



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000021162

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001759-20.2025.8.26.0191, da Comarca de Ferraz de Vasconcelos, em que é apelante BEATRIZ DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 11457

APELAÇÃO Nº 1001759-20.2025.8.26.0191

APELANTE: BEATRIZ DA SILVA

APELADO: NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização por Dano Moral. Sentença de improcedência. Insurgência da Autora.

DÉBITO INEXIGÍVEL. Consumidora vítima do denominado 'golpe da falsa central'. Pagamento indevido de boleto a terceiro, por meio de crédito pix. Fato incontroverso, admitido pela própria litigante. Verossimilhança nas alegações respectivas (CDC, art. 6º, VIII). Comprovação de que noticiou o banco imediatamente após o ocorrido, além de ter registrado boletim de ocorrência. Preposto do Réu que informou ter tomado as providências para o bloqueio na conta destinatária, consoante o Mecanismo Especial de Devolução (Resolução BCB n.º 103/2021). Posterior informação de outra funcionária da instituição no sentido de que a medida não havia sido tomada no atendimento anterior. Falha na prestação do serviço que é corroborada pelo fato de o Réu não ter apresentado qualquer documento comprobatório da tomada das medidas preventivas. Demais alegações do banco que não encontram respaldo no acervo probatório. Omissão do banco que, excepcionalmente, configura falha na prestação do serviço (CDC, art. 14, § 1º). Necessidade de declaração de inexigibilidade do débito e dos seus encargos.

DANO MORAL. Não ocorrência. Hipótese que reclama prova respectiva por não se tratar de dano presumido ('in re ipsa'). Inexistência de indícios de que os valores cobrados tenham suprimido as condições de sobrevivência da Autora ou causaram verdadeira dor psíquica. Argumentação insuficiente deduzida na inicial. Relevância, ainda, de que a conduta negligente da Autora tornou possível a prática do delito.

SENTENÇA REFORMADA. Pedidos julgados parcialmente procedentes, para declarar a inexigibilidade do débito, com redistribuição do ônus da sucumbência.

RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 291/293 pela qual JULGADOS IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO

POR DANO MORAL.

Sustenta a Autora Apelante, em resumo, o seguinte: i) houve omissão na decisão quanto à *falha operacional da apelada, confessada por seus próprios prepostos, em agir após ser imediatamente notificada da fraude*; ii) a instituição não cumpriu com o dever de mitigar os danos assim que foi alertada; iii) ao ser informada do crime perpetrado, a parte Ré deveria ter ativado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), ferramenta criada pelo Banco Central (Resolução BCB n.º 103/2021), cujo objetivo é o bloqueio imediato dos recursos na conta do destinatário; iv) há confissão de funcionária do banco no sentido de que não foram tomadas as providências necessárias; v) a partir da notificação da fraude, pelo correntista, a responsabilidade passa a ser da instituição; vi) cuida-se de fortuito interno inerente ao risco da atividade; vii) não foram apresentadas provas de que a transação contestada foi regular; e viii) também não houve manifestação do julgador quanto à atípica transação, que destoa do perfil da correntista.

Contrarrazões apresentadas pela parte Apelada (fls. 333/365).

Comprovada a tempestividade e a litigância sob o abrigo da assistência judiciária gratuita, recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

O recurso deve ser provido em parte.

A Autora propôs a presente ação alegando, em resumo, ter sido vítima do denominado “golpe da falsa central” no dia 04/02/2025, oportunidade em que foi contada por telefone por indivíduos que se passaram por funcionários do Réu, e a induziram a realizar o pagamento de um boleto enviado pelo *whatsapp*, no valor de R\$8.000,00 por meio de “pix no cartão de crédito”.

Citado, o banco requerido apresentou contestação, seguida de réplica da Autora e, em julgamento antecipado do mérito, sobreveio a r. sentença de

improcedência sob os seguintes e principais fundamentos:

“Em que pese a aplicação do diploma consumerista, com a inversão do ônus da prova, as alegações da parte autora devem se revestir de verossimilhança, o que não se verifica.

A requerente, como se vê, foi vítima do “golpe da falsa central”, em que terceiros fraudadores se passam por funcionários da instituição financeira a fim de subtrair valores da conta do cliente.

Como demonstrado pela requerente a fls. 68, o contato se deu através do WhatsApp, por número de celular comum, que não evidencia qualquer relação com a instituição ré além da foto de perfil. A ré possui diversos canais de contato facilmente acessíveis dos quais a autora poderia ter se valido a fim de apurar a suposta fraude comunicada pelos golpistas.

Além disso, a autora não trouxe quaisquer informações sigilosas de sua conta repassadas pelos fraudadores, que poderiam justificar sua confusão e indicar eventual falha de segurança da ré. O boleto, ainda, foi destinado a pessoa física, informação que pode ser verificada antes mesmo do pagamento pela própria requerente.

Revela-se, portanto, ausência da diligência necessária por parte da autora, o que afasta a responsabilidade da requerida, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC.

Ausente ato ilícito, não subsiste dever da ré em indenizar a autora por danos materiais ou morais, pela lógica do art. 927 do Código Civil.

Nesse sentido se posiciona o E. TJSP em casos semelhantes: (...)” (grifei)

Respeitada a convicção do MM. Juízo *a quo*, entendo que deve ser reconhecida a falha na prestação do serviço por parte do Apelado.

Inexiste controvérsia de que a Autora foi vítima do denominado golpe da falsa central, pelo qual terceiros a induziram a realizar o pagamento de boleto bancário.

Não obstante, as alegações da demandante estão revestidas da

necessária verossimilhança, a permitir a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII).

A propósito, houve comprovação na inicial de que a Autora recebeu ligação telefônica no dia dos fatos (04/02/2025) às 17:02, com duração de aproximadamente 27 minutos, e mensagem por meio do *WhatsApp* às 17:12, sendo que às 17:19 foi realizado o pagamento do boleto fraudulento.

Nesse passo, a Autora demonstrou extrema diligência com registro de boletim de ocorrência aproximadamente uma hora após o ocorrido (fls. 35 e ss.) e, notadamente, porque às 17:38 entrou em contato com o banco para anunciar os fatos (fls. 35 e ss), constando informação do funcionário respectivo (fls. 46) de que já havia sido solicitado o bloqueio do valor na conta destino.

Esse procedimento de bloqueio está previsto nos arts. 41-B e seguintes da Resolução BCB nº 103/2021, denominado como Mecanismo Especial de Devolução de pix, nos casos em que exista fundada suspeita da prática de fraude.

Entretanto, em novos diálogos, a funcionária da Apelada assumiu que no atendimento anterior não foram tomadas as medidas esperadas (fls. 50). *In verbis*:

“Observamos que no seu último atendimento o procedimento não foi seguido conforme o esperado. Pedimos desculpas por qualquer inconveniente que iss possa ter causado e queremos assegurar que estamos comprometidos em resolver essa situação imediatamente.

Estamos iniciando o procedimento agora e acompanharemos de perto para garantir que tudo seja resolvido com a maior rapidez (...)

*Sinto muito por essa confusão, Beatriz. Vou garantir que seu caso seja tratado com a devida atenção agora mesmo. **Vou reabrir o seu reporte e solicitar o bloqueio da conta recebedora imediatamente.**”*

O diálogo acima transcrito demonstra que o preposto do banco não tomou as medidas necessárias mesmo que a correntista tenha informado de maneira imediata a fraude. E tal falha é corroborada pelo fato de que, com sua defesa, o banco

não apresentou um documento sequer a respeito do procedimento tendente ao bloqueio do valor na conta destino.

De outro bordo, as demais alegações do banco não convencem sobre a ausência de responsabilidade respectiva.

As supostas operações apresentadas às fls. 99 e ss., que, segundo o Requerido, teriam sido realizadas pela Autora não possuem dados identificadores correspondentes aos dados pertencentes a ela. E pior: algumas das fotografias apresentadas pelo banco não dizem respeito à correntista.

Ademais, a alegada outra transação efetuada em 11/02/2025, com o mesmo titular destinatário do pagamento do boleto fraudado, como se vê da fatura de fls. 190/194, diz respeito à mesma transação questionada pela Apelante, no valor de R\$8.000,00, acrescida de IOF e juros, a totalizar R\$8.950,05.

Logo, desse conjunto probatório se extrai verossimilhança nas alegações da consumidora e, por outro lado, desídia do banco que não tomou as medidas necessárias para evitar a consumação do delito.

Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça no sentido 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*”.

O art. 14, § 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor é expresso ao estabelecer que não há responsabilidade do prestador do serviço quando ficar provada a culpa “**exclusiva**” do consumidor ou de terceiros, o que não é o caso, pois, com a falha no dever de segurança, evidenciada a culpa do banco.

Por decorrência, deve ser declara a inexigibilidade do débito em questão, bem ainda de todos os encargos correspondentes, confirmada a multa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cominatória fixada no julgamento do agravo de instrumento 2151140-76.2025.8.26.0000 por esta c. Câmara.

Não obstante, entendo **que não há que se falar em indenização por dano moral.**

A uma porque a negligência da consumidora foi fundamental para o ocorrido.

De outro bordo, importante registrar que, na hipótese, não se trata de dano moral presumido (*in re ipsa*), o que reclama prova efetiva da lesão.

O dano moral que gera o dever de indenizar é aquele que extravasa o campo dos meros aborrecimentos, percalços e pequenas ofensas. O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação, via indenização, é o efetivo dano moral consistente em constrangimento ou em outro tipo de sofrimento, o que não foi demonstrado.

Nesse passo, dos fundamentos expostos na inicial não se pode extrair qualquer fato capaz de indicar, de forma indene de dúvidas, a lesão extrapatrimonial. Não há prova de que a cobrança tenha prejudicado a sua subsistência ou lhe gerado problemas de qualquer natureza, para além do aborrecimento para solução do caso.

Também não se vislumbra dano moral sob a perspectiva do desvio produtivo do consumidor, pois inexistem provas de que as tratativas extrajudiciais para solução do problema tenham impactado de forma severa a rotina da Autora, a ponto de responsabilizar o Réu pelo desvio da produtividade respectiva.

Dados os sobreditos fundamentos, **a sentença deve ser reformada para julgar parcialmente procedentes os pedidos deduzidos**, declarando-se a inexigibilidade do débito indicado na inicial, assim como dos encargos respectivos, e, por consequência, reconhecer a sucumbência recíproca, com divisão igualitária das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

custas processuais, condenadas ambas as partes ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, no valor correspondente a 10% do valor atualizado da causa, excluído o valor indicado a título de dano moral (R\$15.000,00), observada a concessão da gratuidade da justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR