



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000149342

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001128-78.2024.8.26.0137, da Comarca de Cerquillo, em que é apelante THAINA RAFAELA BARBOSA MACHADO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, ITAÚ UNIBANCO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível - Digital

Processo nº 1001128-78.2024.8.26.0137

Comarca: Vara Única do Foro de Cerquilha

Magistrado prolator: Dra. Daiane Valiati Ballottin Ronsani

Apelante: Thaina Rafaela Barbosa Machado (Justiça Gratuita)

Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.a.

Voto nº 23741

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE ELETRÔNICA – GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – OPERAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS MEDIANTE FORNECIMENTO VOLUNTÁRIO DE DADOS PESSOAIS E SENHAS PELA CORRENTISTA – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA – EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA – ART. 14, § 3º, II, DO CDC.

Responsabilidade civil. Instituições financeiras. Operações fraudulentas realizadas em contas bancárias. Autora vítima de golpe mediante ligação telefônica em que estelionatários se fizeram passar por prepostos do banco. Transferências via PIX e contratações de empréstimos efetivadas pela própria correntista após fornecer dados pessoais, senhas e autorizações biométricas aos fraudadores.

Culpa exclusiva da vítima. Transações realizadas mediante uso de dispositivo previamente cadastrado, senha pessoal, reconhecimento facial e token de segurança da própria autora. Ausência de invasão dos sistemas bancários ou falha na prestação de serviços. Correntista que não observou cautelas mínimas exigíveis, desconsiderando orientações amplamente divulgadas pelas instituições financeiras sobre não fornecer dados sigilosos por telefone.

Excludente de responsabilidade. Inexistência de nexo causal entre eventual conduta das instituições financeiras e o dano experimentado. Configuração da hipótese prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Súmula



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

479 do STJ inaplicável ao caso concreto, que trata de fortuito interno, e não de culpa exclusiva da vítima.
Sentença mantida. Improcedência dos pedidos de declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais.
RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de “*ação de inexigibilidade de débito c/c tutela de urgência e pedido de dano moral*” (sic) cujos pedidos foram julgados **IMPROCEDENTES** pela r. sentença de fls. 532/542, sob fundamento de que não restou comprovada que a fraude tenha se dado em razão de participação ou negligência dos requeridos, não havendo prova da existência de defeitos relativos à sua prestação dos serviços.

Irresignada, apela a autora afirmando a inexistência de culpa exclusiva da vítima, invocando a responsabilidade objetiva dos réus. Aduz que o NUBANK reconheceu expressamente a fraude ao estornar os valores em 17 e 18/04/2024, porém, de forma unilateral, voltou a lançar cobrança de R\$ 3.770,81 na fatura de 24/05/2024. Argumenta que comunicou imediatamente as instituições financeiras, cumprindo com a diligência devida.

Invoca a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC) e a responsabilidade objetiva dos fornecedores (art. 14, §3º, CDC), sustentando que a jurisprudência do STJ, conforme Súmula 479 e REsp nº 1.899.304/SP, reconhece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias como fortuito interno.

Quanto ao PAGSEGURO, alega que a instituição permitiu abertura de conta fraudulenta com CNPJ/MEI criado em

11/04/2024, sem observância das normas do Banco Central, configurando falha na prestação do serviço.

Relativamente ao ITAÚ, sustenta que a instituição integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente (art. 7º, parágrafo único, e art. 25, §1º, CDC), pois parte dos valores fraudulentos transitou por seus sistemas sem mecanismos adequados de detecção.

Argumenta que a revogação da liminar não encontra respaldo fático, pois os documentos que a embasaram permaneceram inalterados.

Requer danos materiais de R\$ 3.823,55 pagos ao NUBANK e R\$ 600,92 ao ITAÚ, com restituição em dobro (art. 42, CDC), além de danos morais de R\$ 10.000,00, configurados in re ipsa pela fraude e cobrança indevida.

Pleiteia a reforma integral da sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais, com condenação solidária dos réus e inversão do ônus sucumbencial.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado às fls. 582/587, 588/608 e 609/639.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais ajuizada por Thaina Rafaela Barbosa Machado em face de Itaú Unibanco S/A, Nubank Pagamentos S/A e Pagseguro Internet Ltda.

A autora alegou ser correntista das instituições financeiras Itaú e Nubank e narrou que, em 16/04/2024, foi vítima de fraude

eletrônica que resultou na invasão de suas contas bancárias e na efetivação das seguintes operações fraudulentas: transferência via PIX no valor de R\$ 2.317,63 para conta digital do PagSeguro em nome de Edmilson Adriano de Almeida; contratação de empréstimo de R\$ 5.202,74 perante o Nubank; e contratação de empréstimo de R\$ 1.800,00 perante o Itaú.

Relatou que o Nubank admitiu a manipulação fraudulenta e realizou o ajuste de resgate do empréstimo e da transferência via PIX, porém, ao receber a fatura do cartão de crédito, constatou débito de R\$ 3.770,81 lançado em 24/05/2024, que somado aos encargos financeiros resultou em prejuízo de R\$ 3.823,55.

Quanto ao Banco Itaú, narrou que compareceu à agência para encerrar a conta-corrente, mas não obteve êxito, tendo efetuado, sob pressão do gerente, o pagamento da primeira e das últimas cinco parcelas do empréstimo fraudulento, totalizando R\$ 600,92.

Argumentou que o PagSeguro atuou de forma negligente ao permitir e manter conta digital aberta por estelionatário. Postulou pela concessão de tutela de urgência e, ao final, pela condenação solidária das rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, restituição de R\$ 3.823,55 pelo Nubank e R\$ 600,92 pelo Itaú, acrescido de eventuais parcelas pagas no decorrer do feito.

A tutela de urgência foi deferida para suspender as cobranças relativas às operações descritas na inicial. O Itaú contestou impugnando a gratuidade de justiça e sustentando que as transações foram efetivadas mediante token de conhecimento

pessoal da autora, inexistindo nexos causal e caracterizando culpa exclusiva da vítima. O PagSeguro arguiu preliminar de ilegitimidade passiva, alegando ter atuado como mero meio de pagamento. O Nubank também arguiu ilegitimidade passiva, alegou que a autora foi vítima de golpe da falsa central de atendimento e imputou-lhe litigância de má-fé.

Pois bem.

É consabido que as instituições bancárias estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, à responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

A questão, inclusive, foi sumulada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”* (Súmula n. 479), porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

A controvérsia dos autos cinge-se a definir se as instituições financeiras réas devem responder pelos danos materiais e morais decorrentes de operações fraudulentas realizadas nas contas bancárias da autora, ou se, ao contrário, restou configurada a culpa exclusiva da vítima, apta a elidir a responsabilidade civil das requeridas.

Conquanto a r. sentença de fls. 532/542 tenha julgado improcedentes os pedidos iniciais e revogado a tutela de urgência

anteriormente concedida, com fundamento na culpa exclusiva da consumidora, a análise detida dos elementos probatórios constantes dos autos conduz à mesma conclusão.

Conforme amplamente demonstrado, a autora foi vítima do conhecido "golpe da falsa central de atendimento", modalidade de fraude em que os estelionatários se fazem passar por prepostos da instituição financeira e induzem a própria vítima a realizar as operações fraudulentas.

Os documentos comprobatórios apresentados demonstram, de forma inequívoca, que a autora, em contato com a Central de Atendimento do Nubank em 17/04/2024, admitiu expressamente que foi vítima de fraude realizada "em nome do Nubank" e que seguiu todas as instruções repassadas pelos golpistas, conforme extrato das conversas telefônicas e mensagens constantes das fls. 615/616.

A prova técnica juntada revela que o dispositivo utilizado para realizar as transações fraudulentas foi o aparelho Galaxy A52, com número serial 135123965708402044244833006545078761522, previamente cadastrado e autorizado pela própria autora. Mais significativo ainda é o fato de que este mesmo dispositivo foi utilizado em outras transações legítimas e no momento da abertura da conta, conforme se extrai das informações técnicas de fls. 617/618.

A transferência via PIX no valor de R\$ 2.317,63, realizada em 16/04/2024 às 19:59:11, conforme extrato de fls. 618, foi concretizada mediante a digitação da senha pessoal de 4 dígitos e reconhecimento facial da autora, com inserção da SENHA

PESSOAL, conforme comprovam os registros biométricos de fls. 619, que demonstram a correspondência entre a biometria facial do documento pessoal da autora (fls. 620) e aquela utilizada na validação da transação.

Da mesma forma, o empréstimo contratado junto ao Banco Itaú, no valor de R\$ 1.800,00, também foi formalizado mediante acesso ao sistema bancário com uso de token pessoal e intransferível da autora, conforme alegado na contestação de fls. 107/125 e não refutado pela requerente.

O parecer emitido pela agência do Banco Itaú, conforme relatado na sentença de fls. 537, atesta que a cliente informou ter recebido contato onde foi orientada a entrar na conta e realizar transferência, identificando-se como Lucas Silva, e informou que o cartão foi usado para compra no valor de R\$ 3.500,00, pedindo para verificar tentativas de empréstimo e solicitando o cancelamento da conta.

Nesse contexto, emerge cristalino que a fraude decorreu da falta de cautela da própria autora que, deixando de adotar os cuidados necessários para verificar a idoneidade e autenticidade da ligação recebida, por meio dos canais oficiais de atendimento dos bancos réus, seguiu todas as orientações dos fraudadores, conferindo amplo acesso aos seus dados pessoais e bancários, contribuindo decisivamente para a ocorrência do evento danoso.

É consabido que as instituições financeiras não solicitam a seus clientes, em contatos telefônicos, informações sigilosas como senhas, códigos de segurança ou dados completos de cartão de crédito. Trata-se de orientação amplamente divulgada

pelos bancos em seus canais de comunicação, como forma de prevenção a fraudes eletrônicas.

A autora não observou as cautelas mínimas exigíveis de um correntista médio, vulnerabilizando seus dados bancários ao atender solicitações realizadas por meio de canais não oficiais, em flagrante desrespeito às recomendações de segurança amplamente conhecidas e divulgadas pelas instituições financeiras.

Ademais, não se vislumbra no presente caso falha na prestação do serviço, tampouco comprovação de que os fatos narrados decorreram de falha na segurança ou vazamento de dados por parte das instituições financeiras réis, nem de qualquer conduta ilícita que macule a regularidade dos serviços prestados.

Ao contrário, do conjunto probatório dos autos não sobressai nenhum indício de que as contas bancárias da requerente tenham sido invadidas, mas sim de que esta, voluntariamente e de forma precipitada, forneceu seus dados a terceiros, conforme se extrai dos documentos juntados nos autos e das próprias declarações prestadas pela autora aos bancos réus.

Dessa forma, ante a ausência de elementos que comprovem o nexo causal entre a fraude praticada e as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras réis, bem como considerando a ausência de cautela da parte autora, constata-se que se trata de hipótese de culpa exclusiva da vítima, o que atrai a incidência da excludente de nexo de causalidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do

Consumidor, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras réis pelo evento danoso narrado na peça exordial.

Conforme destacado na sentença de fls. 538, o Superior Tribunal de Justiça sumulou o entendimento de 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" (Súmula 479). Todavia, a jurisprudência daquela Corte Superior tem consolidado o entendimento de que a responsabilidade civil do banco não se configura quando o dano é causado por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexo causal.

Assim, diversamente do alegado pela recorrente, o reconhecimento, por parte da instituição ré Nubank, da ocorrência de fraude, bem como a adoção de providências voltadas à reversão das operações indevidas, conforme estorno realizado em 17 e 18/04/2024 (fls. 23/24), não exime a autora de responsabilidade pelo ocorrido. Tampouco tal conduta implica, por si só, a invalidade do negócio jurídico entabulado entre as partes, especialmente porque as transações questionadas decorreram da ausência de cautela da própria requerente, sem a participação ou interferência da instituição financeira.

Quanto ao lançamento posterior realizado pelo Nubank em 24/05/2024, no valor de R\$ 3.770,81, conforme fatura de fls. 44, verifica-se que se trata de ajuste contábil interno decorrente do resgate do empréstimo fraudulento e da necessidade de recomposição patrimonial da instituição financeira, uma vez que

os valores estornados não foram recuperados do beneficiário fraudador, conforme procedimento de Mecanismo Especial de Devolução frustrado por ausência de saldo na conta de destino, nos termos da contestação de fls. 352/386.

E, ainda que assim não fosse, em minucioso exame dos autos, observa-se que todas as transações realizadas no ambiente digital do Nubank foram revertidas pela requerida, sendo promovido o cancelamento do empréstimo (fl. 24), o resgate da transferência via Pix no importe de R\$ 2.317,00 (fl. 24), e o resgate da transferência via "Pix no cartão de crédito" no importe de R\$ 3.501,98, mediante lançamento de crédito nas faturas dos meses de maio e junho de 2024 (fls. 37/44 e fl. 524).

Relativamente ao contrato de empréstimo firmado perante o Banco Itaú Unibanco, observa-se que a autora admite a contratação, bem como o recebimento do numerário em sua conta bancária, não havendo dúvida acerca da formalização do negócio jurídico, conforme se extrai da inicial de fls. 1/19 e dos documentos de fls. 50/57.

Desta forma, restando demonstrada a culpa exclusiva da vítima, que voluntariamente forneceu seus dados aos estelionatários, não há como atribuir às instituições financeiras rés responsabilidade pelo ocorrido, de modo que não merece acolhimento a pretensão indenizatória formulada na inicial.

Ante o exposto, mantém-se a r. sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Postas tais premissas, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação.



Desprovido o recurso, ficam os honorários advocatícios dos requeridos majorados para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida à autora.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator