



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000217447**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003669-43.2025.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WILSON FLORENCIO DE MORAES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados STARSPAY EFX FACILITADORA E SERVIÇOS FINANCEIROS S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 13 de março de 2026.

**AFONSO BRÁZ**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 52971**

**APELAÇÃO Nº 1003669-43.2025.8.26.0010**

**APELANTE: WILSON FLORENCIO DE MORAES**

**APELADOS: STARSPAY EFX FACILITADORA E SERVIÇOS FINANCEIROS S/A E NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**JUIZ: MARINA DUBOIS FAVA**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Operação bancária contestada pelo correntista. Autor que, após receber orientações de suposto preposto do banco, através de contato telefônico, realizou transferência eletrônica (PIX) para conta de terceiro desconhecido. Conduta em desacordo com as normas mínimas de segurança informadas pela instituição financeira. Ausência de falha na prestação de serviços da instituição financeira. Culpa exclusiva de terceiro e do correntista, que não agiu com as cautelas mínimas, pois deixou de confirmar as informações recebidas por telefone, antes de efetuar a operação bancária. Artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Débito exigível. Indevida indenização por dano moral. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

A r. sentença de fls. 241/246, de relatório adotado, julgou improcedente os pedidos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral movida por WILSON FLORENCIO DE MORAES em face de STARSPAY EFX FACILITADORA E SERVIÇOS FINANCEIROS S/A E NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e condenou o autor ao pagamento das despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida.

Apela o autor (fls. 250/254), que sustenta a responsabilidade objetiva dos requeridos, devido a falha na prestação do serviço, que possibilitou a fraude praticada por terceiros. Alega a irregularidade do lançamento questionado, afirma que não autorizou a operação bancária e que os apelados não comprovaram a regularidade da transação financeira, a ensejar o reconhecimento da inexigibilidade do débito e o dever de indenizar. Requer a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões às fls. 259/101.

#### **É o relatório.**

De início, rejeita-se a alegação de ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença, arguida em contrarrazões, pois a reprodução nas razões recursais de argumentos já expostos nos autos, por si só, não infringe o artigo 1010, inciso III, do Código de Processo Civil. É permitida, desde que rebata de forma adequada os fundamentos da sentença e revele o inconformismo do recorrente, o que foi feito na hipótese, pelo autor, não havendo se falar em violação ao princípio da dialeticidade.

O recurso não comporta provimento.

Cinge-se a controvérsia na regularidade da transferência eletrônica PIX efetivada em 10/09/2024 (R\$1.570,26 – em favor de STARSPAY EFX FACILITADORA E SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA.), lançada na fatura do cartão de crédito de titularidade do autor, administrado

pelo banco corréu (fls. 10).

O autor afirma na inicial que, em 10/09/2024, “o segundo requerido em conluio com o primeiro fizeram operação financeira constituindo dívida em desfavor do requerente (...) O primeiro requerido responde solidariamente, pois foi ele quem recebeu o valor constante no extrato, ao passo que o segundo foi quem lhe transferiu valores sem autorização legal em nome do requerente. A importância questionada é de R\$ 1.512,00 (um mil e quinhentos e doze reais) com os acréscimos derivados da ilícita operação praticada. Ao perceber a ilicitude praticada o requerente entrou em contato com a NUBANK logo no dia 10, cinco minutos após os fatos, ocasião em que o atendente disse tratar-se de fraude, porém até a presente data não houve uma resposta de solução para a questão posta”.

É certo que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso, contudo, não há elementos suficientes para comprovar a inexigibilidade do débito, tendo em vista os elementos contraditórios entre os fatos narrados na inicial e o que consta da declaração da vítima perante a autoridade policial. De fato, o boletim de ocorrência (fls. 12/13) elaborado pelo autor contém a seguinte

narrativa, confira-se:

*“DAS DILIGÊNCIAS DO PLANTÃO*

*Narra a vítima que recebeu ligação do número 11 96081-1060, dizendo que houve uma tentativa de uso de seu aplicativo de Banco NUBANK. Ela orientou a fazer um procedimento para anular a fraude via pix e pediu para que fizesse um pix para Star Pay EFX serviços financeiros Ltda. em nome de Antonio Wilton Galdino dos Santos. Outro número retornou 11 96081-1410, disse que havia um protocolo aberto e deu um número de 0800. (Protocolo 00020247891423). Sua conta é Banco 0260, Agência 0010, Conta 76581362-2.*

*DA DELIBERAÇÃO DO DELEGADO DE POLÍCIA*

*Os fatos amoldam-se a estelionato”.*

A diferença entre o relato apresentado na presente demanda é evidente, vez que o autor afirma na inicial que os réus, em conluio, fizeram operação financeira em seu desfavor, enquanto na declaração prestada para a elaboração do boletim de ocorrência, ele registra que recebeu telefonema de suposto funcionário do banco réu e efetuou transferência pix em favor de terceiro.

No caso, temos uma situação concreta em que houve a prática de estelionato, ocorrido fora do estabelecimento do réu e que causou, lamentavelmente, prejuízos ao autor, pelo qual o meliante se utilizou do nome de instituição financeira para a prática de crime.

Em sendo assim, não há como se imputar qualquer responsabilidade ao banco por esse fato, já que ele não tem qualquer ingerência sobre a ação de criminosos e não têm meios de impedir que

fraudadores se passem por seus funcionários ou utilizem mecanismos que mascaram números de telefone.

Destaco que a conduta determinante para a consumação da fraude partiu do próprio requerente, que realizou operação bancária, por vontade própria, de transferência de valores (R\$1.570,26 – fls. 10, 54/55) para conta de terceiro, sem as cautelas de praxe. O autor não foi prudente ao seguir as orientações atípicas que lhe foram dadas por telefone, recebidas de suposto preposto do banco, sobretudo ao efetivar transação bancária PIX de vultosa quantia sem, antes, confirmar a veracidade das informações recebidas em canal não oficial (telefone indicado pelo autor não corresponde a nenhum dos canais oficiais indicados na internet<sup>1</sup>), conduta diversa das normas de segurança que devem ser observadas pelos correntistas, não bastasse inúmeros informes das instituições financeiras acerca do tema.

Assim, verifica-se que não houve falha do banco quanto ao fornecimento da segurança necessária para a realização da transação contestada, sendo que, a fraude somente foi possível, por ter o autor descumprido seu dever de cuidado e vigilância quanto à realização da operação bancária, assumindo o risco das consequências desta conduta, que contribuiu para que fosse vítima de estelionatários. Trata-se de hipótese de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e do próprio demandante, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do

---

<sup>1</sup> In <https://nubank.com.br/>

Consumidor<sup>2</sup>.

A respeito do tema, já se manifestou este E. Tribunal de  
Justiça:

**“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AUTOR QUE REALIZOU OS PROCEDIMENTOS SOLICITADOS PELO FRAUDADOR NO CAIXA ELETRÔNICO, E ASSIM ACABOU LIBERANDO O DISPOSITIVO MÓVEL QUE VEIO A SER UTILIZADO PARA EFETUAR AS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS CONTESTADAS. POSTERIOR PEDIDO DE ALTERAÇÃO DE LIMITES DE MOVIMENTAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA TERCEIROS. CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS INDICATIVAS DE EXISTÊNCIA DE CULPA DA PARTE AUTORA, INDUZIDA AO ERRO. CLIENTE QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS RAZOAVELMENTE ESPERADAS. INOCORRÊNCIA DE FORTUITO INTERNO, UMA VEZ QUE O BANCO NÃO TEVE QUALQUER PARTICIPAÇÃO OU INGERÊNCIA NA FRAUDE RELATADA. SENTENÇA REFORMADA. AÇÃO QUE SE JULGA IMPROCEDENTE PELO ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA (ART. 14, § 3º, II, CDC). - PROVIDO O RECURSO DO RÉU. - PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO DO AUTOR”.** (Apelação Cível 1008358-78.2021.8.26.0590; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2022; Data de Registro: 15/06/2022).

Assim, não há que se imputar aos réus a responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor, pois em nada contribuíram para a ocorrência deles, sendo indevido os pedidos declaratório e indenizatório pretendidos.

Nesse contexto, deve a r. sentença ser confirmada por

---

<sup>2</sup> “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.  
(...) § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:  
(...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seus próprios fundamentos.

Deixo de majorar os honorários advocatícios, nos termos do §11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, pois já fixados no limite máximo legal.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

**AFONSO BRÁZ**  
**Relator**