



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000131608

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004783-48.2025.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada NILZA PEREIRA GOMES BRAZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, negaram-lhe provimento. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.135

APELAÇÃO Nº: 1004783-48.2025.8.26.0032

COMARCA: ARAÇATUBA

APELANTE: NU PAGAMENTOS S.A.

APELADA: NILZA PEREIRA GOMES BRAZ

JUIZ(A) DE DIREITO: DANIELLE CALDAS NERY SOARES

Vistos.

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização – Sentença de procedência – Recurso do réu – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Inversão do ônus da prova – Ausência de comprovação da autenticidade da transação impugnada – Referência da instituição financeira ao golpe da falsa central telefônica descabida – Ausência de qualquer relato da parte autora de que teria recebido ligação de protesto ou seguido orientações de terceiro – Alegação da autora de invasão da conta por terceiro com verossimilhança - Réu que não se desincumbiu do seu ônus probatório – Conduta de terceiros não afasta a responsabilidade da instituição financeira - Teoria do risco da atividade - Responsabilidade objetiva - Sentença mantida - Negado provimento ao recurso, na parte conhecida.

Trata-se de ação declaratória c.c indenização ajuizada por NILZA PEREIRA GOMES BRAZ contra NU PAGAMENTOS S.A, por meio da qual alega a autora que foi surpreendida por utilização por fraudador do limite de crédito do seu cartão para transferência indevida do valor para conta de terceiro. Informa que em decorrência do ocorrido teve seu nome negativado. Pede a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

O réu apresentou contestação, com alegação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de ilegitimidade passiva, sustentando ausência de falha na prestação do seu serviço.

Os pedidos foram julgados procedentes para declarar a inexigibilidade do débito e condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 e por danos materiais de R\$ 1.200,00. A parte ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação.

O réu interpôs apelação às fls. 285/312. Alega que a o golpe da falsa central de atendimento é de conhecimento notório e que o banco toma todas as medidas de segurança necessárias para evitar esse tipo de golpe. Afirma que os fatos decorreram de conduta exclusiva da autora e de terceiro, já que o fraudador conseguiu contato com a apelada por telefone e fez com que ela realizasse a operação bancária, tratando-se, portanto, de fortuito externo. Alega que a transação ocorreu por meio de telefone celular previamente habilitado e que o valor foi transferido para pessoa jurídica, mediante a voluntária inserção do CNPJ do destinatário. Impugna os danos materiais.

O recurso é tempestivo e bem preparado.

A autora apresentou contrarrazões às fls. 318/339.

É O RELATÓRIO.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira do réu. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Os pedidos formulados na ação declaratória c.c indenização foram julgados procedentes, com declaração de inexigibilidade do débito e condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Recorre o réu, sustentando que os fatos decorreram de culpa exclusiva da parte autora e de terceiro, afirmando que não houve falha na prestação do seu serviço.

O recurso não merece provimento, na parte conhecida.

A autora alega que não realizou a operação impugnada, sustentando ter sido vítima de fraude. Cumpre ressaltar que não se trata de caso de golpe da falsa central telefônica. Em nenhum momento a autora relata que recebeu ligação de suposto preposto do réu/apelante ou que seguiu orientações de terceiro. Afirma somente que logo após realizar o desbloqueio do cartão contratado junto ao réu, verificou a realização de transferência do seu limite de crédito por terceiro, que teria invadido sua conta.

Nesse aspecto, portanto, o recurso sequer deve ser conhecido, já que viola o princípio da dialeticidade. O princípio da dialeticidade envolve, em suma, a impugnação específica de pontos e fundamentos das decisões



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recorridas, possibilitando à parte adversa o exercício do contraditório, o que não ocorreu, já que não há nos autos qualquer menção ao golpe da falsa central telefônica.

Quanto ao mérito da demanda, considerando a verossimilhança das alegações e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, caberia ao réu a prova da autenticidade da transação, ônus do qual não se desincumbiu.

A questão debatida é relativa ao direito do consumidor, havendo hipossuficiência técnica e financeira da parte autora, de forma que se aplica ao caso o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. De acordo com a Súmula 279 do Superior Tribunal de Justiça “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeira*”.

A ação tem como fundamento o fato do serviço (art. 14 do CDC) e a inversão do ônus da prova resulta do § 3º do art. 14 do CDC.

O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade.

O verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça prevê a responsabilidade objetiva da instituição financeira em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros.

Se a autora afirma que não realizou a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

transação impugnada, não tem meios de provar. Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo, bem como a inversão do ônus da prova, cabia ao banco apelante a prova da legitimidade da transação contestada. No entanto, não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que a autora tenha efetivamente realizado a transferência ou contribuído de qualquer forma para a fraude.

Conforme bem fundamentado pelo Juízo *a quo*, não demonstrou o réu que a transferência foi efetivamente realizada pela autora, apresentando somente telas unilaterais sistêmicas, que sequer indicam dados como geolocalização. Ademais, a autora demonstrou que seu aparelho celular não corresponde àquele utilizado para realização da transferência. A simples alegação de que a transação foi realizada pela autora, por meio de aparelho habilitado, não é suficiente para comprovar a efetivação da transação pela parte.

Trata-se, portanto, de caso de falha na prestação do serviço decorrente de inobservância do dever de segurança. A eventual existência de conduta de terceiros também não afasta a responsabilidade objetiva do réu, que assume os riscos do negócio, devendo empenhar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.

Está configurada a responsabilidade do banco pelos danos suportados pela autora, uma vez que o sistema de segurança da instituição financeira não se mostrou eficiente, permitindo a atuação de estelionatários, que realizaram operação que necessitava de senha pessoal, a qual não foi fornecida pela parte.

Ressalta-se que a autora comprovou que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comunicou o banco quanto à fraude e que, mesmo após a comunicação, não houve bloqueio da transação realizada.

Aplica-se ao caso a Teoria do Risco da Atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir.

Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Dessa forma, deve ser mantida a declaração de inexigibilidade do débito e a condenação à restituição do valor pela instituição financeira e ao pagamento de indenização por danos morais. Ressalta-se que a condenação ao pagamento de indenização por danos morais não foi impugnada pela instituição financeira em seu recurso.

Nesse sentido já decidiu este e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes:

Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização em danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. PRELIMINAR. Impugnação à gratuidade concedida à parte autora desacolhida. Benefício mantido.

Inobservância do princípio da dialeticidade não configurada. Razões recursais em consonância com os fundamentos da sentença. Concessão da tutela de urgência mantida. MÉRITO. **Transações indevidas. Autores que desconhecem operações realizadas por meio dos serviços de internet banking.** Incidência do Código de Defesa do Consumidor. **Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações.** Banco que não demonstrou que as transações eram regulares e estavam dentro do padrão de consumo dos autores. **Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira. Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ). Falha na segurança do serviço.** Restituição dos valores. Danos morais in re ipsa. Honorários advocatícios devidamente fixados pelo juízo de origem. Impossibilidade de minoração do valor. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1031940-44.2023.8.26.0071; Relator
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Bauru - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 04/10/2024; Data de Registro:
04/10/2024) (sem grifos no original).

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
INDENIZAÇÃO POR DANOS
MATERIAIS E MORAIS. RECURSO
PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação
indenizatória ajuizada contra Nu
Pagamentos S/A para a restituição de
valores transferidos sem autorização da
autora e indenização por danos morais. A
autora alega que as transferências foram
realizadas por meio de ataque hacker ao seu
celular, no qual o aplicativo da requerida foi
comprometido. II. Questão em Discussão 2.
A questão em discussão consiste em
determinar a responsabilidade da instituição
financeira por falha na segurança do
aplicativo, a resultar em operações
fraudulentas. III. Razões de Decidir 3. A
responsabilidade de prestadores de serviços
é objetiva, conforme o artigo 14 do Código



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Defesa do Consumidor. As instituições financeiras respondem por fraudes e delitos praticados por terceiros, conforme a Súmula nº 479 do STJ 4. No caso, foi bem demonstrada a falha na segurança do aplicativo, em razão do ataque hacker. Assim, possível a responsabilização da ré. 5. A restituição dos valores deve ser simples, não em dobro, pois não há má-fé ou conduta contrária à boa-fé objetiva por parte da instituição financeira. 6. Os fatos narrados ultrapassam o mero aborrecimento. Assim, é devida a indenização por danos morais. IV. Dispositivo 7. Recurso provido. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 405, art. 389, art. 406, §1º Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 479. STJ, REsp 1440721/GO, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016. STJ, AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020. STJ, REsp n. 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relator para acórdão Ministro Raul Araújo,
Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe
de 23/10/2024.

(TJSP; Apelação Cível
1001960-69.2024.8.26.0248; Relator
(a): Jayme de Oliveira; Órgão Julgador: 16ª
Câmara de Direito Privado; Foro de
Indaiatuba - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 27/06/2025; Data de Registro:
27/06/2025).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste
Relator **NEGA PROVIMENTO AO RECURSO, NA PARTE CONHECIDA**. Majoro os
honorários advocatícios para 17,5% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85,
§11, do CPC.

SIMÕES DE ALMEIDA