina é notória em diversos ramos da economia. Por essas razões, dei provimento ao recurso da parte autora, restabelecendo a sentença de primeiro grau (g.n.).**

Nesse mesmo sentido é a conclusão desta

Câmara:

APELAÇÃO - INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS EFETUADAS POR INTERNET - CARTÃO DE CRÉDITO - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. CASO CONCRETO - Autora notou 10 transações concretizadas, em curto intervalo, com seu cartão de crédito, totalizando débito no importe de R\$ 5.644,00 em favor de "Facebook Ads" (ferramenta de divulgação de anúncios em rede social) - Negativa de utilização da tarjeta para tais operações - Atribuição de responsabilidade à instituição requerida, ao argumento de falha nos respectivos sistemas de segurança e de ausência de verificação do perfil das transações - Sentença reconhecendo a inexigibilidade das cobranças e condenando a requerida na devolução do indébito. 1. RESPONSABILIDADE - Dez operações sequenciais, em período noturno, entre os dias 02/12/2023 e 03/12/2023, a ensejar dispêndio de elevada quantia -

Ausência de análise da fornecedora sobre a natureza, os valores e as circunstâncias das transações discutidas nestes autos, havendo clareza de que fugiam do perfil de utilização da titular do cartão - "A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto" (Superior Tribunal de Justiça, REsp 2.052.228/DF, j. 15/09/2023) - **Artigo 5º da Resolução 4968/2021 do Banco Central do Brasil, que trata de aspectos relacionados à "identificação e à avaliação de riscos" (inciso II), incluindo a "análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios" (alínea "d"), além de "controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes" (inciso III, alínea "k") - Correta a conclusão do juízo de primeiro grau no sentido de que a ocorrência da fraude só foi possível em razão da falta de segurança dos mecanismos do banco fornecedor do serviço, do qual se esperava zelo sobre os valores a ele confiados e máxima cautela na liberação de transações suspeitas** - Além de evidenciada a vulnerabilidade de seus mecanismos de controle de transações, constata-se que **o requerido, mesmo informado acerca dos fatos na mesma data, não prestou auxílio efetivo e lançou as operações na fatura do cartão, ignorando a contestação formalizada junto a seus canais de atendimento e junto ao Banco Central** - Apelante que não logrou afastar a confiabilidade da narrativa inicial, que foi amparada pela prova documental produzida - Risco da atividade - Culpa "in vigilando" -



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Responsabilidade objetiva - Jurisprudência - Precedentes desta c. Câmara e do Superior Tribunal de Justiça. 2. DISPOSITIVO - Condenação confirmada, ressalvado o exercício de direito de regresso em face dos reais beneficiários das transações - Sentença mantida, com adequação dos honorários sucumbenciais. RECURSO DESPROVIDO (TJSP, Apelação Cível nº 1001315-03.2024.8.26.0100, Relator Desembargador Sérgio Gomes, julgado em 12/11/2024, g.n.).

De outro lado, o pleito de danos morais merece ser rejeitado.

No caso, a autora sofreu prejuízo material, que é sanado com a declaração de inexigibilidade da transação, com a restituição do valor pago pela recorrida.

O dano moral não é consequência direta do dano material, que no caso se resolve com a restituição das partes ao estado anterior à fraude.

Meros aborrecimentos, no que diz respeito à atuação do réu, no caso, não podem ser convertidos em fonte de enriquecimento. Não se verifica, portanto, a ocorrência de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto.

Assim, reforma-se a sentença para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Diante do decaimento parcial dos pedidos, fixa-se sucumbência recíproca, condenando cada litigante a arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como aos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação (a ser



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pago pelo réu em favor do patrono da autora) e 10% do valor dado à causa, a ser pago pela requerente em favor do patrono do banco requerido, ressalvada a inexigibilidade da referida verba, diante da gratuidade de que a autora é beneficiária.

O prequestionamento de normas constitucionais e infraconstitucionais fica atendido nas razões de decidir deste julgado, o que dispensa manifestação pontual acerca de cada artigo aventado.

De resto, não se negou vigência a qualquer dispositivo normativo aduzido, uma vez que o julgador não é obrigado a responder a todos os argumentos das partes, porém a expor a sua compreensão acerca do tema e proceder à correspondente fundamentação (art. 93 da Constituição Federal).

Pelo exposto, voto por DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.

**HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS**  
**Relator**