



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000073942

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001462-83.2024.8.26.0082, da Comarca de Boituva, em que é apelante MARIA CECÍLIA PIZANELLI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

PAULO TOLEDO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1001462-83.2024.8.26.0082
Comarca: Boituva (2ª Vara)
Juiz(a): Juliana Nobrega Feitosa
Apelante: Maria Cecília Pizanelli da Silva
Apelados: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento e outro

Voto nº 4889

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E COMPRA NO CARTÃO DE CRÉDITO.

I. CASO EM EXAME: Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, julgada improcedente em primeiro grau. A parte autora apela.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) Verificar a responsabilidade individualizada de cada instituição financeira diante da fraude; (ii) Analisar a validade das transações e a falha no dever de segurança; (iii) Averiguar a ocorrência de danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

1. BANCO SANTANDER. MANUTENÇÃO DA IMPROCEDÊNCIA. Ausência de falha na prestação dos serviços. Instituição financeira que apenas recebeu o valor mutuado e, a pedido da própria autora, por transações por ela admitidas, o transferiu para conta da apelada junto ao corréu NUBANK. Inexistência denexo causal entre os serviços prestados pela instituição financeira e os prejuízos experimentados.

2. NU FINANCEIRA (NUBANK). REFORMA DA SENTENÇA. Responsabilidade objetiva configurada. Golpe sofisticado com simulação do número da central oficial (*spoofing*). Contratação de empréstimo consignado não realizado diretamente pela autora, seguido de movimentações financeiras sequenciais e atípicas no mesmo dia. Falha no sistema de segurança caracterizada (Súmula 479 do STJ). Ausência de prova da autoria na compra do cartão de crédito. Declaração de inexistência do empréstimo e da operação com cartão, ambos impugnados. Inexigibilidade dos débitos, com a restituição simples dos valores descontados. Danos morais configurados.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Indenização devida. Verba alimentar e necessária.

IV. Dispositivo

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 325/328, cujo relatório adota-se, porquanto afastada a responsabilidade objetiva das rés em face da fraude sofrida pela autora.

Inconformada, apela a requerente (fls. 331/335). Sustenta, em síntese, que: (a) é pessoa idosa (77 anos), aposentada, com baixa escolaridade e desconhecimento de tecnologia digital, caracterizando hipervulnerável; (b) as instituições financeiras falharam ao permitir contratação de empréstimo e transferências mediante processo automatizado vulnerável à engenharia social; (c) jamais utilizou senha para realizar o empréstimo ou compra no cartão de crédito; (d) os bancos não trouxeram documentos suficientes para demonstrar sua culpa exclusiva; (e) é aplicável a Súmula 479 do STJ; (f) as operações eram atípicas e destoavam de seu perfil; (g) estão configurados danos morais decorrentes do desconto em benefício previdenciário. Pugna pela reforma da sentença, com declaração de inexistência dos débitos e condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 339/351 e 352/365).

Recurso tempestivo, isento de preparo em razão da justiça gratuita deferida (fls. 89/90).

Houve oposição ao julgamento virtual (fl. 369).

É o relatório.

A) Da fraude praticada

Segundo a inicial, em 16/02/2024, a autora recebeu correspondência eletrônica informando sobre compra no valor de R\$ 1.499,99 na Amazon/BR, sendo orientada a entrar em contato com número de telefone indicado



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(0800-323-5046). Após o contato, foi induzida por falsos atendentes, que se fizeram passar por representantes da Nu Financeira, utilizando técnica de *spoofing* (falsificação do número telefônico oficial), a fornecer dados pessoais e códigos de SMS. Em seguida, foi realizada a contratação de empréstimo consignado no valor de R\$ 13.859,66 pela Nu Financeira, mediante reconhecimento biométrico facial da autora, com 84 parcelas de R\$ 299,82. Os valores foram depositados em sua conta no Banco Santander (Ag. 470, CC 001034748-6) e, na sequência, transferidos via PIX, retornando para sua própria conta na Nu Pagamentos, nas seguintes operações: R\$ 3.000,00 (16/02/2024, 20h34); R\$ 2.000,00 (16/02/2024, 21h04) e R\$ 6.400,00 (16/02/2024, 21h12). Narra ainda a requerente que teria sido realizada compra no cartão de crédito no valor de R\$ 714,42 para Wellington Franklin de Franca, igualmente não reconhecida.

Estes fatos se encontram suficientemente comprovados nos autos, embora a dinâmica tenha sido distinta daquela narrada.

Vejamos.

A autora comprovou o contato inicial dos fraudadores (fls.22) e a partir dele desenvolveu-se a fraude que, na realidade, envolveu a elaboração de um empréstimo junto ao NUBANK, comprovado a fls.23/37, cujo montante foi transferido, na mesma data, para o SANTANDER e de lá, novamente transferidos para a conta da autora junto ao NUBANK e foi desta conta que eles foram repassados aos terceiros fraudadores. Esta sequência está comprovada pelos extratos e documentos de fls.39/46.

A compra desautorizada também está demonstrada a fls.38 e 47/48.

Ainda em abono à versão da autora, tem-se que, logo após o ocorrido, ela providenciou Boletim de Ocorrência de fls. 20/21 e ingressou em Juízo, a demonstrar sua boa fé e a verossimilhança de suas alegações.

Acrescento, por fim, que a movimentação havida na conta da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

autora junto ao NUBANK era totalmente atípica e com indícios tangíveis de fraude: contratou-se empréstimo, não usual, com transferência para outra instituição financeira e, após, os mesmos valores retornaram e foram transferidos aos fraudadores, tudo em sequência e envolvendo montante muito superior àquele que a parte autora usualmente movimentava. Esta atipicidade, comum em contexto de fraude, reforça a prova da existência desta, a qual está devidamente demonstrada.

Resta apenas apurar a responsabilidade de cada uma das instituições financeiras.

B) Da responsabilidade do Banco Santander (Brasil) S/A

Em relação ao corréu Santander, a sentença de improcedência deve ser mantida, por ausência de nexo causal.

O empréstimo e a compra impugnados não se deram com o SANTANDER ou por meio de seu aplicativo ou conta.

Na realidade, como já destacado, verifica-se pelo extrato de fl. 40 que a instituição apenas recebeu o crédito do empréstimo consignado proveniente do Nubank (R\$ 13.400,41) e, posteriormente, processou as transferências solicitadas, para conta da própria autora.

Os documentos de fls. 41/46 comprovam que as transferências realizadas a partir da conta do Santander tiveram como destinatária a própria autora, em sua conta mantida no Nubank. Ou seja, não houve desvio de valores para terceiros no âmbito do Santander, mas sim uma movimentação entre contas da mesma titularidade, ambas da autora.

Nesse contexto, não procede a alegação da autora de que não seria permitida a transferência de valores superiores a R\$ 1.000,00 (mil reais). Isso porque, embora as instituições financeiras possam adotar limites distintos para transferências entre contas, as operações realizadas pelo Santander foram direcionadas para conta de titularidade da própria autora, que não apresentou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

qualquer prova de que teria estabelecido limite de R\$ 1.000,00 para transferências destinadas a contas de sua própria titularidade.

A própria autora, ainda, em gravação acostada aos autos (mencionada à fl. 229 e não impugnada), admitiu que realizou o retorno dos valores para sua conta no Nubank, local de onde, posteriormente, foram desviados pelos fraudadores. Ou seja, foi a própria autora quem diligenciou o retorno dos valores ao NUBANK, de onde foram apropriados pelos fraudadores.

Não bastasse, as transferências contestadas, da mesma forma, foram efetuadas através do canal Mobile Banking do Banco Santander, mediante validação de CPF e Touch ID (fls. 225), ID Santander (credencial máster de segurança - fls. 225/227) e senha do cartão (fls. 227). Ao efetuar a leitura do QR Code para gerar o ID Santander, a autora visualizou no aplicativo todos os dados do movimento que iria autenticar (Valor, Data, Código do Banco, Agência, Conta e Nome), ou seja, conscientemente, após conferência dos dados, seguiu validando cada uma das operações. O banco, ademais, notificou pontualmente a cliente por meio de PUSH ao aplicativo WAY Santander e SMS sobre as transações realizadas (fls. 227/228).

Nesse cenário, não se vislumbra falha no sistema de segurança do Santander. As transações foram efetuadas pela autora e autorizadas mediante uso de senha e dispositivo habilitado, e o fato de o numerário ter sido destinado à própria correntista (mesma titularidade) afasta a presunção de atipicidade que exigiria bloqueio preventivo por esta instituição. Inexiste, portanto, nexó causal entre a conduta do Santander e o prejuízo final suportado.

C) Da responsabilidade da Nu Financeira S/A (Nubank)

Situação diversa, contudo, verifica-se em relação à corré Nu Financeira.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A fraude teve início mediante mensagem recebida pela autora em 16/02/2024 (fl. 22), a induzindo a contatar uma falsa central de atendimento. O próprio Nubank, em sua defesa, admitiu à fl. 106 que o número utilizado pelos fraudadores simulava o de sua central oficial (técnica de *spoofing*), o que confere verossimilhança à alegação de que a autora acreditava estar em contato com prepostos do Banco e, conseqüentemente, que as transações não se deram de forma livre e voluntária, mas sim viciada.

Aliás, a simulação dos canais de acesso da instituição financeira é fato relevante para a caracterização da fraude e que àquela compete evitar ou impedir, pois trata-se de risco inerente à sua atividade.

Mas não é só.

A parte autora negou que houvesse contratado o empréstimo e o contexto de fraude demonstra que o ajuste foi firmado pelos fraudadores, que lograram acessar a plataforma da instituição financeira para implantá-lo, ainda que utilizando-se de foto e do aparelho celular da apelante, induzida a erro pelo suposto preposto da requerida.

Vale acrescentar que a autora não admitiu, em momento algum, ter fornecido senha, TOKEN ou outro meio aos fraudadores ou que houvesse firmado o ajuste.

A cronologia e a atipicidade das operações realizadas, todas no mesmo dia (16/02/2024), as quais consistiram na contratação de empréstimo consignado (fls. 23/36), seguida pela transferência do valor para o Santander, o posterior retorno do montante para a conta Nubank e a imediata pulverização do saldo através de transferências Pix para terceiros desconhecidos, reforça a constatação de que o empréstimo não foi efetuado pela autora, mas pelos fraudadores, que se aproveitaram da fragilidade do sistema de segurança da instituição financeira que, neste contexto, deveria ter adotado maiores cautelas ao aprovar as movimentações.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Esta sequência de atos (empréstimo, "pingue-pongue" de valores entre contas e liquidação via Pix), realizada em curto espaço de tempo, revela um *modus operandi* clássico de fraude.

Ainda que a ré argumente a utilização de biometria facial, os registros de fls. 129/132 mostram capturas de imagem em sequência (19:52, 20:20, 20:42) no mesmo dia dos fatos. Tais validações sucessivas, no contexto de uma ligação de engenharia social duradoura, constituem forte indício da atuação de fraudadores manipulando a vontade da vítima, cenário que o sistema antifraude do Nubank deveria ter interceptado.

Especificamente quanto à transação de R\$ 714,42 no cartão de crédito (fl. 38), verifica-se dos autos que a Corré Nubank nada alegou especificamente sobre esta operação, tampouco trouxe aos autos qualquer documento ou indício de que ela foi realizada pela autora ou com o consentimento desta. Os registros sistêmicos do banco indicam que a transação ocorreu às 20:12, todavia, os relatórios de biometria facial juntados pela defesa apontam capturas apenas às 19:52, 20:19 e 20:42. Verifica-se, portanto, um hiato de segurança sem validação biométrica concomitante à compra contestada, permitindo que uma operação atípica, em favor de terceiro desconhecido, fosse processada.

Tendo a parte autora negado a realização desta transação e não comprovado que ela se deu com o consentimento da requerente ou em favor desta, impõe-se o reconhecimento de sua inexigibilidade.

Aplica-se, portanto, ao caso em apreço, em relação à ré NUBANK, o disposto na Súmula 479 do 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"*.

No mesmo sentido, precedente desta Corte:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido. (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

A culpa exclusiva da vítima fica afastada, pois a fraude só se concretizou devido à falha na segurança bancária da corré Nubank.

Tampouco restou configurada culpa concorrente da autora, eis que ela não forneceu senha ou dados aos fraudadores e foi vítima da falha da segurança da instituição financeira.

Portanto, é o caso de se acolher a pretensão inicial em relação à corré Nu Financeira S/A, a fim de **declarar a inexistência do contrato de empréstimo consignado** e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, bem como da compra no cartão de crédito (fl. 38).

D) Dos danos materiais

E comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e que envolveu a contratação indevida de empréstimo consignado (contrato nº 0135331642250383329778258195967885853805), cujas parcelas mensais de R\$ 299,82 foram descontadas de seu benefício previdenciário (fls. 23/36), bem como a realização de compra não reconhecida no cartão de crédito no valor de R\$ 714,42 (fl. 38), de se acolher a pretensão inicial, a fim de que a instituição financeira



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(Nubank) requerida restitua os valores descontados indevidamente, de forma simples, conforme requerido na inicial (fls. 14/15).

Sobre tal valor, porquanto existente relação jurídica entre as partes, deverá incidir correção monetária desde os desembolsos indevidos (Súmula nº 43, do C. STJ) e juros moratórios desde a citação (art. 405, do CC).

Diante da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA-IBGE (amplo) e os juros moratórios pela taxa SELIC descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

A adequação dos encargos financeiros às novas diretrizes legais assegura a correta atualização dos valores, em conformidade com o ordenamento jurídico vigente. Essa alteração possui aplicação imediata, inclusive para os processos em trâmite por se tratar de consequência legal da obrigação.

E) Dos danos morais

É o caso, ainda, de condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

No caso em apreço, a parte autora foi vítima de fraude, teve descontos indevidos em seu benefício previdenciário, verba de caráter alimentar e, tão logo percebeu o ocorrido, providenciou a lavratura de ocorrência policial e viu-se obrigada à propositura da presente demanda.

De acordo com os documentos de fls.273/274, os descontos, próximos a trezentos reais mensais, eram expressivos e superiores a 5% de seus proventos líquidos, a indicar que os valores descontados eram efetivamente necessários à subsistência da parte autora, de forma que os fatos extrapolaram a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que o banco réu seja mais diligente em situações semelhantes.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

E no caso em tela, a quantia de R\$ 3.500,00, se mostra necessária e suficiente para reparar o gravame e reprimir novas ocorrências.

O valor será corrigido pelo IPCA a partir da publicação deste, com juros pela taxa selic, descontado o IPCA, desde a citação, dada a existência de relação contratual entre as partes.

Desprovido o recurso da parte autora, em face do SANTANDER, ela arcará com a totalidade das custas e despesas processuais da instituição financeira, bem como com os honorários devidos aos patronos, elevados para 13% do valor atualizado da causa, respeitada a gratuidade.

Provido o recurso em face do NUBANK, arcará este com a totalidade das custas e despesas processuais da autora, bem como com os honorários devidos aos patronos da apelante, fixados em 13% do proveito econômico (valor da indenização + valor das transações indevidas).

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO
Relator