



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000316478**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004445-83.2023.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante/apelado BANCO BRADESCO S/A, são apelados/apelantes MARIA JOSE DELBO LOPES e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e Apelado BANCO BMG S/A.

**ACORDAM**, em Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

**VALÉRIA LONGOBARDI**

**Relatora**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1004445-83.2023.8.26.0084**

**Apelante/Apelado: Banco Bradesco S/A**

**Apelado: Banco Bmg S/A**

**Apdos/Aptes: Maria Jose Delbo Lopes e Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento**

**Comarca: Campinas**

**Voto número 2.301**

**APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – TRANSFERÊNCIAS VIA PIX – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – FORTUITO INTERNO – SÚMULA 479 DO STJ – DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS – DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS – RECURSOS DESPROVIDOS.**

Autora idosa que realizou transferências via PIX após contato telefônico fraudulento. Sentença que extinguiu o pedido de bloqueio de valores por ilegitimidade passiva, condenou solidariamente as instituições financeiras à restituição dos valores transferidos e afastou o dano moral.

Preliminares afastadas. Legitimidade passiva das instituições financeiras configurada, à luz da teoria da asserção e da responsabilidade solidária prevista no art. 7º, parágrafo único, do CDC. Impugnação à gratuidade da justiça rejeitada. Inexistência de vício de dialeticidade recursal.

Relação de consumo caracterizada. Aplicação do art. 14 do CDC. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno. Fraude praticada por terceiros que integra o risco da atividade bancária. Ausência de comprovação de mecanismos eficazes de prevenção e bloqueio de operações atípicas, em desconformidade com o perfil da cliente. Ônus probatório que incumbia aos réus (art. 6º, VIII, do CDC).

Irrelevância da alegação de que uma das operações se deu na modalidade “PIX crédito”, por se tratar de fato impeditivo/modificativo não comprovado. Restituição dos danos materiais mantida.

Correção monetária desde o desembolso (Súmula 43 do STJ) e juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC), observada a Lei nº 14.905/2024.

Danos morais não configurados. Ausência de prova de efetiva lesão a direito da personalidade. Situação que não ultrapassa o mero aborrecimento, conforme entendimento



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

do STJ.  
Sentença mantida integralmente.  
Majoração dos honorários advocatícios em grau recursal  
(art. 85, §11, do CPC). Recursos desprovidos.

Vistos, etc.

Trata-se de recursos de apelação interpostos, de um lado, por Banco Bradesco S.A. e Nu Pagamentos S.A. – Nubank, e, de outro, por Maria José Delbo Lopes, contra a sentença proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Maria José Delbo Lopes em face de Banco Bradesco S.A., Nu Pagamentos S.A. – Nubank e Banco BMG S.A..

A autora, idosa, aposentada, narrou ter sido vítima, em 03/03/2023, do chamado “golpe da falsa central de atendimento”, realizando transferências PIX que totalizaram R\$ 17.258,33 — uma de R\$ 4.980,00 (a Matheus Guimarães Aguiar da Silva, a partir de sua conta no Bradesco) e três de R\$ 2.999,00, R\$ 5.000,00 e R\$ 4.308,38 (a Júlio Cesar Dias de Jesus, a partir de sua conta no Nubank para conta no Banco BMG).

A autora informou ter obtido do Nubank apenas o estorno residual de R\$ 29,05 via mecanismo de devolução; pleiteou bloqueio de valores nas contas dos beneficiários, restituição integral dos danos materiais e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00.

A sentença: (i) extinguiu, sem exame do mérito, o pedido de bloqueio de valores, por ilegitimidade passiva (art. 485, VI, CPC), diante da recusa da autora em incluir os beneficiários como réus; (ii) julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar solidariamente Bradesco, Nubank e BMG ao pagamento de R\$ 12.278,33 (valores destinados a Júlio Cesar) com correção desde o desembolso e juros de mora desde a citação (art. 406 do CC, com observância da Lei 14.905/2024); (iii) condenar o Bradesco, ainda, a pagar R\$ 4.980,00 (valor transferido a Matheus Guimarães Aguiar da Silva), também com os mesmos critérios de atualização e juros; (iv) rejeitou o dano moral, por ausência de descrição específica do abalo, entendendo tratar-se de prejuízo estritamente patrimonial; (v) fixou honorários sucumbenciais em 10% sobre a condenação, com sucumbência recíproca e observância da gratuidade concedida à autora.

Apela o Banco Bradesco S.A.: suscita ilegitimidade passiva; no mérito, sustenta culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros, inexistência de falha nos serviços, apontando que as operações foram voluntárias, com uso de credenciais pessoais em dispositivo do cliente; pugna pela improcedência dos danos materiais;



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

subsidiariamente, defende culpa concorrente e questiona o termo inicial de correção/juros.

Apela o Nu Pagamentos S.A. – Nubank: argui ilegitimidade passiva; no mérito, repisa a regularidade das transações (dispositivo previamente autorizado, senha/biometria, autenticação em dois fatores), inexistência de falha sistêmica, fortuito externo (golpe de terceiro) e culpa exclusiva da vítima; sustenta ter acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), com devolução apenas de R\$ 29,05 por ausência de saldo na conta recebedora; pede improcedência total ou, subsidiariamente, exclusão do valor relativo a PIX no crédito por ausência de prova de pagamento de fatura.

Apela a autora, Maria José Delbo Lopes: busca reforma parcial para condenação também por danos morais (R\$ 10.000,00), ao argumento de que, sendo idosa/hipervulnerável, as transferências eram atípicas ao seu perfil e a falha de segurança é inequívoca; defende ser *in re ipsa* o abalo moral em fraudes bancárias, com respaldo na Súmula 479/STJ e em precedentes do TJSP, além de citar deveres regulatórios de bloqueio cautelar de transações suspeitas.

Vieram contrarrazões (fls. 573/585, 586/591 e 592/606).

O Banco BMG permaneceu silente.

Recursos em termos.

É o breve relatório.

Passo ao voto.

### **Das preliminares**

#### **Da alegada ilegitimidade passiva das instituições financeiras**

Em preliminar, afastado a tese de ilegitimidade passiva alegada pelos réus.

Ambas as instituições financeiras integram a cadeia de fornecimento do serviço bancário utilizado para realizar as transferências contestadas: o Bradesco enquanto banco da autora (transferência a Matheus) e o Nubank enquanto instituição de pagamento da autora em três transferências subsequentes (a Júlio, com trânsito pelo BMG).

Em demandas que versam sobre defeito da prestação de serviço bancário/financeiro, a legitimidade passiva é aferida pela teoria da asserção (art. 17 do CPC/2015, por construção doutrinária), bastando a imputação de falha no serviço para atrair a pertinência subjetiva.

Ademais, o CDC (art. 7º, parágrafo único) prevê responsabilidade solidária



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

entre todos os integrantes da cadeia de consumo. A sentença já rejeitara tais preliminares, com acerto, diante do papel de cada réu nas operações narradas e comprovadas documentalmente.

**Da impugnação à gratuidade da justiça**

Em preliminar, rejeito a impugnação à concessão de gratuidade da justiça concedida à autora às fls. 41 dos autos.

O benefício foi deferido com base em declaração de hipossuficiência, a qual goza de presunção relativa de veracidade (art. 99, §3º, do CPC) (fls. 21), não ilidida por prova idônea em sentido contrário.

O apelante limitou-se a alegações genéricas acerca da suposta capacidade econômica da parte adversa, sem trazer aos autos elementos concretos aptos a infirmar o juízo de insuficiência financeira formado na origem.

Ressalte-se, ademais, que a simples existência de discussão de valores em juízo não é suficiente, por si só, para afastar o benefício legal. Ausente demonstração efetiva de alteração da situação econômica ou de erro na concessão do benefício, impõe-se a manutenção da gratuidade da justiça deferida e confirmada na sentença.

**Da alegada ausência de dialeticidade no recurso autoral**

Afasto a alegação de ausência de dialeticidade recursal, uma vez que as razões recursais apresentadas pela autora impugnaram de forma satisfatória os fundamentos da sentença no que diz respeito ao pleito de indenização por danos morais, a teor do que dispõe o art. 1.010, inciso III, do CPC.

**Do mérito**

Os recursos não comportam provimento.

De início, cumpre frisar que a relação existente entre as partes é de consumo, sendo a autora destinatária final dos serviços prestados pelo recorrente.

Tem-se que as alegações da parte autora são verossímeis e a dinâmica da fraude perpetrada restou devidamente atestada nos autos por meio dos comprovantes de fls. 35/40 e das contestações de fls. 29/34. Diante da verossimilhança de suas alegações, a parte faz jus à inversão do ônus da prova prevista pelo art. 6º, VIII, do CDC.

A responsabilidade dos bancos pelos fatos narrados é objetiva, conforme a Súmula 479 do STJ, a qual dispõe que: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos*”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Desse modo, em sede de responsabilidade objetiva, não cabe discutir a culpa ou a negligência dos bancos diante do golpe em comento, sendo que os réus responderão pelos danos sofridos ainda que os autores imediatos da fraude sejam terceiros.

Em verdade, para a sua responsabilização, basta a constatação do nexo de causalidade entre a sua atividade e os prejuízos da vítima. Essa relação causal foi verificada, já que o crime narrado faz parte dos riscos inerentes à atividade bancária, caracterizando um fortuito interno, nos termos da referida súmula.

Com efeito, os bancos têm se comunicado com seus clientes de forma cada vez mais célere e digitalizada, além de permitir a contratação de seus serviços de modo remoto. Isso inevitavelmente expõe os consumidores a maiores perigos, sujeitando-os à ação de criminosos que, como no caso narrado, buscam induzir as vítimas a realizar transações fraudulentas no meio eletrônico.

Assim, como a atuação das instituições financeiras submete os correntistas a tais riscos, há uma inegável relação causal entre os prejuízos sofridos pela autora e a atividade dos réus, cuja responsabilidade civil também se funda no parágrafo único do art. 927 do CC: "*Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem*".

Portanto, os réus deveriam adotar todas as medidas de segurança necessárias a fim de reduzir os riscos causados por sua própria atividade, os quais não podem ser repassados a terceiros. Porém, os recorrentes deixaram de comprovar a tomada dessas providências, ônus que lhes incumbia (art. 6º, VIII, do CDC).

Não houve a demonstração de qualquer tentativa de bloquear as operações efetuadas, o que se mostrava necessário sobretudo considerando que as transferências realizadas divergem do perfil econômico da vítima.

Nesse sentido, tem o E. TJSP entendido que a discrepância das transações realizadas a partir da fraude frente ao perfil financeiro da vítima deve ser observada pela instituição financeira. Veja-se:

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento ("phishing"). Falha na prestação do serviço evidenciada. Responsabilidade objetiva do banco configurada (art. 14 do CDC). Operações destoantes do**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**perfil da cliente. Teoria do risco da atividade. Declaração de inexistência de débito acertada.** Dano moral configurado. Verba indenizatória fixada de forma moderada e proporcional, preservando o caráter compensatório e punitivo do dano moral. Recurso do réu desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002629-78.2023.8.26.0177; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Embu-Guaçu - Vara Única; Data do Julgamento: 23/02/2025; Data de Registro: 23/02/2025)".

Destaco que não basta que o recorrente, em suas razões recursais, sustente que as operações financeiras só poderiam ter sido realizadas por iniciativa da própria vítima, com o uso ou compartilhamento de sua senha ou itoken. Fazia-se necessária a demonstração de medidas específicas à prevenção do golpe em comento, por meio do bloqueio das operações suspeitas, por exemplo.

A falta de diligências suficientes para evitar o golpe (fortuito interno) e o não bloqueio de transações suspeitas denotam falha de prestação de serviços dos bancos. Presente, então, seu dever de indenizar a autora pelos prejuízos materiais sofridos, em atenção ao art. 14, *caput*, do CDC.

O fato de uma das transferências ter sido realizada na modalidade Pix com Crédito não afasta o dever de indenizar a autora, como alegado pelo Nupag.

Essa alegação configura típico fato impeditivo ou modificativo do direito, pois pretende afastar o nexo entre a operação e o prejuízo. Logo, competia ao banco o ônus de demonstrar que o valor não foi exigido; que houve estorno; que não integrou a fatura; ou que foi cancelado, o que não foi demonstrado nos autos.

A questão relativa aos consectários legais aplicáveis ao caso igualmente não merece reforma.

A súmula nº 43 do C. STJ determina que, em casos de dívidas decorrentes de ato ilícito, a correção monetária deve incidir a partir da data do efetivo prejuízo. No caso em tela, o prejuízo se deu a partir da data do desembolso da quantia. Por sua vez, os juros de mora contam-se desde a citação inicial, nos termos do art. 405 do Código Civil, observando-se, em todo o caso, a modificação introduzida pela Lei nº 14.905/24, a partir de sua vigência.

Irretocável, portanto, a sentença.

O pleito de indenização por danos morais formulado pela autora também não merece ser acolhido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Não há prova de lesão aos direitos da personalidade ou repercussão relevante na esfera íntima da autora. O desconforto experimentado, ainda que legítimo, não extrapola os limites do mero aborrecimento, insuficiente para caracterizar dano moral indenizável.

Como é cediço, *"Os danos morais [entretanto] surgem em decorrência de uma conduta ilícita ou injusta, que venha a causar forte sentimento negativo em qualquer pessoa de senso comum, como vexame, constrangimento, humilhação, dor. Isso, entretanto, não se vislumbra no caso dos autos, uma vez que os aborrecimentos ficaram limitados à indignação da pessoa, sem qualquer repercussão no mundo exterior"* (REsp. n. 628.854 Rel. Min. Castro Filho, j. 03.5.2007), o que, à evidência, não se caracterizou na hipótese dos autos.

No mesmo sentido são os precedentes do STJ, pois, *"Para se presumir o dano moral pela simples comprovação do ato ilícito, esse ato deve ser objetivamente capaz de acarretar a dor, o sofrimento, a lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos, o que não ocorreu no caso"* (AgRg no REsp n. 1.346.581/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 23/10/2012, DJe de 12/11/2012).

Logo, por qualquer ângulo que se analise a questão, conclui-se que não configurados danos morais pela questão controvertida.

Nesse sentido, já decidiu este Tribunal de Justiça em casos análogos:

CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Sedizente preposto do banco que, valendo-se do número oficial da instituição financeira, entra em contato telefônico com a autora e, a pretexto de operações suspeitas, induz o fornecimento de informações pessoais para realização de transferência de valores para terceiros. **Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferência atípica.** Inexistência de culpa concorrente. Telefonema que partiu do número utilizado pela gerência da agência da autora, a sugerir regularidade das orientações fornecidas. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). **Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido.** Repetição do indébito em dobro. Descabimento. Inocorrência de cobrança indevida e



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

pagamento em excesso. **Danos morais inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão.** Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1015542-71.2024.8.26.0011; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025 - grifei)

APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. **Golpe da falsa central.** Autor que alega ter recebido ligação de suposto funcionário do réu informando que foram realizadas compras suspeitas. Autor que posteriormente constatou transações desconhecidas em sua conta corrente (empréstimo e posterior transferência para pessoa desconhecida), operações que além do saldo positivo da conta, adentraram ao seu limite do cheque especial. Transações que estão em oposição ao perfil de correntista deste. **Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado pela falha em detecção de operações atípicas Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a prevenir as fraudes. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano material. Condenação à restituição mantida. Dano moral. Não configurado.** Sentença reformada. Sucumbência revista. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000591-49.2023.8.26.0127; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 16/10/2024 - grifei).

Nesse contexto, reconhece-se a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pela falha na prestação do serviço. Por outro lado, deve ser afastada a tese de culpa concorrente atribuída à autora, pois não há prova de conduta negligente que tenha contribuído para a fraude.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Dispositivo**

Ante o exposto, **nego provimento às apelações do Banco Bradesco S.A., do Nu Pagamentos S.A. e de Maria José Delbo Lopes**, mantendo-se a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Conserva-se, por conseguinte, a disciplina da sucumbência estabelecida na origem.

Nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em razão do desprovimento dos recursos, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal. Assim, majoro os honorários advocatícios fixados na sentença: (i) em desfavor de MARIA JOSE DELBO LOPES, em favor dos réus, elevando-os de 10% para 12% sobre a base de cálculo estabelecida na origem; (ii) em desfavor de BANCO BRADESCO S/A, em favor da autora, elevando-os de 10% para 12% sobre a base de cálculo fixada na sentença; e (iii) em desfavor de NUPAG INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., igualmente em favor da autora, elevando-os de 10% para 12%, observados os limites previstos nos §§2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil.

Mantém-se a suspensão da exigibilidade quanto à parte beneficiária da gratuidade da justiça, nos termos do art. 98, §3º, do Código de Processo Civil.

Adverte-se que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com nítido caráter infringente poderá ensejar a aplicação da multa prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, para fins de interposição de recursos aos Tribunais Superiores, nos termos das Súmulas 211 do STJ e 282 do STF.

**Valéria Longobardi**

**Relatora**