



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000045277**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003238-67.2024.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado GUILHERME NEVES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**ROSANA SANTISO**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1003238-67.2024.8.26.0196**

**Apelante: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento**

**Apelado: Guilherme Neves de Souza**

**Comarca: Franca**

**Voto nº 5.391**

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". FALHA DE SEGURANÇA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. INEXIGIBILIDADE DO EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. LESÃO EXTRAPATRIMONIAL CAUSADA PELO CRIME PROPRIAMENTE DITO E NÃO PELA FALHA DO SERVIÇO. INDENIZAÇÃO AFASTADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação interposta pela ré contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados, declarando a inexigibilidade do empréstimo fraudulento e condenando a requerida a devolver ao autor eventuais valores pagos, bem como a lhe indenizar o dano moral causado, no valor de R\$4.000,00.

II. Questão em discussão

2. Discute-se: (i) a responsabilidade da instituição de pagamento ré pela reparação dos prejuízos decorrentes da alegada falha de segurança; (ii) o cabimento da indenização por danos morais, o montante reparatório e o termo inicial dos juros moratórios.

III. Razões de decidir

3. Autor que foi vítima de modalidade do "golpe da falsa central de atendimento", sendo convencido pelos estelionatários, que teriam conhecimento dos seus dados bancários, a realizar as transações fraudulentas. Contratação de empréstimo de valor elevado, seguida de imediato pagamento de boleto no mesmo valor, que ademais era incompatível com o perfil do correntista. Transações autorizadas apesar dos fortes indicativos de fraude.

4. Falha de segurança caracterizada. Fortuito interno. Ausência de culpa exclusiva do autor. Responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ. Acolhimento da pretensão declaratória de inexigibilidade do empréstimo fraudulento, com a consequente obrigação de restituição simples de eventuais valores pagos.

5. Danos morais não configurados. A falha no serviço, embora materialmente indenizável, não configurou violação aos direitos da personalidade do autor que justifique indenização por danos morais. A lesão extrapatrimonial sofrida foi causada pelo crime propriamente dito, e não pela falha dos serviços bancários, especialmente considerando que na hipótese, embora inexista culpa exclusiva do autor, restou evidenciada a sua falta de cautela.

IV. Dispositivo

6. Recurso parcialmente provido para excluir a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela ré contra a r. sentença de fls. 259/266, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *"Posto isso, julgo procedentes os pedidos formulados por GUILHERME NEVES DE SOUZA em face de NU PAGAMENTOS S/A (NUBANK) para declarar inexigível o contrato de empréstimo pessoal realizado em nome do autor, no valor de R\$ 11.595,23 (onze mil quinhentos e noventa e cinco reais e vinte e três centavos), contrato nº 0134610917906782043564990910697637088601 e de todos os débitos dele decorrentes; condenar o réu a restituir ao autor eventuais valores pagos pela contratação do empréstimo, de forma simples, corrigidos desde cada desembolso, com juros legais de mora da citação; e condenar o réu ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), pelo dano moral, com correção desde o presente arbitramento e juros de mora da citação, observados os índices relacionados a correção e juros acima explicitados, confirmando a tutela de urgência outrora concedida. Em razão da sucumbência, não ocasionando reciprocidade o não acolhimento do valor postulado como indenização pelo dano moral, tema sumulado, condeno o réu ao pagamento das despesas processuais, custas e honorários advocatícios da parte autora que fixo em 15% da condenação, incluindo o provimento declaratório".*

Sustenta a recorrente às fls. 278/311 que: a) o golpe da falsa central de atendimento é de amplo conhecimento, havendo culpa exclusiva do recorrido e de terceiro; b) restou demonstrado pelos documentos apresentados que as transações impugnadas foram realizadas, mediante celular habilitado, senha pessoal e

validação biométrica, pelo próprio recorrido, que seguiu os comandos dos golpistas, inexistindo falha de segurança; c) trata-se de hipótese de fortuito externo, não se aplicando a Súmula n. 479 do C. STJ, não podendo ser responsabilizada pela fraude em discussão; d) além de não ter incorrido em conduta ilícita, não houve lesão a direito da personalidade, não se justificando a indenização pleiteada a tal título, a qual, ao menos, deverá ser reduzida e acrescida de juros moratórios somente a partir do seu arbitramento. Por essas razões, pede a reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente a pretensão autoral ou acolhidos os requerimentos subsidiários.

Recurso regularmente processado.

Contrarrazões do recorrido às fls. 317/326, pelo desprovimento do apelo.

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

Segundo se observa dos autos, o autor fora vítima de modalidade do denominado "*golpe da falsa central de atendimento*", sendo relatado que o estelionatário tinha conhecimento dos seus dados bancários (reclamação Procon, fls. 64/66) e, assim, sob o pretexto de cancelar supostas operações não reconhecidas, acabou por convencê-lo a realizar as transações fraudulentas (boletim de ocorrência, fls. 38/39), consistentes na contratação de empréstimo no valor de R\$ 11.250,00, seguida da imediata utilização do crédito disponibilizado para pagamento de boleto no mesmo valor (comprovante, fl. 31; contrato, fls. 32/40; e extratos, fls. 62/63 e 236/252).

Não bastando as operações encadeadas, por si só, já sinalizarem fortemente a possibilidade de fraude, restaram também evidenciadas a utilização de informações privilegiadas e a incompatibilidade das transações autorizadas pela ré com o perfil do correntista - *os extratos exibidos revelam que a conta não era frequentemente movimentada, registrando transferências entre contas de mesma titularidade e de valores consideravelmente inferiores* -, caracterizando assim a falha de segurança por parte da requerida.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse contexto, as meras alegações de que as operações teriam sido realizadas com senha pessoal e validação biométrica, em aparelho habilitado, desconsideram a dinâmica da fraude em questão, não sendo suficientes para demonstrar as causas excludentes de responsabilidade aventadas (art. 14, §3º, CDC).

Correta, portanto, a responsabilização da instituição de pagamento, com base no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e no entendimento consolidado na Súmula n. 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, devendo ser mantida a declaração de inexigibilidade do empréstimo fraudulento, bem como a condenação à restituição simples de eventuais quantias pagas a tal título, exatamente como deliberado na r. sentença.

Em relação à indenização por dano moral, todavia, assiste razão à instituição de pagamento.

A falha de segurança no serviço, em que pese indesejável e *materialmente* indenizável, não criou uma anormal ofensa aos direitos da personalidade, não se extraindo dos autos a ocorrência de circunstâncias mais gravosas à parte autora.

Não se ignora a inconveniência da necessidade de ajuizamento de ação para corrigir a falha do banco recorrido, porém cuida-se de incômodo próprio do cotidiano, do qual ninguém está imune em uma sociedade de riscos, não sendo fator suficiente para a indenização pretendida.

Salienta-se que os danos morais eventualmente experimentados pelo correntista não decorrem *diretamente* do ato praticado pela instituição de pagamento, mas sim do ato dos terceiros que cometeram a fraude. A requerida, apesar de ter falhado na prestação do seu serviço, não pode ser responsabilizada pelos danos extrapatrimoniais causados pelo crime propriamente dito, especialmente na hipótese em exame, na qual, embora inexista culpa exclusiva do autor, restou evidenciada a falta de cautela por parte deste.

Impõe-se, portanto, a reforma da r. sentença para excluir a indenização por dano moral.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, *dou provimento parcial* ao recurso, apenas para excluir a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral – *mantida a r. sentença em seus demais termos*.

Caracterizada a sucumbência recíproca, faz-se necessária a redistribuição dos ônus sucumbenciais. As custas e despesas processuais deverão ser repartidas igualmente entre as partes, cabendo ao advogado do autor honorários que arbitro em 15% sobre o valor do contrato declarado inexigível; e, ao advogado da ré, honorários correspondentes a 10% sobre o valor pretendido a título de indenização por danos morais – *devendo ser observada a gratuidade judiciária*.

Atendem as partes de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**ROSANA SANTISO**  
**RELATORA**