



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000013314

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004451-36.2025.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante CAROLINA RECO DOS SANTOS, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E SERGIO GOMES.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 57651
APEL. Nº 1004451-36.2025.8.26.0047
COMARCA: ASSIS
APTE.: CAROLINA RECO DOS SANTOS
APDO.: NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

PROCESSUAL CIVIL - Contrarrazões com pleito de não conhecimento do recurso – Rejeição – Apelação que traz fatos e fundamentos concretos a fim de buscar a inversão do julgado, o que se mostra suficiente para atender ao princípio da dialeticidade.

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de improcedência na origem – Necessidade - Alegação da autora que sofreu prejuízo financeiro em decorrência de transferência indevida via PIX – Ausência, todavia, de comprovação de participação da instituição requerida no golpe sofrido pela requerente - Conjunto probatório demonstra que não houve falha na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno - Operação foi concretizada em razão da falta de cautela da autora, antes de realizar a transação questionada - Culpa exclusiva da vítima configurada - O golpe em análise não resulta na responsabilidade da instituição requerida, porque constitui fortuito externo - Excludente do art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes – Verba honorária majorada – Recurso desprovido.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Carolina Reco dos Santos contra Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento, aduzindo a autora, em apertada síntese, que sofreu prejuízo financeiro em decorrência de transferência indevida via PIX no valor de R\$800,00 (oitocentos reais), razão pela qual busca reaver o prejuízo material que sofreu, além de ser ressarcida pecuniariamente pelo dano moral causado em razão da responsabilidade objetiva da instituição requerida.

A r. sentença de fls. 188//193, proferida pelo d. magistrado ANDRÉ LUIZ DAMASCENO CASTRO LEITE, julgou improcedente a ação, carreando à autora o pagamento das custas, despesas processuais e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa (R\$10.800,00), observada a gratuidade processual.

Irresignada, apelou a autora batendo pela procedência da ação, ao principal argumento da omissão da instituição requerida, que foi comunicada da indevida operação, mas não tomou as medidas necessárias ao bloqueio do montante transferido.

Recurso bem processado, acusando resposta, com preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade, subiram os autos.

É o relatório.

De início, registro que as razões expostas se mostram coerentes com o direito invocado e permitiram pleno conhecimento da pretensão. As razões apresentadas atendem aos termos das disposições contidas no Código de Processo Civil, observando o princípio da dialeticidade e buscando a reforma da sentença que lhe foi desfavorável, trazendo fatos e fundamentos concretos a fim da inversão do julgado.

Segundo Cassio Scarpinella Bueno, “O recurso tem de combater a decisão jurisdicional naquilo que ela o prejudica, naquilo que ela lhe nega pedido ou posição de vantagem processual, demonstrando o seu desacerto, do ponto de vista procedimental (error in procedendo) ou do ponto de vista do próprio julgamento (error in judicando).” (Curso Sistematizado de Direito Processual Civil, volume V, Ed. Saraiva, p. 58), razão pela qual resta afastada a preliminar de não conhecimento do recurso.

Quanto ao mérito, afirmou a autora que recebeu uma ligação telefônica de um suposto atendente da instituição financeira ré, informando que sua conta apresentava movimentação suspeita. Esclareceu que durante a ligação o golpista demonstrou ter conhecimento detalhado dos seus dados pessoais, induzindo-a a acreditar que era verdade os fatos narrados; mas afirma que foi subtraído de sua conta bancária o valor de R\$ 800,00, em favor de Paulo César Pereira dos Santos. Sustentou que logo em seguida percebeu se tratar de um golpe e entrou em contato com a ré, realizou reclamação no Procon e registrou Boletim de Ocorrência, mas nada

foi resolvido administrativamente.

Todavia, não obstante as alegações da parte autora, não há prova hábil a afirmar que a instituição requerida tenha participado, ainda que indiretamente, do golpe sofrido pela requerente.

A autora foi induzida a erro por terceira pessoa (estelionatário), com quem fez contato via ligação aplicativo whatsapp, pensando a autora trata de algum funcionário do banco. Ainda que a autora pretenda discutir eventual dever de vigilância da instituição requerida, fato é que não há nexo de causalidade com o golpe em que fora vítima, pois foi a autora quem, espontaneamente, efetuou os procedimentos ditados pelo falsário.

Em verdade, a autora procura transferir à instituição apelada conduta (dever de vigilância) que ela própria não teve quando seguiu os procedimentos determinados pelo falsário. O golpe em análise não resulta na responsabilidade da instituição requerida, porque constitui fortuito externo.

Verifica-se que caracterizada hipótese que exclui a responsabilidade civil e consumerista da instituição bancária por eventuais prejuízos de cunho patrimonial e/ou moral, nos termos do disposto no art. 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, pois a conformação probatória é de culpa exclusiva da vítima.

Anote-se que, em regra, o ônus de provar o alegado é da parte autora, em conformidade com o art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil. A propósito do ônus da prova, “O autor, na inicial, afirma certos fatos porque deles pretende determinada consequência de direito; esses são os fatos constitutivos que lhe incumbe provar sob pena de perder a demanda. A dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo milita contra o autor. O juiz julgará o pedido improcedente se o autor não provar suficientemente o fato constitutivo de seu direito” (VICENTE GRECO FILHO, em sua obra *Direito Processual Civil Brasileiro*, Volume 2, Editora Saraiva, 21ª edição, página 235).

Excepcionalmente, o ordenamento permite a inversão do

ônus da prova, verificadas determinadas circunstâncias; entretanto, não é o caso de se aplicar tal inversão, baseada no Código de Defesa do Consumidor, pois, como medida excepcional, necessita do preenchimento de seus requisitos legais como o da verossimilhança das alegações e hipossuficiência, que não estão presentes no caso concreto.

Ressalte-se que a falta de cautela da autora com relação à verificação da legalidade dos procedimentos que adotou não pode ser imputada à requerida.

A autora foi induzida a erro, por terceiro estelionatário, por acreditar estar se comunicando com algum funcionário do banco. Todavia, da análise de todos os documentos trazidos com a inicial, não se verifica qualquer relação do banco com os fatos narrados na inicial.

A autora realizou regular e espontaneamente os procedimentos indicados, sendo induzida a erro por terceiro, que a fez acreditar em situação inexistente.

Denota-se, assim, que a autora, sem malícia ou qualquer cautela no intuito de aferir a veracidade das informações passadas via ligação pelo whatsapp, acabou transferindo voluntariamente o valor questionado.

Nem se alegue que tal operação fugiu ao perfil financeiro da autora, tendo em vista que a transferência bancária, por meio de PIX, foi realizada uma única vez, mediante utilização de senha pessoal e intransferível, não sendo perceptível como fraudulenta pela requerida.

Não se pode aqui, nem mesmo, se socorrer do Mecanismo Especial de Devolução (MED), instituído pelo Banco Central do Brasil, porque é importante ressaltar que se trata de um procedimento administrativo que visa facilitar a devolução de valores em casos de fraude, mas sua aplicação não é automática e depende de diversos fatores, como a existência de saldo na conta destinatária e a inexistência de saque ou transferência posterior dos valores. Ademais, a eventual falha na aplicação do MED, após a concretização da transferência, constitui fato posterior ao dano, que não guarda relação de causalidade com o evento danoso original.

Assim, embora lamentável os fatos narrados, da análise dos autos não há que se falar em qualquer responsabilização da instituição requerida, porque premiaria a autora, que deu azo a sua própria desídia, já que não demonstrada qualquer participação do banco no processo fraudulento.

Neste sentido já decidi esta Egrégia 23ª Câmara de Direito Privado, em casos análogos: “AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - Contrato de financiamento de veículo - Golpe do "whatsapp" - Autora - Inadimplemento da obrigação - Contato com o réu por canal não oficial - Recebimento do boleto - Beneficiário - Terceiro - Culpa exclusiva - Inteligência do art. 14, §3º, II, da Lei nº 8.078/90 - Réu - Ausência de responsabilidade - Pedido inicial - Improcedência - Sentença - Reforma. Apelo do réu provido e Recurso adesivo da autora prejudicado” (TJSP - Apelação Cível 1003229-67.2021.8.26.0663; Relator: Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votorantim - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/10/2022; Data de Registro: 04/10/2022).

“Apelação Cível. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito c.c. Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Alegação de que fora vítima de golpe possibilitada por falha na prestação dos serviços bancários. Não acolhimento. Boleto falso que foi encaminhado à autora por meio de aplicativo de mensagens (WhatsApp). Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade do contato feito por aplicativo de mensagens, bem como do boleto bancário. Inteligência do Art. 14, § 3º, II, do CPC. Excludente de responsabilidade. Sentença reformada, devidas as custas, despesas processuais e honorários advocatícios pela autora, observada a gratuidade de que beneficiária. Recurso da autora não provido. Recurso da ré provido” (TJSP - Apelação Cível 1004005-31.2022.8.26.0405; Relator: Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/09/2022; Data de Registro: 15/09/2022).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, nego provimento ao recurso, majorada a honorária de sucumbência para 12% do valor corrigido da causa, observada a gratuidade processual.

LÍGIA ARAÚJO BISOGNI
Relatora