



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000065023**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004607-44.2024.8.26.0278, da Comarca de Itaquaquecetuba, em que é apelante CLEVIS GOUVEIA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**SALLES VIEIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N°: 54330**

**APEL. N°: 1004607-44.2024.8.26.0278**

**COMARCA: ITAQUAQUECETUBA – 3ª VARA CÍVEL**

**APTE. : CLEVIS GOUVEIA DA SILVA (JUST GRAT)**

**APDO. : NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**

**JUIZ PROLATOR: RAFAEL MEIRA HAMATSU RIBEIRO**

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - GOLPE - COMPRAS EM VALOR INFERIOR - TRANSFERÊNCIA VIA PIX COM CARTÃO DE CRÉDITO - I - Sentença de improcedência - Recurso do autor - II - Caracterizada relação de consumo - Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo fortuito interno decorrente de fraude perpetrada em suas operações - Hipótese, contudo, que comporta distinção - Ausente indícios de que a fraude se deu por falha na prestação de serviços do réu - Autor que fez ligação para número de telefone, o qual não provém de contato oficial do réu - Ausente necessidade de transferência de valores para cancelamento de compra realizada por cartão de crédito - Transferência via pix com cartão de crédito realizada por dispositivo móvel previamente autorizado para transações - Transação questionada pelo autor realizada diretamente por ele em seu dispositivo móvel e via aplicativo, após confirmação por meio de biometria facial - Conduta da vítima que foi causa determinante para o sucesso da fraude praticada - Caracterizado fortuito externo - Operação que não estava fora do limite de crédito disponível ao requerente - Eventual atipicidade do valor da transação que não é causa determinante, tendo em vista que a transação foi realizada pelo próprio autor, ainda que induzido por terceiro - Ausente conduta atribuível ao réu - Sentença mantida pelos próprios fundamentos - Art. 252 do Regimento Interno do TJSP - III - Honorários advocatícios majorados para R\$3.000,00, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, ressalvada a gratuidade concedida - Apelo improvido.”

Apelo do autor em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais.

Sustenta o apelante a existência de falha



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na prestação de serviços pelo apelado que, por ausência de critérios de monitoramento e contenção de riscos, possibilitou a realização de fraude por terceiro. Alega que não houve qualquer comprovação de mecanismo de segurança. Sustenta que as faturas anteriores demonstram compras rotineiras de valores inferiores a R\$650,00 e a transação questionada foi de R\$1.870,25, em favor de uma pessoa jurídica sem qualquer histórico com o autor. Aduz que não restou configurada culpa exclusiva do consumidor. Afirma que os danos morais e materiais restaram caracterizados. Requer o total provimento do recurso, com a reforma da r. sentença, julgando-se procedente a ação (fls. 312/326).

Contrarrazões pelo improvimento do recurso interposto (fls. 330/342).

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais, movida por Clevis Gouveia da Silva, ora apelante, em face de Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamentos, ora apelada.

Alega o autor, em síntese, na inicial da ação, que é titular de conta corrente junto banco réu e, em dezembro de 2023, foi vítima de golpe praticado por terceiro, quando, ao ligar para um número telefônico que acreditava ser do banco réu, com a intenção de cancelar uma compra realizada com seu cartão de crédito, foi atendido por um indivíduo que se apresentou como funcionário do requerido e solicitou que fosse transferido um valor para "confirmar" sua conta bancária, sendo transferido o montante de R\$1.870,25 para pessoa que desconhece.

Aduz que o valor mencionado destoa do seu perfil de consumo e histórico do cartão de crédito e, por este motivo, deveria ensejar atuação do réu para impedir a transação. Alega que sofreu danos morais em virtude do ocorrido, que devem ser reparados.

Sentindo-se lesado, ingressou o autor com a presente ação, pugnando pela declaração de inexigibilidade da transação e condenação do réu à restituição do indébito, em dobro, bem como ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/12). Deu-se à causa o valor de R\$13.740,50 (fls. 12).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença de improcedência dirimiu o litígio com fundamento no fato de que inexistiu falha na prestação de serviços pelo réu, tendo havido culpa exclusiva do autor (fls. 299/303).

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal que:

**"Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la".**

Ausente razão jurídica para anular ou reformar a r. sentença, ou acrescentar novos argumentos, dêis que suficientemente motivada, ratifica-se, na íntegra, os seus fundamentos de fato e de direito, os quais sintetizo para a necessária compreensão do tema, que ora se transcreve:

*"(...). 5. No mérito, a ação é improcedente, ainda que às relações jurídicas de direito material narradas na exordial, e que consistem na causa de pedir próxima, deva incidir o Código de Defesa do Consumidor - CDC, por força das regras prescritas nos arts. 2º, caput, e 3º da Lei nº. 8.078/90. Ocorre que o Requerente é destinatário final de produtos e serviços, enquanto o Requerido é fornecedor destes bens ou utilidades, oferecidos no mercado de consumo.*

*5.2. Com efeito, o CDC define como serviço "qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária" (§2º do art. 3º), regra declarada constitucional pelo E. Supremo Tribunal Federal, em sede de controle concentrado de constitucionalidade (ADI 2591/DF, Tribunal Pleno, Rel. para o Acórdão Min. Eros Grau, j. em 07/06/2006). Além disto, é pacífica a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras" (Súmula nº. 297).*

*5.3. Superado isso, é cediço que a lide deve ser decidida nos limites propostos pelas partes e em consonância com o princípio da congruência ou correlação (arts. 141 e 492 do CPC/2015). Por isto, cumpre a este Magistrado analisar os pedidos deduzidos em juízo pela parte autora, considerando suas argumentações enquanto*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*causa de pedir e o princípio da boa-fé, ex vi o §2º do art. 332 daquele Codex.*

5.4. *Nesse sentido, da análise das argumentações e documentações constantes neste caderno processual, extrai-se que o Autor foi vítima de golpe popularmente conhecido como "golpe da falsa central de atendimento". Consiste ele na atuação de criminosos que recebem ligação supostamente de um número clonado e, se passando por funcionário do banco, induzem a transferir dinheiro ou fornecer informações pessoais, para efetuar o golpe e beneficiar-se indevidamente, o que configura ato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima, não havendo falha na prestação dos serviços do Requerido. Ainda, a operação impugnada não estava fora do limite de crédito disponível ao Requerente (fls. 22/49), não havendo atipicidade na transação que ensejasse verificação como suspeita pela parte ré.*

5.5. *Deste modo, tal prática, decorrente de culpa exclusiva de terceiro e do próprio Autor-vítima, afasta o nexos causal entre os danos suportados pelo Requerente e os serviços do Demandado, excluindo-se sua responsabilidade por força do art. 14, § 3º, inc. II, do Código Consumerista. Isso porque a parte autora contribuiu diretamente para os prejuízos por ela Experimentados, ao não adotar singelos cuidados, vez que é de conhecimento notório que, para cancelamento de compra realizada por cartão de crédito, não há necessidade de transferência de valores. Assim, a operação realizada decorreu da negligência do próprio Requerente, o que poderia ter sido facilmente evitado com um mínimo de diligência.*

6. *Posto isto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos em juízo; e assim o faço com resolução do mérito, nos termos do art. 487, caput, inc. I, do CPC/2015.*

6.2. *Já que sucumbente, deve arcar o Autor com as custas processuais e, atendidos os parâmetros previstos nos §§2º e 8º do art. 85 do CPC/2015, com os honorários advocatícios fixados em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), ressalvada a concessão do benefício da justiça gratuita.*

*Para que não parem dúvidas, registre-se que a transferência via pix com cartão de crédito foi realizada no aplicativo do autor, via dispositivo móvel previamente autorizado para transações, após confirmação por meio de biometria facial (fls. 115 e 200/201) e*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dentro do limite de crédito que possuía (fls. 202). Ademais, eventual atipicidade do valor da transação não é causa relevante para o deslinde da causa, tendo em vista que transação foi realizada pelo próprio autor, ainda que induzido por terceiro.

A própria narrativa do autor no boletim de ocorrência (fls. 20/21) dá conta de que realizou a transação, *"mas logo em seguida recebi uma ligação do mesmo Cláudio falando precisava fazer uma transferência de 5 mil reais para confirmação da conta. E que esse valor seria retornado na fatura seguinte. O valor foi CNPJ (....) conta pg seguro - 1 transação no valor de 1.774,73 e outra agendada para 5 de janeiro de 1.870,24"*.

Em razão do trabalho adicional realizado em grau de recurso, com base no art. 85, §11, do NCPC, majora-se os honorários advocatícios para R\$3.000,00, observada a gratuidade processual.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator