



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000262170**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003540-15.2025.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante RITA DE CASSIA PARLADORE BURANELLO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (NUBANK).

**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: Negaram provimento 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), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 25 de março de 2026.

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



**Apelação Cível nº 1003540-15.2025.8.26.0438**

**Apelante: Rita de Cassia Parladore Buranello**

**Apelado: Nu Pagamentos S.a. - Instituição de Pagamento (nubank)**

**Comarca: Penápolis**

**Voto nº 5.835**

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORNECIMENTO VOLUNTÁRIO DE DADOS. BOLETO PAGO POR MEIO DE DISPOSITIVO PREVIAMENTE AUTORIZADO. TRANSAÇÃO COMPATÍVEL COM O PERFIL DE CONSUMO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA E DE TERCEIROS FRAUDADORES. SENTENÇA RATIFICADA. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valores e de indenização por danos morais, sob fundamento de ausência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira e configuração de culpa exclusiva da consumidora.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em estabelecer se há responsabilidade civil da instituição de pagamento por fraude praticada por terceiros.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. O artigo 252 do Regimento Interno do TJSP autoriza a ratificação dos fundamentos da sentença quando adequadamente motivada, hipótese aplicável ao caso concreto.

4. A relação jurídica entre as partes caracteriza-se como relação de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ).

5. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras exige a comprovação de nexo causal entre a falha do serviço e o dano sofrido. No caso concreto, entretanto, a dinâmica dos fatos revela culpa exclusiva da autora, que, sem as cautelas mínimas, seguiu instruções de terceiros fraudadores, contribuindo de forma decisiva para o êxito da empreitada criminosa.

6. As provas demonstram que a transação foi realizada em dispositivo móvel previamente autorizado pela autora,

mediante inserção de senha pessoal, sem indícios de invasão sistêmica, “malware” ou defeito nos mecanismos de segurança da instituição de pagamento.

7. A operação consistiu em única transação no valor de R\$750,00, quantia pouco expressiva e compatível com o perfil de consumo da autora, não se tratando de hipótese de movimentações sucessivas de altos valores capazes de evidenciar falha no monitoramento pelo réu.

8. A autora não comprovou ter comunicado a instituição imediatamente após o ocorrido, ao passo que o réu demonstrou ter adotado providências para tentativa de bloqueio e restituição, frustradas pela ausência de saldo na conta destinatária.

9. Configurada a culpa exclusiva da consumidora e de terceiros fraudadores, rompe-se o nexos causal, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afastando-se o dever de indenizar.

#### IV. DISPOSITIVO

10. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da sentença de fls. 158/164, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por Rita de Cássia Parladore Buranello em face de Nu Pagamentos S.A. - Nubank, por ausência de demonstração de falha na prestação de serviços pela requerida e configuração de culpa exclusiva da autora na ocorrência dos fatos narrados na inicial. Condeno a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, observando-se, contudo, que a exigibilidade de tais verbas fica suspensa em razão da concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita, nos termos do artigo 98, §3º, do mesmo diploma legal*”.

Sustenta a recorrente às fls. 167/178, em síntese, que: a) enganada por terceiro que se passou por representante da instituição requerida, forneceu seus dados pessoais e bancários na tentativa de cancelar suposta transação não autorizada em sua conta, o que culminou na efetivação de pagamento de um boleto no valor de R\$ 750,00; b) é parte hipossuficiente, condição agravada por ser pessoa idosa, o que acentua sua vulnerabilidade na relação jurídica; c) o recorrido deveria ter implementado mecanismos eficazes para garantir a segurança nas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações bancárias e a proteção do consumidor diante dos riscos de fraude externa; d) a responsabilidade do réu é objetiva; e) a responsabilidade das instituições financeiras em prevenir fraudes e proteger seus clientes é inerente à própria atividade bancária, não podendo ser afastada sob a justificativa de práticas comuns de golpes; f) a responsabilidade da instituição ré não é afastada pela negligência do consumidor; g) faz jus à indenização por danos morais, no patamar pleiteado na inicial (R\$10.000,00), e ao ressarcimento dos danos materiais. Pede o provimento do recurso para que os pedidos formulados na inicial sejam julgados procedentes.

Contrarrrazões do recorrido às fls. 182/194, pelo não conhecimento do recurso, alegando inobservância ao princípio da dialeticidade recursal, ou pelo seu improvimento.

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Não se verificando a alegada violação à dialeticidade recursal, haja vista ser possível depreender os fundamentos da insurgência da parte recorrente, e estando preenchidos os demais requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

No mérito, o recurso não comporta acolhimento.

De acordo com o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, “*nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento*”.

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, que há muito reconhece “*a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum*” (AgRg no REsp n. 1.339.998/RS, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 15/5/2014; AgRg no AREsp n. 44.161/RS, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 14/5/2013; REsp n. 662.272/RS, relator Ministro João Otávio de Noronha, Segunda Turma, julgado em 4/9/2007).

É a hipótese destes autos.

A r. sentença recorrida, da lavra do MM. Juiz de Direito Dr. Matheus Tauan Volpi, conferiu justa e adequada solução à causa, devendo ser mantida.

Examinados os autos, constata-se que os fatos e os direitos alegados pelas partes foram devidamente apreciados, não sendo os argumentos recursais capazes de infirmar os sólidos fundamentos da r. sentença, que seguem transcritos e devem, assim, ser ratificados, conforme autorizado pelo dispositivo supracitado (fls. 160/162):

*“O pedido é improcedente.*

*De início, anoto que a relação jurídica existente entre a parte autora e a instituição ré é de consumo, pois ambas se enquadram, respectivamente, nos conceitos de consumidor e de fornecedor, nos exatos moldes dos artigos 2.º e 3.º do Código de Defesa do Consumidor, atraindo, assim, a incidência de todas as normas protetivas previstas no mencionado diploma legal, em especial aquelas que salvaguardam o direito básico do consumidor de ser reparado pelos danos sofridos em decorrência de falhas na prestação dos serviços que lhe são disponibilizados no mercado de consumo, com previsão de responsabilidade objetiva do fornecedor (artigo 6.º, inciso VI c/c artigo 14).*

*Nesse sentido, é o entendimento sumulado do C. Superior Tribunal de Justiça:*

*Súmula n.º 297, STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

*Súmula n.º 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”.*

***Os elementos probatórios carreados aos autos revelam que a autora foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”, modalidade criminosa amplamente conhecida e divulgada pelos mais diversos meios de comunicação. A instituição financeira demonstrou manter em seu sítio eletrônico e aplicativo móvel material informativo sobre esta e outras modalidades de fraude, cumprindo adequadamente seu dever de informação.***

***A documentação técnica apresentada pelo réu comprova que as transações questionadas foram realizadas no dispositivo móvel autorizado pela própria autora, mediante inserção de sua senha pessoal de quatro dígitos.***

***Não há qualquer indício de invasão do sistema, malware ou falha de segurança nos serviços prestados pela instituição financeira. As operações seguiram o padrão normal de funcionamento do sistema, com todas as autenticações e validações regulares.***

*O conjunto probatório não evidencia defeito na prestação dos serviços bancários que justifique a responsabilização da instituição financeira uma vez que o réu demonstrou implementar mecanismos de segurança.*

*Em tal cenário, o golpe sofrido pela autora não decorreu de vulnerabilidade no sistema bancário, mas sim da ação de terceiros que, mediante engenharia social, induziram a consumidora a fornecer voluntariamente seus dados pessoais e a realizar as transações contestadas. A operação fraudulenta foi efetivada através do próprio dispositivo da autora, com suas credenciais pessoais, em ambiente tecnicamente seguro.*

*A Súmula 479 do STJ estabelece 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". Contudo, tal enunciado aplica-se a situações onde há efetiva falha no sistema de segurança da instituição financeira ou vulnerabilidades nos seus procedimentos operacionais.*

*No caso em análise, não se verifica fortuito interno, mas sim conduta exclusiva de terceiros fraudadores que, sem qualquer participação ou falha da instituição bancária, induziram a consumidora ao erro. A fraude ocorreu externamente ao sistema bancário, através de contato telefônico direto com a autora, que voluntariamente forneceu seus dados e executou as transações em seu próprio dispositivo.*

*É preciso considerar também que o artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

*Ao considerar os aspectos dos autos, a conduta da autora rompe o nexo causal entre qualquer eventual ação ou omissão do réu e os danos por ela experimentados. Sem sua participação direta no fornecimento das informações sigilosas e na execução das transações questionadas, o prejuízo jamais teria se concretizado."*

É certo que a eventual culpa da autora não afastaria a responsabilização da instituição requerida, caso demonstrada alguma falha na prestação de seus serviços, hipótese em que se poderia cogitar de culpa concorrente. Todavia, no presente caso, não se identifica qualquer ação ou omissão da instituição requerida que tenha concorrido para o dano suportado pela autora, o qual decorreu exclusivamente da atuação de fraudadores e da ausência de zelo de sua parte.

Ressalte-se que, ao contrário do alegado pela demandante (fl. 131, último parágrafo), não se trata de hipótese de transferências sucessivas de valores elevados, mas de uma única transação, no montante de R\$750,00 (fl. 12), quantia que não se mostra expressiva e se revela compatível com o perfil de consumo da demandante. Com efeito, observa-se da fatura juntada aos autos (fl. 86) que a autora já havia realizado compras nos valores de R\$ 700,00 (10 x R\$ 70,00) e R\$ 450,00 (8 x R\$ 56,25).

Além disso, a operação foi realizada por meio de aparelho previamente autorizado (fls. 62/64), circunstância que lhe confere maior aparência de regularidade, sendo certo que, a autora, em réplica, ao se manifestar sobre as telas juntadas no corpo da contestação, não negou que o dispositivo indicado lhe pertence, tampouco impugnou especificamente quaisquer dos documentos apresentados (fl. 129, penúltimo parágrafo).

Ademais, a apelante não comprovou ter acionado a instituição de pagamento ré tão logo tomou ciência do golpe. Embora afirme ter entrado em contato “imediatamente” (fl. 4), o protocolo juntado aos autos está datado de 16/04/2025 (fl. 16), quase um mês após o ocorrido, o que impede concluir que a instituição requerida tenha sido comunicada em tempo hábil para adoção de medidas eficazes.

Não obstante, observa-se que o recorrido demonstrou ter envidado esforços para viabilizar a restituição do valor contestado, a qual restou frustrada em razão da inexistência de saldo na conta destinatária (fls. 67/68).

Assim, evidenciada a culpa exclusiva da autora e dos terceiros fraudadores pelo golpe ocorrido, também não há falar em indenização por danos morais, devendo ser ratificada a r. sentença.

Ante o exposto, *nego provimento* ao recurso.

Em consequência, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da causa – *observando-se a gratuidade concedida à apelante (fl. 19)*.

Atentem as partes para o detalhe 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 artigo 1026, § 2º, do CPC.

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**