



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000270030**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003256-91.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ORLANDO GOMES DO VALE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo n.º 1003256-91.2024.8.26.0001**

**Comarca: São Paulo – Foro Regional de Santana (5ª Vara Cível)**

**Apelante: ORLANDO GOMES DO VALE**

**Apelado: NUBANK – NU PAGAMENTOS S.A.**

**Juiz(a): Maisa Leite**

**Voto n.º 7.766**

**APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Sentença de improcedência - Insurgência recursal da parte autora - Autor que alega ter sido contatado por telefone, onde o interlocutor se passou por funcionário do banco.**

**CASO CONCRETO - Inexistência de condição pessoal de hipervulnerabilidade da parte - Hipótese que, em princípio, atrairia a culpa exclusiva da vítima e de terceiro de má-fé - Peculiaridades do caso concreto, porém, a indicar que há, também, responsabilidade do banco réu pela falha de segurança verificada ao autorizar as transações bancárias em desconformidade com o perfil do correntista - Hipótese de culpa concorrente - Cabimento da determinação de restituição de apenas metade do valor das transações impugnadas, com a declaração de inexigibilidade do empréstimo contratado.**

**DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome do autor ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Autor, ademais, que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta do autor que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Sentença reformada para declarar a inexigibilidade do empréstimo contratado, com determinação de restituição de metade dos valores transferidos, permitida eventual compensação - Sucumbência recíproca reconhecida.**

**Dá-se parcial provimento ao recurso.**

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 164/172, cujo relatório se adota, que, nos autos da ação declaratória de inexistência de relação contratual c.c. indenização ajuizada por Orlando Gomes do Vale em face de Nubank Nu Pagamentos S/A, julgou improcedente a ação e impôs ao autor o

pagamento das custas, despesas e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor dado à causa, observada a gratuidade de justiça.

Apela o autor (fls. 176/183), sustentando, em síntese, que golpistas se passaram por funcionários do banco e entraram em contato, informando todos seus dados, sob alegação de que sua conta havia sido invadida, sendo certo que logo depois foram realizadas transações indevidas e sequenciais com a transferência dos valores à terceira pessoa desconhecida. Alega que o juízo interpretou de forma equivocada os fatos, destacando que os criminosos tinham seus dados sigilosos e entraram em contato com o canal oficial do banco, entendendo que houve vazamento de dados. Ressalta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do STJ, uma vez que as transações eram totalmente destoantes do seu perfil, não podendo o ônus da prova ser transferido ao consumidor. Pugna pela reforma da sentença com a procedência da ação.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a fls. 187/196.

**É o relatório.**

**2. O recurso comporta parcial provimento.**

Narra o autor, na petição inicial, que em 08.11.2023 foi vítima de fraude cometida por meio de contato telefônico, afirmando que pessoas se identificando como prepostos do banco réu alegaram que sua conta foi invadida por criminosos, confirmando dados e detalhes do seu extrato bancário, o que gerou confiança de que falava com contato idôneo.

Contudo, afirma que foram realizadas duas transferências fraudulentas, uma no valor de R\$ 4.735,00, referente ao limite do seu cartão de crédito e outra no valor de R\$ 7.715,00 referente a um empréstimo contratado, sendo certo que as duas transações foram encaminhadas ao mesmo destinatário, em curto espaço de tempo, uma realizada as 16h24min e a outra as 16h47min da tarde.

Sustenta a responsabilidade do réu ao não se atentar ao perfil do correntista, destacando que jamais realizou qualquer tipo de operação acima de R\$ 1.000,00, entendendo se tratar de falha na prestação do serviço.

Assim, requer a declaração de inexigibilidade dos valores e indenização por danos morais.

Citada, a parte requerida ofertou contestação, destacando a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiro (fls. 35/56), vindo réplica a fls. 80/90.

Sobreveio a r. sentença de improcedência da demanda.

Daí o recurso.

Pois bem.

A relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores

está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e

utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, o autor afirmou que foi vítima de golpe, com a consequente realização de transações via pix à terceiro.

Como bem destacado na inicial, entende que houve culpa da ré ao permitir a realização das transações, ao não se atentar ao seu perfil de consumo, pois em nenhum momento realizou transações superiores a R\$ 1.000,00.

E como a ré não se interessou em afastar a alegação de que as transações fugiam ao seu perfil, entendo que há culpa concorrente no caso, tanto do autor que foi incauto ao permitir o contato telefônico de pessoas se passando pela instituição financeira, quanto do banco que não se atentou ao perfil do consumidor ao permitir as transações.

No caso, o autor não é idoso, pois conta com 33 anos de idade (fls. 15) e utiliza aparelho *smart*, ou seja, poderia facilmente ter percebido a fraude, considerando que entrou em contato logo após ter recebido um SMS (fls. 28), conforme narrado no boletim de ocorrência (fls. 24/25).

Quanto a ré, é de se reconhecer sua responsabilidade, diante da negligência ao não se atentar para o perfil de utilização da conta pelo autor.

Isso porque a ré permitiu a realização de duas transferências bancárias, sequenciais e em valores elevados (R\$ 4.735,00 e R\$ 7.715,00 – fls. 26/27), deixando de comprovar que faziam parte do perfil do autor.

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar a irregularidade.

Ou seja, as transações poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte da ré.

Entretanto, o banco réu, ao invés de bloquear todas as operações de imediato, permitiu que as movimentações fraudulentas fossem realizadas.

Enfim, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações

mediante a observância do perfil do consumidor, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil do autor, considerando as particularidades atípicas em que transferências, de expressivos valores, foram realizadas em curtos intervalos de tempo.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta*

*corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.*

**(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)  
(destaque nosso)**

Desta forma, houve negligência por parte da ré no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

Daí porque é de rigor o reconhecimento da culpa concorrente do banco.

Assim, de rigor a declaração de inexigibilidade do contrato de empréstimo realizado fraudulentamente, devendo ser restituído ao autor, eventual valor pago, de forma simples, ficando o banco responsável pela devolução de 50% dos valores indevidamente transferidos (metade de R\$ 12.450,00), permitida eventual compensação, caso comprovado que algum montante tenha permanecido na conta do autor, tudo a ser solucionado em liquidação de sentença.

### **DANO MORAL**

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pelo autor, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome do autor no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem conseqüências que extrapolem o mero aborrecimento.

Além disso, as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, que o sofrimento psíquico da parte autora foi causado, em verdade, por conduta fraudulenta de terceiro de má-fé, do qual o banco, por sua vez, também foi vítima, aliada à conduta do autor.

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença, para julgar parcialmente procedente a demanda, para (i) declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo contratado fraudulentamente junto ao réu no dia 08.11.2023, (ii) condenar o réu a devolver todos os valores descontados do autor a este título, com correção monetária e juros de mora desde cada desconto indevido e (iii) condenar o réu a devolver metade da quantia transferida (metade de R\$ 12.450,00), com correção monetária desde a data em que transferidos e juros de mora da citação, autorizada a compensação com os valores que tenham eventualmente permanecidos na conta do autor, tudo a ser solucionado em liquidação de sentença.

Quanto à correção monetária e aos juros de mora, observar-se-ão os seguintes parâmetros: (i) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidirem apenas juros de mora, estes serão calculados pela SELIC deduzido o IPCA; (ii) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidir apenas correção monetária, esta será calculada pela Tabela Prática do TJSP; (iii) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidirem cumulativamente juros de mora e correção monetária, ambos, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; e (iv) a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (28/08/2024), a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA.

Com esse resultado, a sucumbência é recíproca, pelo que cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios ao advogado adverso, estes fixados 15% sobre o valor da causa, a serem rateados entre os patronos, observada a gratuidade deferida à autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**