



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000229043**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004694-15.2024.8.26.0176, da Comarca de Embu das Artes, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada BARBARA SOUZA ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 17 de março de 2026.

**VALÉRIA LONGOBARDI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1004694-15.2024.8.26.0176**

**Apelante:** Nu Pagamentos S.A. (réu)

**Apelado:** Barbara Souza Almeida (autora)

**Comarca:** Embu das Artes (SP)

**Voto nº 2.278**

**Apelação cível. Ação declaratória de nulidade de transações bancárias cumulada com indenização por danos materiais. Fraude perpetrada mediante envio de SMS falso comunicando compra não reconhecida, seguida de contato da autora com número indicado na mensagem e instalação de aplicativo que possibilitou acesso remoto ao aparelho celular pelos estelionatários. Realização de transferências via PIX no montante de R\$ 59.000,00 e contratação de empréstimo no valor de R\$ 5.000,00. Sentença de procedência. Recurso da instituição financeira. Relação de consumo configurada (arts. 2º e 3º do CDC). Responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC), nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Fortuito interno caracterizado. Falha na prestação do serviço evidenciada pela ausência de bloqueio de operações manifestamente discrepantes do perfil econômico da correntista, realizadas em curto espaço de tempo e em valores vultosos. Contudo, não pode ser desprezada a conduta da autora que também contribuiu decisivamente para a consumação da fraude. Vítima contactou número desconhecido indicado em SMS genérico e instalou aplicativo que permitiu o acesso remoto de terceiros às suas contas. Narrativa que se assemelha à dinâmica de Phishing, golpe no qual os fraudadores contactam a vítima sem nenhum dado sensível do consumidor. Culpa concorrente configurada (art. 945 do CC). Prejuízos que devem ser repartidos igualmente entre as partes. Restituição de metade do valor das transferências indevidas e declaração de inexigibilidade de metade da dívida oriunda do empréstimo. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.**

Vistos, etc.

Trata-se de apelação interposta por Nu Pagamentos S.A (réu), em face de sentença de fls. 227/233, prolatada pelo MM. Juízo da 2ª Vara Judicial de Embu das Artes, cujo relatório se transcreve a seguir:

*"Barbara Souza Almeida ajuizou a presente ação contra Nu Pagamentos Sa Instituição de Pagamentos. Alega recebeu mensagem em seu celular com a informação que teria efetuado uma compra. Como não reconheceu a referida compra, entrou em contato com o numero informando na mensagem e trocou mensagem com pessoa que acreditou ser gerente da requerida. Foi orientada a baixar um aplicativo para supostamente resolver a questão. Posteriormente tomou conhecimento que foi efetuada uma transferência de R\$ 40.000,00 para sua conta e foram efetuados empréstimo e vários PIX para terceiras pessoas que ela não conhece. Foi então que constatou ter sido vítima de uma fraude. Aduziu que as transferências não poderiam ter sido autorizadas pela requerida, eis que totalmente dissonantes de seu perfil econômico e de seus limites diários de movimentação bancária.*

*Solicitou a declaração da nulidade das transações realizadas e indenização por dano material, consistente na devolução dos valores transacionados de forma fraudulenta.*

*A ré foi regularmente citada e ofertou contestação (fls.88 ss.) alegando, em suma, que não praticou qualquer conduta culposa passível de indenização. Em consequência, requereu a improcedência da demanda.*

*Réplica às fls.208 ss.*

*As partes foram instadas a especificarem provas e requereram o julgamento antecipado".*

Em suas razões recursais, o réu requer a reforma da sentença para que os pedidos da autora sejam julgados totalmente improcedentes. Sustenta que não houve falhas nos mecanismos de segurança do banco e que a fraude foi concretizada em razão dos próprios descuidos da autora, que teria seguido os comandos dos golpistas,

sem as cautelas necessárias. Aduz que a ausência de falhas na prestação de seus serviços e a culpa exclusiva da vítima são excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, razão pela qual não pode ser condenado a indenizar a requerente.

Recurso tempestivo, com preparo devidamente recolhido (fl. 307).

Vieram contrarrazões (fls. 311/321).

**É a síntese do necessário. Passo ao voto.**

**O recurso comporta parcial provimento.**

Em que pese o respeitável posicionamento do d. magistrado sentenciante, reputo que **restou evidenciada a culpa concorrente das partes** no caso em testilha, de sorte que os **prejuízos decorrentes da fraude devem ser igualmente repartidos** entre ambas.

De início, é certo que a **relação existente entre as partes é de consumo**, sendo a autora destinatária final dos serviços prestados pelo réu (arts. 2º e 3º do CDC).

As alegações da requerente **são verossímeis e a dinâmica da fraude perpetrada restou devidamente atestada** nos autos por meio dos **comprovantes das transações** (fls. 32/39) e de **boletim de ocorrência** no qual o golpe foi registrado (fls. 25/26).

Diante da verossimilhança das alegações da autora, ela faz jus à **inversão do ônus da prova prevista pelo art. 6º, VIII, do CDC**, cabendo ao requerido **demonstrar circunstâncias excludam sua responsabilidade pela fraude narrada**.

Nesse aspecto, destaco que a **responsabilidade do banco** 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 praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Desse modo, em sede de responsabilidade objetiva, não cabe discutir a culpa ou negligência do réu diante do golpe em comento, sendo que ele responderá

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 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 permitido a realização de transações financeiras de modo cada vez mais célere e facilitado**, sem intermediação direta de seus funcionários. Isso inevitavelmente **expõe os consumidores a maiores perigos**, sujeitando-os à ação de criminosos que, como no caso narrado, buscam induzir as vítimas a fornecer-lhes acesso a suas contas.

Diante desse cenário, o réu **deveria 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, o recorrente deixou de comprovar a tomada dessas cautelas.**

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

Veja-se que, em cerca de um dia, foram realizadas **diversas operações, em curtos intervalos, em valores notadamente vultosos**: foram efetuadas quatro transferências sucessivas via PIX totalizando o montante de R\$ 59.000,00, além de um empréstimo fraudulento no importe de R\$ 5.000,00 (fls. 38/39).

Operações com essas características **divergem flagrantemente do perfil da requerente**, não havendo operações de ordem semelhante nos extratos acostados pela autora às fls. 36/44 ou em nenhum dos documentos apresentados pelo réu.

Dessa forma, resta a conclusão de que o banco **falhou na prestação de seus serviços (art. 14, caput, do CDC), não tendo obstado a concretização das transações fraudulentas.**

Frisa-se que este Tribunal tem entendido que a falta de bloqueio de transações flagrantemente discrepantes do perfil do consumidor enseja a

responsabilização da instituição bancária:

"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 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)".

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO E DA FALSA CENTRAL. Sentença de improcedência – Recurso da autora – Alegação de responsabilidade do banco por não tomar as providências necessárias - Autora que foi vítima do golpe da falsa central telefônica – **Contratação de empréstimo no caixa eletrônico, sob orientação do falsário, o qual utilizou parte do valor tomado para realização de vários pagamentos – Transações que fogem em muito do perfil da autora – Configurada a culpa concorrente - a autora contribuiu para que a fraude se concretizasse ao seguir orientação de terceiro que se passou por preposto do banco - O réu, por sua vez, falhou em seu sistema de segurança ao permitir as transações que se mostravam fraudulentas pelo elevado valor e pelo perfil da correntista** - Responsabilidade na proporção de 50% para cada uma das partes - Danos morais inexistentes – Ônus da sucumbência proporcionalmente repartidos. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1008256-12.2024.8.26.0506; Relator (a): Eduardo Velho; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/09/2025; Data de Registro: 01/09/2025)

Cumpra ainda registrar que, conforme narrado no B.O de fls. 25/26, os falsários acessaram a conta da requerente após esta instalar um aplicativo que **permitiu o acesso remoto** de seus dispositivos pelos fraudadores. A partir disso,

depreende-se que os **mecanismos de segurança do réu não são robustos o suficiente**, permitindo a invasão de aplicativos bancários dos correntistas por terceiros, o que também denota falha na prestação dos serviços bancários.

**Por outro lado, os descuidos da autora também não podem ser desprezados.**

Com efeito, a própria requerente, conforme relato constante do B.O de fls. 25/26, admite que, **ao receber um SMS genérico** apontando a realização de compras suspeitas em seu nome, prontamente entrou em contato com estelionatários, a partir do número de telefone informado naquela mensagem. Em seguida, **segiu incautamente as instruções dos golpistas, tendo instalado em seu telefone o aplicativo que os terceiros lhe recomendaram**, por meio do qual estes puderam acessar suas contas bancárias.

Frisa-se que a autora **jamais apontou que na mensagem inicialmente recebida havia qualquer dado bancário sigiloso**, que pudesse dar aparência de legitimidade ao contato.

Na realidade, a narrativa da consumidora reforça a hipótese de que ela foi **vítima de golpe do tipo "phishing"**, ou seja, de golpe em que criminosos disparam ligações e/ou SMS em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais instituições.

Portanto, ao seguir os procedimentos informados pelos golpistas, os quais, ao que tudo indica, não tinham qualquer dado sensível seu, a autora **contribuiu de forma evidentemente descuidada para a concretização da fraude.**

Destaco que a vítima **não era pessoa idosa**, nem presumivelmente hipossuficiente, de modo que era razoável exigir que ela adotasse maiores cautelas, sobretudo considerando que **fraudes do gênero são recorrentes e amplamente noticiadas na sociedade.**

Desse modo, **é cabível o reconhecimento da culpa concorrente da autora, nos termos do art. 945 do CC**, devendo os prejuízos das fraudes serem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

repartidos igualmente entre as partes.

Verifica-se que foram transferidos R\$ 59.000,00 aos falsários, sendo que R\$ 5.000,00 dos valores enviados são relativos ao crédito liberado a partir do empréstimo fraudulento (fls. 38/39).

Dessa forma, tendo em conta apenas os valores que foram retirados do próprio patrimônio da autora, desconsiderando-se o montante do empréstimo, constata-se que vítima suportou um **desfalque total de R\$ 54.000,00**.

Em razão da culpa concorrente, apenas **metade dessa quantia deve ser restituída à autora, e somente metade da dívida decorrente do contrato de empréstimo será declarada inexigível**.

Ante o exposto, voto pelo **parcial provimento** do recurso para, reconhecendo a culpa concorrente da autora, julgar parcialmente procedente a ação para: **i)** condenar o réu à restituição da metade do prejuízo decorrente das transações indevidas (R\$ 54.000,00) e **ii)** declarar a inexigibilidade de metade da dívida originada pelo contrato de empréstimo apontado na inicial.

Os valores deverão ser restituídos com correção monetária desde a data do efetivo prejuízo (data do desembolso), nos termos da Súmula 43 do STJ, e juros legais, na forma do Art. 406, §1º do CC (incluído pela Lei nº 14.905/2024), desde a citação, conforme o art. 405 do mesmo Código.

Até agosto de 2024 a atualização monetária observará os índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1% ao mês, nos termos do art. 406 do Código Civil, na redação original, combinado com o art. 161, § 1.º do Código Tributário Nacional.

A partir de setembro de 2024, com a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, a atualização monetária, a variação do IPCA e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o mesmo índice de atualização aplicado, na forma da nova redação do art. 406 do Código Civil.

Em razão do resultado, reconheço a sucumbência recíproca e redistribuo o ônus, de tal forma que cada uma das partes deverá arcar com 50% das custas e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despesas processuais. Ambos deverão arcar com honorários advocatícios da parte adversa, arbitrados em 12% do valor atualizado da condenação. Considerando-se que a autora é beneficiária da gratuidade de Justiça, deve-se observar o disposto no art. 98, §3º do CPC.

Atentem-se as partes para o fato 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 art. 1.026, §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 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**Valéria Longobardi**

**Relatora**