



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000237325**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003751-73.2024.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante ELETICIA MARIA DE JESUS LIMA CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1003751-73.2024.8.26.0248

COMARCA DE INDAIATUBA

APELANTE: ELETICIA MARIA DE JESUS LIMA CARVALHO

APELADO: NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E  
OUTRO

JUIZ: FÁBIO PANDO DE MATOS

**Voto nº 3117**

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C REPARAÇÃO POR DANO MATERIAL, MORAL E ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. Sentença que julgou improcedentes os pedidos de reparação de dano moral e material. Insurgência da autora. PRELIMINAR. Alegação de inépcia recursal e impugnação à justiça gratuita, deduzidas pelo réu em sede de contrarrazões, afastadas. MÉRITO. Autora vítima de “golpe da falsa central de atendimento”. Aplicação do CDC. Fraude perpetrada mediante ligação telefônica, por suposto preposto do NUBank, que culminou com a transferência de valores para conta de terceiro na instituição PAGSEGURO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. A responsabilidade NUBank é reconhecida, pois a fraude se insere no risco inerente à atividade bancária, não elidindo sua responsabilidade pelos danos ao consumidor. Transação alheia ao perfil da vítima. Precedente do STJ (REsp 2222059 – SP). Determinada a indenização à autora no valor da transferência realizada DANO MORAL. Transtornos experimentados pela autora, na hipótese, que superam o mero dissabor. Dano moral configurado. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 3.000,00. Sentença reformada, em parte. Recurso parcialmente provido em face do NUBnak. Recurso não provido em face da PAGSEGURO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 397/400 dos autos da *ação de restituição de valores c/c reparação por dano material, moral e antecipação de tutela – golpe do pix*<sup>1</sup> ajuizada por ELETICIA MARIA DE JESUS LIMA CARVALHO em face de NU PAGAMENTOS S/A – NUBANK e BANCO PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. (incluído em emenda à inicial - fls.

---

<sup>1</sup> R\$ 19.800.00 em abril de 2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

41), por meio da qual a MM<sup>a</sup> Juíza julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos: *“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a ação, extinguindo o feito com análise do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, a autora pagará custas e honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça”.*

Recorre a autora (fls. 405/410).

Recurso tempestivo e dispensado do preparo (gratuidade deferida às fls. 29), respondido em fls. 414/419 (PagSeguro) e fls. 420/443 (Nubank - com impugnação à gratuidade e preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

A autora narrou na petição inicial, conforme relatório da r. sentença, que foi *“vítima de um golpe ocorrido via PIX, através de uma ligação de uma suposta atendente da requerida, que a levou a crer que sua conta bancária fora clonada, motivo pelo qual seguiu as instruções passadas pela fraudadora, fomentando assim a transferência indevida de R\$3.300,00 de sua conta para terceiro desconhecido. Nestes termos, alega que, ao notar o ocorrido, imediatamente acionou a instituição ré, que informou ter utilizado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), com prazo de 10 dias para resolução do caso e consequente restituição do importe. Ocorre que a requerida não procedeu com a devolução do valor usurpado, sob a alegação de que a instituição financeira de destino informou que a conta recebedora do importe encontrava-se sem saldo. Assim, requer a tutela provisória para o fim de ser ressarcida na totalidade pelos valores indevidamente transferidos e, ao final, pleiteia pela procedência da ação, com a consequente ratificação da tutela de urgência e condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais”.*

A tutela de urgência foi indeferida (fls. 29/31).

Foram apresentadas contestações, com documentos (fls. 47/198 – NuBank e fls. 200/208 – PagSeguro), e após réplica (fls. 358/363), sem interesse das partes na produção de outras provas, sobreveio a r. sentença de improcedência (fls. 397/400).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, recorre a autora (fls. 405/410), sustentando que *“a transferência foi feita pela estelionatária que acessou a conta da apelante e efetivou o PIX”*. Invoca as Súmulas 297 e 479 do STJ. Alega que *“a apelada deixou de apresentar documentos que comprovassem suas alegações e/ou que a transação foi realizada pela própria apelante, portanto, tornando tais fatos como incontroversos. Assim, a transferência foi feita por outra pessoa que teve acesso a conta corrente da reclamante, sendo que o banco apelado deveria ter bloqueado o acesso e não autorizado a transferência”*. Pede a reforma da r. sentença.

De início, rejeito a alegação preliminar, deduzida em sede de contrarrazões, de não conhecimento do recurso de apelação da autora por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso, vê-se que a apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença vergastada, promovendo a exposição dos fatos e do direito, e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do decisum, com explícita delimitação do seu pedido.

Também afasto a impugnação a gratuidade judiciária concedida, porque, deferido o benefício pelo d. juízo de primeira instância, ao apelado, ora impugnante, caberia cumprir com seu ônus probatório e apresentar documentos novos que comprovassem a capacidade econômica da apelante, bem como a alteração de sua situação econômica após a concessão do benefício; assim, ausente prova de eventual modificação da realidade fática da recorrente, ou mesmo de sua suficiência econômica, mantém-se a gratuidade concedida na origem.

No mérito, o recurso comporta provimento parcial.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pelo CDC, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de dados do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descuidando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Nesse contexto, a responsabilidade do NuBank é inafastável.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para evitar fraudes. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, permitindo que o tomador de seus serviços experimente danos em seu patrimônio, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constada insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

*“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Importa notar que, embora a autora tenha seguido as



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

orientações do fraudador nas mensagens e ligações recebidas e realizado os procedimentos que culminaram na ocorrência da fraude, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança à mensagem inicialmente recebida, por canal legitimamente utilizado pelo banco (ligação telefônica) - sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

Destarte, para se eximir da responsabilidade que, como mencionado, é objetiva, impunha-se ao Nubank o ônus de demonstrar a inexistência ou impossibilidade de fraude, fato incorrente à espécie.

No caso, o golpe perpetrado, conhecido como "golpe da falsa central", não pode ser considerado um evento totalmente alheio à atividade bancária, pois o fraudador demonstrou possuir informações sigilosas e internas do cliente, sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

A realização das operações pela vítima, induzida a erro na convicção de estar protegendo seu patrimônio, não traduz culpa do consumidor, antes desvela a falha no serviço prestado pelo réu.

A falha se verifica no dever de segurança (art. 14, § 1º, CDC), que impõe aos bancos não apenas a implementação de mecanismos robustos de autenticação, mas também de sistemas de monitoramento capazes de identificar e bloquear, em tempo real, transações que fujam completamente ao perfil de consumo do cliente.

A ausência de mecanismos eficazes de detecção e prevenção de transações atípicas, que se concretiza na impossibilidade de bloqueio imediato, constitui falha elementar na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade do banco réu.

Nesse sentido, recente julgado do C. STJ:

*EMENTA RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO*

*CONFIGURADO. 1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos. 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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. 4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013. 5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. Documento eletrônico VDA51224943 assinado eletronicamente nos termos do Art.1º §2º inciso III da Lei 11.419/2006 Signatário(a): RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA Assinado em: 08/10/2025 18:26:48 Publicação no DJEN/CNJ de 13/10/2025. Código de Controle do Documento: a58f2ac3-8696-4b8b-ba9e-1a1c5a9e31f2 7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado. 9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) **as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo**; ii) **o horário e o local em que as operações foram realizadas**; iii) **o intervalo de tempo entre uma e outra transação**; iv) **a sequência das operações realizadas**; v) **o meio utilizado para a sua realização**; vi) **a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos**; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) **as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista**. 12. Recurso especial provido (STJ, RECURSO ESPECIAL Nº 2222059 - SP (2025/0240118-6) RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, 3ª Turma, Julgado em 08/10/2025)- destaques nossos.*

No caso, o Nubank não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência para a autorização das operações contestadas.

Em sentido contrário, forçoso reconhecer a falha na prestação de serviço do réu, porque, diante do padrão absolutamente anormal das transações realizadas pelo golpista, deixou de proceder ao imediato bloqueio das operações.

De fato, a transação contestada (transferência de R\$ 3.300,00 via PIX para uma conta de terceiro - fls. 19) destoava do perfil de movimentação da autora - o que deveria ter acionado imediatamente os sistemas de segurança do banco. Mas isso não ocorreu, evidenciando a falha da instituição financeira.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio, contato do banco para confirmação da solicitação, não havendo observação de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer procedimento básico de segurança para concretização das operações. O banco apenas agiu depois de acionado pela vítima, ocasião em que **aprovou a contestação e acionou o mecanismo especial de devolução**, que resultou infrutífero porque já não havia saldo na conta destinatária do PIX (fls. 05).

A fraude expressamente admitida pelo banco em fls. 05 se insere, portanto, no risco inerente à atividade econômica por ele explorada, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, também por força do disposto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

Nesse sentido, os precedentes:

***APELAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO - PAGAMENTOS ELETRÔNICOS DE VALORES ELEVADOS REALIZADOS POR TERCEIROS – RELAÇÃO CONSUMERISTA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE – Matéria não debatida na origem – Inovação Recursal. DEVER DE SEGURANÇA – As instituições bancárias devem zelar pela segurança das transações, respondendo de forma objetiva por fraudes praticadas por terceiros – Súmula 479 do C. STJ. Autor alega que recebeu telefonema de suposta gerente do banco, que detinha seus dados e informações bancárias, contato que resulta em transações não autorizadas na conta da parte autora que somam R\$ 249.223,00 realizados em sequência, num único dia, em valores incompatíveis com o seu perfil bancário – Réu não comprova a regularidade das transações impugnadas – Restituição mantida. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E NA PARTE CONHECIDA, DESPROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1017889-57.2023.8.26.0320; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Limeira - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2024; Data de Registro: 04/11/2024 – destaques nossos)

***APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Bancários. Sentença de Improcedência. Insurgência da Autora. Golpe do falso funcionário. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Danos materiais devidos. Ação procedente. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1000686-58.2023.8.26.0037; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2024; Data de Registro: 12/04/2024 – destaques nossos)

***GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. Indenizatória. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Ausência de litisconsórcio necessário. Impossibilidade de denúncia da lide nas relações de consumo. Inteligência do art.88, do CDC. Falha na prestação de serviço que não foi elidida, nos termos do artigo 14, § 3º, I e II, do CDC. Responsabilidade civil do apelante evidenciada. Teoria do risco. Fortuito interno. Danos materiais configurados. Réu que não trouxe contraprova apta a infirmar o alegado pela autora. Dicção do art. 373, II, do CPC. Operações realizadas na conta da apelada que fugiam a seu perfil. Precedentes desta Corte de Justiça. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.***

(TJSP; Apelação Cível 1016045-38.2021.8.26.0451; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/08/2023; Data de Registro: 14/08/2023 – destaques nossos)

***APELAÇÃO CÍVEL. Contrato bancário. "Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com indenização por danos materiais e morais". "Golpe do falso funcionário". Sentença de Improcedência. Inconformismo da Empresa Autora. Acolhimento em parte. Pedido de Justiça Gratuita prejudicado, ante o efetivo recolhimento das custas.. Preliminar de nulidade do Julgado afastada. Atendimento ao disposto nos artigos 93, IX, da Constituição Federal e 489, II do Código de Processo Civil. Terceiro que se utilizou do canal de atendimento do próprio Banco Réu para efetuar transações financeiras fraudulentas. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Instituição Financeira Requerida que não se desincumbiu do seu***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**ônus probatório. Inteligência do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Banco não comprovou a regularidade das operações bancárias impugnadas. Transferências sucessivas de vultosas quantias, as quais fogem do perfil financeiro da Empresa. Falha na prestação de serviços evidenciada. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça. Inexigibilidade e devolução de valores indevidamente transferidos. Danos morais não configurados. Mero dissabor inerente à vida empresarial. Inversão da sucumbência, nos termos do artigo 85, parágrafos 2ª e 11 do Código de Processo Civil. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE para declarar a inexigibilidade dos débitos mencionados na Inicial, bem como condenar o Banco Réu à restituição, na forma simples, do importe de R\$ 75.202,25, com correção monetária a partir dos respectivos desembolsos e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Ante a sucumbência em maior parte, condena-se o Banco Requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 12% do valor da condenação.**

(TJSP; Apelação Cível 1116923-54.2021.8.26.0100; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/05/2023; Data de Registro: 11/05/2023 – destaques nossos)

**APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DO AUTOR - ACOLHIMENTO - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo pessoal, com transferência do crédito, via PIX, em favor do fraudador – Ligação efetivada por suposto representante do banco – **Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que as operações foram realizadas em sequência ao mesmo destinatário, e destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado nos autos – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – **Devida a restituição dos valores relativos ao prejuízo financeiro******



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

***em decorrência das movimentações dos golpistas - Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos, a situação e comportamento do ofendido que contribuiu para a ocorrência do golpe – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.***

(TJSP; Apelação Cível 1011127-35.2024.8.26.0564; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025 – destaques nossos)

Quanto à PAGSEGURO, no entanto, os elementos constantes dos autos não autorizam sua responsabilização. A mera abertura da conta pelo terceiro fraudador é insuficiente para atribuir a responsabilidade pelos danos sofridos pela autora à instituição de pagamento; e nenhuma outra conduta lhe foi imputada, de modo que acertado o julgamento de improcedência com relação a essa requerida.

Evidenciado que a fraude de que a autora foi vítima se deu por falha do réu NUBank, responde o requerido pelos danos causados à autora, devendo a indenização ser ampla.

Assim, deve ser condenado o réu a restituir o valor indevidamente debitado da conta da autora.

Quanto ao dano moral, restou configurado no caso.

Não bastasse a privação de numerário considerável para sua subsistência, fato é que o réu demonstrou considerável inércia no atendimento a autora na ocasião, deixando de bloquear as operações tão logo teve ciência do ocorrido.

Essa situação, a toda evidência, transcende o mero dissabor, reclamando compensação ponderada, com vistas a inibir a repetição da conduta danosa, sem, de outro lado, propiciar o enriquecimento sem causa do lesado.

Tendo em vista os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e observando-se os objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor, assim como o valor da operação contestada,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adequada fixa-se a indenização por dano moral no valor de R\$ 3.000,00.

Sobre a indenização do dano moral, os juros de mora de 1% ao mês devem ser aplicados a partir da data da citação, uma vez que a lide foi resolvida à luz da responsabilidade contratual, observados os termos dos arts. 405 e 406 do Código Civil.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento em parte** ao recurso interposto para o fim de condenar o recorrido Nu Pagamentos S/A a indenizar a autora no valor da transferência realizada, atualizado desde a data da transferência e acrescido de juros desde a citação (CC arts. 405 e 406), e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00; mantendo a r. sentença em relação ao corrêu Pagseguro.

Em razão da sucumbência, condeno o corrêu Nu Pagamentos S/A ao pagamento das custas e despesas processuais e fixo os honorários advocatícios devidos aos patronos da autora em 10% do valor da condenação, mantida a condenação sucumbencial da autora em relação ao corrêu Pagseguro tal como lançada na r. sentença.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora