



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000050036

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003767-49.2024.8.26.0176, da Comarca de Embu das Artes, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada MARGARETE LOPES AGOSTINHO (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 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 1003767-49.2024.8.26.0176

Apelante: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Apelado: Margarete Lopes Agostinho

Comarca: Embu das Artes

Voto nº 5.310

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS FRAUDADORES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. RECURSO PROVIDO. AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela instituição de pagamento ré contra sentença que declarou a inexigibilidade de débitos decorrentes de transações fraudulentas, determinou a reativação do cartão de crédito da autora, condenou ao ressarcimento de valores subtraídos e ao pagamento de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição ré possui legitimidade passiva; (ii) estabelecer se há responsabilidade civil da instituição de pagamento por fraude praticada por terceiros.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A legitimidade passiva da instituição requerida deve ser reconhecida à luz da teoria da asserção, pois a autora é sua cliente e atribui a ela a responsabilidade pelo golpe sofrido, cabendo examinar no mérito a responsabilidade civil.

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 três transações impugnadas não podem ser consideradas atípicas, pois respeitaram o limite do cartão de crédito da consumidora, além de terem sido realizadas em

dias diferentes e destinadas a pessoas distintas, de modo que não era exigível da instituição ré a adoção de mecanismos adicionais de segurança.

7. A transação de R\$ 1.836,13 foi realizada em conta mantida pela autora junto à Caixa Econômica Federal, afastando responsabilidade da instituição ré sobre tal operação.

8. Inexiste nos autos qualquer indicativo de vazamento de dados pessoais da requerente que possa ser atribuído à instituição de pagamento ré.

IV. DISPOSITIVO

9. Recurso provido para julgar a ação improcedente.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, I e II; CPC, art. 1.026, § 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 211 e 297; STF, Súmula 282.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da sentença de fls. 240/247, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Diante do exposto, julgo PROCEDENTE A DEMANDA para declarar a inexigibilidade dos débitos decorrentes dos lançamentos fraudulentos objeto da presente demanda, bem como para reativar o cartão de crédito da requerente. E para condenar a requerida a ressarcir o valor de R\$ R\$1.836,13 (mil oitocentos e trinta e seis reais e treze centavos) à autora, devidamente corrigidos desde o pagamento, com juros de mora desde a citação, bem como para condenar a requerida ao pagamento à autora do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, corrigidos desta data em diante e com juros de mora desde o evento danoso. Condeno a requerida ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios que fixo em 20% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. Em consequência, JULGO EXTINTO O PROCESSO DE CONHECIMENTO, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil*”.

Sustenta o recorrente às fls. 270/300, em síntese, que:

a) é parte ilegítima para figurar no polo passivo da ação; b) não houve falha na prestação de serviço, tanto no que se refere às transações impugnadas, quanto em relação à proteção dos dados da apelada, tratando-se de fortuito externo; c) houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, incidindo no caso as excludentes de responsabilidade do art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC; d) as operações contestadas foram realizadas por meio de dispositivo previamente autorizado e mediante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

confirmação por senha e reconhecimento facial; e) a recorrida deixou de adotar cautelas mínimas de segurança; f) não há que se falar em restituição de valores; g) a parte autora não faz jus à indenização por dano moral, que deve ser afastada ou reduzida. Requer, preliminarmente, o reconhecimento da sua ilegitimidade passiva. No mérito, postula o provimento do recurso para reformar a sentença, julgando improcedentes os pedidos iniciais ou acolhendo o pedido recursal subsidiário.

Contrarrrazões da recorrida às fls. 363/376, pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

Fundamento e decido.

De plano, não merece guarida a alegação de ilegitimidade passiva da apelante. As condições da ação, de acordo com a teoria da asserção, amplamente adotada pelo Superior Tribunal de Justiça e por este Tribunal de Justiça, devem ser verificadas de maneira abstrata, à luz unicamente das alegações deduzidas na petição inicial. No caso, a autora é cliente da instituição de pagamento e lhe imputa a responsabilidade pelo golpe sofrido, estando assim devidamente caracterizada a pertinência subjetiva da instituição requerida, sendo certo que as discussões acerca da responsabilidade ou não pelos prejuízos alegados concernem ao mérito da causa. Rejeito, portanto, a preliminar apresentada.

No mais, preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso comporta acolhimento.

Como se verifica da inicial, a requerente relata que, em 05/02/2024, recebeu telefonema da “Central de Segurança” da requerida, ocasião em que foi informada de que estavam sob análise transações financeiras realizadas com seu cartão de crédito, referentes à compra de aparelho celular e à contratação de empréstimo, as quais negou ter realizado.

Aduz que, no mesmo dia, no período da tarde, recebeu nova ligação, pela qual foi comunicada de que teria sido alvo de *hackers* que teriam conseguido clonar seus dados. Foi-lhe dito que seria necessário acessar, com

urgência, o aplicativo da instituição para proceder às supostas alterações necessárias à restauração da segurança de suas informações. Narra que foi então auxiliada por terceiro, por meio do número +55 (11) 98703-9175, que apresentava a identificação “~nubank” (fl. 27), o qual a orientou inclusive a desativar e ativar a leitura facial no aplicativo.

Informa que, em 09/02/2024, recebeu nova ligação, por meio da qual foi comunicada de que teriam sido ressarcidos R\$ 3.900,00 indevidamente debitados na fatura de seu cartão de crédito. No entanto, foi orientada de que tal valor precisaria ser estornado em outro banco, motivo pelo qual forneceu os dados da conta poupança que mantém junto à Caixa Econômica Federal.

Nos dias seguintes ao contato, tomou ciência de que nada havia sido creditado na referida conta e de que fora vítima de saque, via PIX, no valor existente na poupança, qual seja, R\$ 1.836,13 (fl. 28).

Desorientada, alega ter contatado a instituição de pagamento ré pelo número 4020-0183, ocasião em que teria sido informada de que, aparentemente, estava sendo vítima de fraude, vindo posteriormente a identificar operações fraudulentas realizadas em 5, 6 e 9 de fevereiro de 2024, nos valores de R\$3.900,00, R\$ 908,96 e R\$ 543,25, respectivamente (fl. 7).

Por fim, afirma ter tentado solucionar administrativamente a questão com a requerida, sem êxito, recebendo a resposta de que não seria possível realizar o ressarcimento dos valores porque a conta de destino já não possuía saldo (fls. 35/36).

Diante disso, ajuizou a presente demanda para reativar o cartão de crédito, ver declaradas inexigíveis as transferências realizadas com o plástico, obter o ressarcimento do valor subtraído de sua conta poupança junto à Caixa Econômica Federal, bem como a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais.

A questão dos autos, desse modo, cinge-se à análise da responsabilidade da instituição de pagamento ré pela fraude sofrida pela autora, decorrente do chamado “golpe da falsa central de atendimento”, à luz das circunstâncias do caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, pois a parte autora é destinatária final e econômica dos serviços prestados pela instituição de pagamento, ora fornecedora dos serviços, incidindo a Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso em exame, contudo, a instituição requerida se desincumbiu suficientemente do ônus de comprovar a inoccorrência de falha na prestação do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a autora, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois, ao receber ligações de número desconhecido, em diferentes dias, veio a acreditar, sem adotar outras cautelas, que falava com funcionário da instituição de pagamento, tendo seguido as instruções recebidas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Por certo, é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, sendo um vetor o perfil de transações do correntista. Entretanto, para que as transações se configurem como fora do perfil não basta que elas sejam inéditas em relação ao correntista ou que apenas sejam realizadas de forma não usual ou em valores simplesmente maiores do que se costuma transacionar; é necessária uma excepcionalidade capaz de chamar a atenção dos setores responsáveis, tais como várias movimentações em valores notoriamente exorbitantes em relação ao regularmente realizado e em curtíssimo período ou a obtenção de diversas modalidades de crédito de forma concomitante.

O que se observa no caso dos autos, todavia, é que houve a realização de três transações, em dias distintos, para pessoas diversas e em valores que não podem ser considerados exorbitantes (fls. 108/109 e 111), especialmente por estarem dentro do limite do cartão de crédito da autora (R\$7.750,00 – fl. 140).

Além disso, a instituição de pagamento demonstrou que há apenas um dispositivo habilitado para acessar a conta da requerente e que, nos dias das transações, foram realizadas autenticações por biometria facial (fls. 143/146 e 161/164).

A apelada, por sua vez, não negou ter seguido as orientações do golpista, que a auxiliou “*desativando e ativando novamente a leitura facial no aplicativo*” (fl. 4), tendo, inclusive, juntado documentos que evidenciam que, enquanto as operações ocorriam, a requerida lhe enviava e-mails com códigos de acesso necessários para entrar no aplicativo com segurança e confirmações de identidade (fls. 55/60 e 61/64). Tais elementos indicam que a autora, embora ludibriada, contribuiu para a consumação do golpe, sem que fosse necessária qualquer invasão de seu dispositivo celular.

Não obstante, verifica-se que a requerida reduziu o prejuízo da consumidora ao bloquear outras duas transferências que ela tentou realizar aos golpistas, e que após ser contatada acionou o Mecanismo Especial de Devolução (MED) do Banco Central, sem êxito, em razão da inexistência de valores na conta de destino (fls. 148/150).

Não bastasse, não há nos autos qualquer indício de vazamento de dados pessoais da requerente que possa ser imputado à instituição de pagamento ré — tampouco informação sobre quais dados teriam sido expostos.

Convém registrar, ainda, que a transação de R\$1.836,13 (fl. 28) foi realizada a partir da conta que a autora mantém junto à Caixa Econômica Federal, não sendo possível atribuir à instituição de pagamento ré responsabilidade por eventual falha na prestação de serviços de outra instituição, sobretudo diante da ausência de qualquer elemento nos autos que permita estabelecer nexo de causalidade entre eventual falha da ré e a referida transação.

Depreende-se, dessa forma, que houve culpa exclusiva da autora e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não da instituição de pagamento, até porque a atividade bancária seria inviabilizada se toda transação devesse ser confirmada de forma presencial ou por contato direto, além das metodologias de autenticação consistentes em biometria facial, envios de e-mail de confirmação, digitação de senha etc.

Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta da instituição de pagamento ré, comissiva ou omissiva,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

possui nexos de causalidade com os danos sofridos pela autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores e de sua própria falta de zelo, razão pela qual é de rigor o decreto de improcedência.

Por fim, embora a recorrida alegue que a ré teria cumprido a obrigação de fazer, reconhecendo a falha na prestação dos serviços e a responsabilidade pelos danos causados (fls. 374/375), esclarece-se que a documentação apresentada pela instituição apenas comprova a reativação do cartão de crédito, não o ressarcimento das transações impugnadas ou o pagamento da indenização por danos morais. Com efeito, os valores indicados como estornos e ajustes são incompatíveis com os montantes das operações contestadas, não sendo possível afirmar que correspondem ao ressarcimento determinado na r. sentença, além de ainda constarem valores a pagar (fls. 256/269).

Ante o exposto, ***dou provimento*** ao recurso para julgar a ação improcedente.

Em consequência, arcará a autora com a integralidade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios sucumbenciais do advogado da instituição ré, os quais fixo em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC – *observando-se a gratuidade concedida no feito* (fls. 86/87).

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