



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000038196

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001682-16.2025.8.26.0157, da Comarca de Cubatão, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada ALEXIA FEITOSA MACHADO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **""Deram provimento ao recurso da ré, e julgaram prejudicado o da autora.V.U."**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), DANIELA MENEGATTI MILANO E J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 60465

APEL.Nº: 1001682-16.2025.8.26.0157

COMARCA: CUBATÃO

APTE. : ALEXIA FEITOSA MACHADO, E NUPAGAMENTOS S.A,

APDOS. : OS MESMOS

JUIZ : RODRIGO DE MOURA JACOB

RECURSOS DE APELAÇÃO E ADESIVO INTERPOSTOS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – INCORREÇÃO DA R. SENTENÇA – ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE PELA REPARAÇÃO DOS DANOS DIANTE DE FRAUDE PRATICADA POR TERCEIROS – “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO” - FALSO ATENDENTE QUE SOLICITOU DADOS QUE FORAM FORNECIDOS PELA AUTORA – SUBTRAÇÃO DE VALORES QUE SE DEU APÓS TRATATIVAS DESENVOLVIDAS PELO TELEFONE QUE CONDUZIRAM A AUTORA A PROMOVER PAGAMENTOS DE BOLETOS BANCÁRIOS – AUTORA RECORRENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR AS TRANSAÇÕES QUE ALEGA INDEVIDAS - INOCORRÊNCIA DO DENOMINADO "FORTUITO INTERNO" – CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 479, NOS MOLDES EM QUE EDITADA PELO C. STJ – AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DEMANDADA PELO EVENTO NARRADO NOS AUTOS – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS RECLAMOS DEDUZIDOS PELA AUTORA – RECURSO DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA PROVIDO – RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recursos de Apelação e Adesivo interpostos de contra R. Sentença que vem encartada a fls. 250/256, nos moldes em que proferida em Ação Reparatória de Danos Materiais e Morais proposta por **ALEXIA FEITOSA MACHADO** contra **NUPAGAMENTOS S.A,**

pela qual foi julgada parcialmente procedente a demanda, o que se deu para o específico fim de: **“CONDENAR o banco réu ao ressarcimento à parte autora no valor de R\$9.946,49, com correção monetária pelo IPCA e juros pela taxa legal, nos termos do artigo 406 § 1º do Código Civil (Selic IPCA), observando-se o segundo parágrafo do mesmo artigo, ambos desde a citação.**

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e das despesas processuais e com os honorários advocatícios do patrono da parte contrária, fixado em 10% do valor atualizado da condenação, ressalvada a gratuidade.”

Inconformada com os limites definidos pela R. Sentença como proferida, dela recorre a casa de valores ré, conforme dão conta suas razões que vem juntadas a fls. 259/295, assim procedendo na busca de ter por reformado o posicionamento adotado em 1º Grau, pois segundo sustenta, o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão submetida a sua apreciação no feito, uma vez que não resultou configurada sua responsabilidade pelo evento narrado por meio do todo processado, pois inexistem elementos que comprovem quaisquer irregularidades na movimentação da conta bancária mantida pela autora, salientando e ressaltando o fato de que as operações desenvolvidas se deram por culpa tanto de terceiro, quanto da próprio demandante, haja vista que as transações questionadas foram promovidas mediante utilização da senha pessoal de exclusiva utilização da autora, o que permite ter presente questão que configura verdadeira excludente de ilicitude, circunstâncias essas que se mostram suficientemente fortes e capazes de afastar a condenação que foi a ele indevidamente imposta, motivo pelo qual pediu pelo mais amplo acolhimento de seus reclamos, o que deve implicar na consequente reforma da R. Sentença que coloca sob ataque, na busca de ter por julgada totalmente improcedente a demanda, com a consequente aplicação dos ônus decorrentes da sucumbência, agora com exclusividade a demandante, pleiteando no mais, ainda que de forma alternativa, pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

redução da verba de compensação, porque, a seu ver, definida de forma indevida, injustificada, e verdadeiramente excessiva.

Por outro lado, e igualmente insatisfeita com os limites da R. Sentença como proferida, ainda que de forma parcial apenas, recorre o ocupante do polo ativo do entendimento de 1º Grau, conforme dão conta suas razões que vem encartadas em recurso adesivo de fls. 300/304, para tanto buscando a modificação do entendimento de 1º Grau, no sentido de ter por compelido o banco réu à compensá-lo pelos danos morais por ela suportados, razão pela qual pediu pelo integral acolhimento de seus reclamos, com a natural reforma do entendimento adotado pela R. Sentença agora submetida a ataque, de sorte a que venha a ter por julgado totalmente procedente o pedido como inicialmente formulado, a se dar com a consequente condenação da casa de valores ré ao pagamento da pleiteada compensação pelos danos extrapatrimoniais que a ela teriam sido impostos no episódio, para tanto observados os exatos termos em que inicialmente pranteados.

Processados os recursos, vieram a seguir aos autos as devidas contrarrazões (fls. 305/312 e 316/336), momento em que os litigantes pugnaram pela manutenção da R. Sentença hostilizada, naturalmente naquilo em que esta foi favorável a seus interesses, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já regularmente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O Recurso como intentado pela instituição financeira ré deve ser merecedor de pleno acolhimento por parte desta Turma Julgadora, uma vez que os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada não se mostraram adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no conjunto dos autos, resultando prejudicado, por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

outro lado, o inconformismo nos moldes em que deduzidos pela autora em apelo como por ela manejado.

Partindo da singela introdução acima apresentada, e mais especificamente no que toca a matéria de mérito em si considerada, conforme se verifica por meio do todo processado, de rigor ter como certo que o conjunto encartado ao feito permite concluir que a autora, repita-se, ao menos em teoria, foi vítima do comumente denominado “golpe da falsa central de atendimento”, este aplicado por terceiros fraudadores que, através de ligação telefônica, induziram a autora a promover ao pagamento de boletos bancários (R\$ 7.400,00), atingindo assim efetiva movimentação de valores registrada em seu nome.

Diante do quanto exposto, imperativo reconhecer que a relação jurídica de direito material que deu causa a lide em debate, em verdade se traduza em típica relação de consumo, relação esta que deve ser sempre apreciada à luz das disposições que vem contidas no Código de Defesa do Consumidor, e que tem por verdadeiro escopo a proteção de relação envolvendo desiguais, para tanto concedendo real dinamismo ao Magistrado na prestação jurisdicional, de modo a assegurar efetiva igualdade no tratamento despendido as partes em conflito.

No entanto, o fato de ser aplicável o teor do Código de Defesa do Consumidor na solução do caso em exame, não significa dizer que o consumidor, no caso específico, consumidora, tenha que obrigatoriamente ter razão na pendenga, isto porque a legislação consumerista apenas assegura que devem ser respeitados os princípios em defesa da parte mais vulnerável na relação, o que mesmo que se mostre aplicável ao caso dos autos, não permite interpretação que favoreça, e com exclusividade aquele que, no caso, ocupa a posição de consumidor, seja este de bens, seja de serviços.

Assim, diante da realidade que vem demonstrada no feito, de rigor ter em conta que inexistiu qualquer participação do estabelecimento bancário nas movimentações financeiras que foram desenvolvidas pela autora, e que implicaram na transferência de valores, o que se deu de forma totalmente voluntária, dos dados bancários que culminaram na celebração das transações em questão, o que se deu em benefício, em tese, de terceiros estelionatários, e sem que se registrasse qualquer participação do banco recorrido. Assim, forçoso reconhecer que a autora deixou de adotar as cautelas mínimas necessárias para evitar práticas que implicaram nas movimentações financeiras agora por ela questionadas, uma vez que inexistente nos autos qualquer indício de que, no episódio, se tenha demonstrada qualquer responsabilidade a se atribuir a casa de valores demandada.

Deste modo, e ao contrário do quanto alegado pela demandante, a agora recorrente, não se registrou a ocorrência do denominado “fortuito interno”, uma vez que o recorrido não teve qualquer participação no evento como colocado em discussão, aspecto este que, por caracterizar verdadeiro “fortuito externo”, não admite a aplicação da Súmula nº 479, nos moldes em que editada pelo C. STJ, esta que bem indica: **“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo às fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”**

Nesse sentido, é caso de se conferir, em reforço ao quanto já indicado, ementas selecionadas que a seguir transcrevo:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. NULIDADE CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. I. Caso em Exame Ação de nulidade contratual c/c indenização de danos morais e materiais movida por Luzinete Monteiro Máximo do Nascimento contra Stone

Pagamentos S/A, em razão de golpe da falsa central de atendimento, onde a autora foi induzida a realizar transferências via Pix para conta de terceiro. A sentença julgou a demanda improcedente, condenando a autora em sucumbência de 10% do valor da causa, observada a gratuidade. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira ré pode ser responsabilizada por prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiro, considerando a alegação de falha na prestação do serviço. III. Razões de Decidir 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. 4. Não restou demonstrada falha na segurança do serviço prestado pela ré, sendo a culpa exclusiva da autora e de terceiro fraudador. A operação foi realizada por liberalidade da autora, sem violação do sistema de segurança do réu. 5. Ainda, não se pode atribuir à instituição recebedora dos valores a responsabilidade pela notória falta de cautela da autora. Não há evidências de que o réu tenha falhado na análise de documentos ao permitir a abertura da conta que recebeu o pagamento. IV. Dispositivo e Tese 6. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do fornecedor é afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A instituição financeira não pode ser responsabilizada por fraudes externas sem falha na prestação do serviço. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2023. TJSP, Apelação Cível 1001656-68.2023.8.26.0066, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV, j. 16/08/2024” (TJSP; Apelação Cível 1037864-75.2024.8.26.0564; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INEXISTÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE A CONDUTA DO BANCO E O DANO. INOCORRÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO** A principal questão em discussão é determinar se o banco-réu possui responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, especialmente em relação a eventual falha de segurança do serviço bancário. **III. RAZÕES DE DECIDIR** 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, fundada na teoria do risco profissional, exige a comprovação de nexo causal entre a falha do serviço e o dano sofrido. No caso concreto, entretanto, a autora foi ludibriada por terceiros, não restando demonstrada qualquer falha na prestação dos serviços bancários. 2. Banco-réu que se desincumbiu do seu ônus ao comprovar que o empréstimo foi realizado por internet banking com a utilização de métodos pessoais de autenticação. Ausência de indicativos de invasão de conta. Transferência de valores realizada voluntariamente para terceiro desconhecido. 3. Ausência de conduta comissiva ou omissiva do banco que pudesse ser considerada causa dos danos sofridos. A dinâmica dos fatos revela culpa exclusiva da autora, que, por descuido, seguiu as orientações de terceiros sem as devidas precauções, contribuindo de forma decisiva para o sucesso da empreitada criminosa. **IV. DISPOSITIVO** Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 17; CPC, arts. 375, 1026, §2º; Súmula 297 do STJ. Jurisprudência relevante citada: TJSP, AC 1000212-85.2020.8.26.0007, Rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, j. 14/09/2020; TJSP, AC 1012719-57.2023.8.26.0562, Rel. Des. Ana Catarina Strauch, j. 05/03/2024.” (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1009550 -13.2024.8.26.0664; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Votuporanga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/07/2025; Data de Registro: 14/07/2025.

Diante dos elementos colacionados, e sempre tendo como norte o quanto toca aos recursos como intentados, agora examinando de forma ainda mais minuciosa o conjunto encartado ao todo processado, com real facilidade se verifica que a R. Sentença combatida não analisou corretamente as questões suscitadas pelos litigantes, motivo pelo qual se pode concluir que os reclamos constantes das razões de apelo apresentados pela casa de valores ré estão a merecer guarida por parte desta Turma Julgadora, devendo, por força de consequência, a R. Decisão como proferida no feito ser alvo de integral reforma, o que se dá de sorte a que seja julgada improcedente a ação, o que implica na condenação da autora a suportar o adimplemento de custas e despesas processuais decorrentes da sucumbência, bem como dos Honorários Advocatícios devidos aos Procuradores do banco demandado, estes que ficam mantidos em 10% sobre o valor atribuído a causa, o que se dá em atenção aos termos do quanto vem disposto pelo artigo 85, e §§s, do Código de Processo Civil hoje em vigor, ainda que observada a gratuidade de justiça concedida à autora no curso da regular tramitação do feito.

Pelo exposto, é caso de se dar provimento ao Apelo da ré, para no mais se reconhecer prejudicado o recurso da autora, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica