



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000201147

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004748-13.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante IVETE NASCIMENTO DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA.

São Paulo, 11 de março de 2026.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1004748-13.2025.8.26.0348

COMARCA: MAUÁ

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: RODRIGO SOARES

APELANTE: IVETE NASCIMENTO DE CARVALHO

APELADA: NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação da autora de que foi induzida a erro por terceiro golpista, que se passou por preposto da ré. Golpe da falsa central de atendimento. Inadmissibilidade da inversão do ônus probatório no caso, ante a falta de verossimilhança mínima das alegações da autora. Consideração de que a parte ativa admite ter passado informações pessoais e transferido dinheiro para a pessoa indicada pelo interlocutor, sem relação alguma com a instituição de pagamento. Hipótese em que não se afigura realmente crível, na espécie, não ter a autora identificado se tratar de um golpe ao ser orientada a transferir quantias para a conta de terceira desconhecida, mediante PIX. Aplicação ao caso da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Ato ilícito imputado à ré não caracterizado. Danos morais indenizáveis não configurados. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida (RI, 252). Recurso desprovido.

Voto n. 58047.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 407/413, de relatório adotado, que, em ação de reparação de danos, julgou improcedente o pedido inicial.

Sustenta a recorrente, em síntese, que a sentença deve ser reformada por ter desconsiderado elementos fáticos e jurídicos relevantes, especialmente o precedente firmado em acordo com a Caixa Econômica Federal em caso idêntico de golpe da falsa central, no qual foi reconhecida a responsabilidade da instituição financeira e fixada indenização por danos morais. Aduz que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479, do STJ, que prevê a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes caracterizadas como fortuito interno. Argumenta que a recorrida, como prestadora de serviços, tinha o dever de garantir a segurança das operações, sendo evidente a falha diante das transferências atípicas e de alto valor realizadas em sequência para beneficiária desconhecida, destoando do perfil da autora. Defende a inversão do ônus da prova, diante da hipossuficiência técnica e da verossimilhança de suas alegações. Postula que seja reformada a sentença para julgar procedente o pedido inicial.

O recurso é tempestivo, está isento de preparo e foi respondido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
É o relatório.

Versam os autos sobre ação de indenização por danos materiais e morais fundamentado o pedido inicial em alegação da autora de que foi vítima de golpe, tendo sido induzida por fraudadores que se passaram por representantes da ré, realizando transferências via PIX que totalizaram prejuízo superior a doze mil reais. Aduziu ter comunicado o fato imediatamente às instituições financeiras e à autoridade policial, mas não obteve êxito na restituição dos valores. Salientou que houve falha na prestação do serviço, caracterizando responsabilidade objetiva da ré, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, além de violação ao dever de segurança. Asseverou que o evento causou não apenas perda patrimonial, mas também abalo psicológico, justificando reparação moral. Discorreu sobre precedentes jurisprudenciais em casos de fraude e pondera que a inversão do ônus da prova é aplicável diante de sua hipossuficiência técnica. Postulou a condenação da ré ao ressarcimento dos danos materiais de R\$ 5.786,73 e ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 8.000,00.

O pedido inicial foi julgado improcedente e o recurso de apelação interposto pela autora não merece acolhimento, sendo de rigor a manutenção da r. sentença, por seus próprios fundamentos, sendo oportuna a consideração, neste passo, no sentido de que o artigo 252, do Regimento Interno desta Corte, dispõe que “nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”, cumprindo destacar que aludida disposição regimental amolda-se perfeitamente ao caso em exame, pois, analisadas as questões de fato e de direito submetidas à apreciação judicial, sob o enfoque da prova contida nos autos, outra não poderia ser a solução da lide senão aquela adotada pelo magistrado.

Com efeito, a r. sentença está em harmonia com os elementos probantes existentes nos autos, consoante se infere de sua detida análise, valendo anotar que “não se configura desprovido de fundamentação, tampouco omissão, o julgado que repete fundamentos adotados pela sentença, com sua transcrição no corpo do acórdão”, mesmo porque “a adoção das razões de decidir da sentença pelo tribunal de apelação encontra guarida na jurisprudência deste Tribunal” (REsp 641.963/ES, Rel. Min. Castro Meira, j. 08-11-2005), a par do que “no julgamento da apelação, o Tribunal local pode adotar ou ratificar, como razões de decidir, os fundamentos da sentença, prática que não acarreta omissão, não implica ausência de fundamentação nem gera nulidade. Precedentes.” (AgInt no AREsp 1075290/SC, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. em 15/03/2018).

Transcreve-se, a propósito, trecho da r. sentença:

“Não restam dúvidas de que a relação jurídica mantida entre as partes é de consumo, porquanto se enquadram, respectivamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º da Lei 8.078/90.

Além disso, o C. Superior Tribunal de Justiça pacificou entendimento de que “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável as instituições



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

financeiras” (Súmula nº 297).

Todavia, os elementos constantes dos autos não autorizam a inversão do ônus da prova, ante a ausência de verossimilhança nas alegações do consumidor. Saliente-se que o C. STJ já manifestou entendimento no sentido de que:

“Não ocorre a inversão automática do ônus da prova na hipótese de relação jurídica regida pelo CDC, uma vez que é indispensável a verossimilhança das alegações do consumidor ou sua hipossuficiência, não bastando apenas o fato de a relação ser consumerista, pois a facilitação da defesa dos direitos do consumidor não significa facilitar a procedência dos seus pedidos, mas a elucidação dos fatos por ele narrados, transferindo o ônus da prova a quem, em tese, possua melhores condições de fazê-lo, em razão da assimetria técnica e informacional existente entre as partes em litígio.” (REsp 927.457/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 13/12/2011, DJe 01/02/2012).

In casu, a parte autora insurge em razão das transações descritas na petição inicial, visando a indenização por danos materiais e morais.

Conforme se extrai do boletim de ocorrência de fls. 24-25, a própria autora relatou ter sido contatada por terceiro, sob o pretexto de que havia uma compra suspeita em seu cartão de crédito. Seguindo as instruções desse indivíduo, a autora realizou transferências via PIX para conta de pessoa desconhecida, acreditando se tratar de medida de segurança.

Tal narrativa evidencia que as transações foram realizadas de forma voluntária pela própria autora, seguindo integralmente as orientações do terceiro desconhecido.

Em análise dos autos, possível constatar que as transações questionadas decorreram de ato exclusivo e desatento da própria parte autora, que acabou por seguir instruções de terceiro fraudador. Nesse contexto, merecem destaque as declarações prestadas pela requerente no boletim de ocorrência, sendo oportuno transcrever o trecho pertinente (fls. 24-25):

“Entraram em contato comigo informando que haviam identificado uma compra suspeita no meu cartão de crédito da Nubank. Segundo eles, por medida de segurança, seria necessário realizar diversos passos para que não tivesse prejuízos na conta. Com isso acabei informando dados da minha conta e em seguida efetuando dois Pix com o valor total da minha conta, não só da Nubank quanto da conta Caixa também. Além disso, foi feito um Pix via crédito também.”

A assertiva mencionada acima permite concluir, de forma inequívoca, que a própria autora realizou, de forma voluntária e descuidada, as operações questionadas, seguindo integralmente as orientações do estelionatário, sem que se identifique qualquer falha operacional imputável à instituição financeira ré.

Relevante mencionar que a autora informa ter recebido contato



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

iniciado por terceiro, por meio de canal não oficial do banco, mas, ainda assim, optou por confiar nas informações repassadas, realizando todas as operações solicitadas, além de fornecer voluntariamente os dados pessoais e bancários solicitados. Diante deste contexto, forçoso reconhecer que a conduta da autora foi decisiva para o êxito do golpe.

(...)

Por tais considerações, necessário reconhecer a ausência de responsabilidade da parte ré. Ao executar pessoalmente os comandos de terceiro, a autora incorreu em comportamento marcado por evidente imprudência e descuido, rompendo o nexo de causalidade que poderia, em tese, vincular a conduta do requerido ao evento danoso.

Inexistem evidências de que a autora tenha mantido contato com os canais oficiais de atendimento do banco réu ou de seus correspondentes autorizados. Ao contrário, os elementos dos autos indicam que realizou operações e forneceu dados pessoais a partir de contato com número não oficial.

Ora, são circunstâncias demasiadamente suspeitas e que deveriam ter no mínimo provocado a iniciativa da parte autora de confirmar nos canais oficiais de atendimento do banco réu a veracidade das informações que lhe foram passadas pelo pretenso funcionário.

Além disso, não há um mínimo indício de prova apto a induzir a constatação de vazamento dos dados bancários da autora, por falha imputável ao réu. Assim, notório que a parte autora não empreendeu o mínimo de cautela que se esperava, realizando operações bancárias com orientação de pessoa desconhecida.

Responde, pois, pela desídia, cabendo acrescentar que as instituições financeiras não estão obrigadas a fiscalizar a atividade dos criminosos e, assim, impedir a ocorrência de delitos fora das agências ou por intermédio de canais não oficiais e que, aliás, de cuja idoneidade o consumidor é instruído a duvidar.

Anote-se que é de conhecimento público a existência do "golpe da falsa central". A pessoa que opta por atendimento de número não veiculado de forma oficial pelas instituições bancárias, deve ter cautela redobrada.

Pela dinâmica dos acontecimentos, conclui-se que tais fatos ocorreram fora da instituição bancária e, com isso, fora dos limites de segurança oferecido pelo réu, tendo a requerente incorrido em culpa exclusiva ao negligenciar o cuidado de realizar as pretendidas tratativas pessoalmente ou, até mesmo, em canais oficiais.

Não há falha na prestação dos serviços pelos bancos demandados. Os elementos constantes dos autos evidenciam que as instituições financeiras atuaram de forma regular e diligente, inexistindo qualquer vício de segurança ou defeito capaz de ensejar responsabilidade objetiva. Assim, não se configura, em nenhuma hipótese, situação que imponha aos réus o dever de indenizar o prejuízo alegado, nos termos do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

*Verificada a negligência da autora, configura-se hipótese de **culpa exclusiva do consumidor** ou de terceiro, situação esta que exclui a obrigação do banco réu de indenizar a requerente.*

Oportuno ressaltar que a fraude poderia ter sido facilmente evitada se a consumidora, antes de continuar o atendimento com pessoa desconhecida e, através de número não veiculado de forma oficial pelo réu, confirmasse a sua autenticidade, através da rede oficial de atendimento do banco requerido. Bastaria simples contato telefônico, acesso ao site oficial ou até mesmo comparecimento a uma agência bancária.

Para evitar oposição de embargos de declaração aponto que, evidentemente, a parte autora poderá ingressar com eventual ação contra os terceiros favorecidos.

Superadas tais matérias, afasto a condenação da autora em litigância de má-fé, pois apenas se observa nos autos o regular exercício do direito de ação” (fls. 408/412).

Cumprido destacar, em acréscimo ao que já foi delineado com propriedade pelo douto juiz *a quo* na r. sentença, que, conquanto se cuide aqui de relação jurídica de consumo (Súmula n. 297, do STJ), à falta de verossimilhança mínima das alegações da autora, inadmissível era mesmo a inversão do ônus probatório no que tange à alegação de que houve defeito na prestação do serviço pela ré, razão pela qual lhe incumbia a prova relativa aos fatos constitutivos do seu direito, de cujo ônus, no entanto, não se desonerou a contento no feito.

Ora, não se revela realmente crível que não tenha a autora desconfiado se tratar de um golpe ao receber ligação de pessoa que se identificou como representante da instituição de pagamento e, de forma inusitada, aconselhou-a, como medida de segurança, transferir valores para conta de terceira desconhecida, o que a parte ativa admite ter feito, não pairando dúvida acerca da inexistência da ré, que nenhuma participação teve na fraude, verificada a culpa exclusiva da autora ou de terceiros, consoante prevê a norma do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, ante tal quadro probatório, não evidenciado o defeito da prestação do serviço prestado pela instituição de pagamento em exame na causa, de rigor era mesmo o decreto de improcedência do pedido inicial.

Em suma, mantenho a r. sentença, por seus fundamentos e pelos ora delineados, majorados os honorários devidos pela autora ao advogado da ré (CPC, 85, § 11) para 15% do valor da causa [R\$ 13.786,73 (fls. 06)], considerada a assistência judiciária gratuita que lhe foi concedida.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)