



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000026843

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005806-49.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante JULIANA RIELLO DIAS DE OLIVEIRA, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1005806-49.2024.8.26.0554

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Juliana Riello Dias de Oliveira

Apelado: Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento

1ª Vara Cível do Foro de Santo André

Juíza Prolatora: Dra. Mariana Silva Rodrigues Dias Toyama Steiner

Voto nº 5131

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO POR TERCEIRO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. DANO MORAL.

Sentença de procedência parcial. Insurgência da autora.

Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, diante da relação contratual existente com a autora e da responsabilidade pela conta e pelo empréstimo questionados.

Golpe da falsa central de atendimento. Prática de atos que viabilizaram o golpe. Conduta da autora determinante para a consumação da fraude. Mas configurada falha na prestação dos serviços pelo banco, permitindo a realização de empréstimo e posterior transferência do valor disponibilizado que evidenciam dissonância com o perfil da autora.

Configuração de culpa concorrente. Restituição de metade do montante pretendido.

Dano moral não configurado. Eventuais transtornos e aborrecimentos não passíveis de indenização que, ademais, decorreram da própria conduta descuidada da autora. Ausência de prova de outras repercussões relevantes.

Sentença de parcial procedência, mantença por seus próprios fundamentos. Artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Recurso da autora não provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por dano moral julgada parcialmente procedente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pela r. sentença de fls. 403/409, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para, confirmando em parte a tutela antecipada outrora concedida, DECLARAR a inexigibilidade de metade do empréstimo pessoal impugnado, realizado em 23/11/2023 (fls. 108/116) e, por conseguinte, de metade do valor das parcelas; bem como DECLARAR a inexigibilidade de metade do valor lançado em seu cartão de crédito (fls. 148). Como consequência lógica, CONDENO o réu a restituir à autora (i) eventuais valores descontados das parcelas do empréstimo pessoal, de forma simples, na proporção de metade do valor descontado, os quais deverão ser comprovados em regular cumprimento de sentença, admitindo-se compensação; (ii) metade do valor transferido a terceiro com uso do valor do empréstimo, o que corresponde a R\$ 1.610,80 (fls. 107); e (iii) metade do valor lançado em seu cartão de crédito, o que corresponde a R\$ 2.539,51 (fls. 148). As quantias a serem ressarcidas deverão ser corrigidas monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça para Atualização de Débitos Judiciais, com as mudanças nos critérios de correção monetária introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, desde o respectivo desembolso/desconto e acrescida de juros de mora a partir da citação pela Taxa Selic, diminuindo-se desta o valor do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos (quando a taxa será zero para efeito do cálculo dos juros no período de referência artigo 406, § 3º, do Código Civil), conforme artigos 389, caput e parágrafo único e 406, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/2024. Sucumbente de forma majoritária, arcará a autora com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios em favor do patrono do réu, que fixo em 10% do valor atualizado da causa, conforme artigos 86, parágrafo único e 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Os honorários sucumbenciais aqui arbitrados serão atualizados desde o ajuizamento até o efetivo pagamento pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça para Atualização de Débitos Judiciais, com as mudanças nos critérios de correção monetária introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, e acrescidos de juros de mora a partir do trânsito em julgado desta sentença, conforme artigo 85, § 16, do Código de Processo Civil, pela Taxa Selic, diminuindo-se desta o valor do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos

(quando a taxa será zero para efeito do cálculo dos juros no período de referência artigo 406, § 3º, do Código Civil), nos termos dos artigos 389, caput e parágrafo único e 406, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/2024”.

Recorreu a autora (fls. 419/433), aduzindo ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, tendo seguido orientações de supostos atendentes que possuíam informações sigilosas sobre sua conta, a reforçar a verossimilhança do contato. Defendeu não haver culpa concorrente, pois não forneceu dados sigilosos e acreditou estar cancelando uma compra indevida. Alegou falha na prestação de serviços do banco, ao não bloquear transações atípicas e permitiu a contratação de empréstimo e transferências fora do perfil da consumidora, caracterizando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e na súmula 479 do STJ. Requereu a reforma da sentença para declarar a inexigibilidade integral dos débitos, determinar a restituição total dos valores descontados e transferidos, além da condenação da instituição ao pagamento de dano moral no valor de R\$ 10.000,00

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. e 506/507).

Apresentadas contrarrazões (fls. 480/495), alegando ilegitimidade passiva. No mais, refutou a ré os argumentos apresentados pela autora.

É o relatório.

Narrou a autora que, em 23 de novembro de 2023, recebeu mensagem informando sobre uma compra suspeita e, acreditando tratar-se de um procedimento de segurança, seguiu orientações de um suposto funcionário do Banco Central. Durante o contato, forneceu dados e realizou procedimentos que resultaram em duas transferências via Pix, nos valores de R\$ 4.791,00 e R\$ 3.221,61, utilizando todo o limite do cartão de crédito e um empréstimo pessoal contratado fraudulentamente. As transações foram direcionadas à conta de um fraudador, e a

autora registrou boletim de ocorrência, contestou as operações pelo aplicativo e buscou solução junto à instituição, sem sucesso. A fraude só foi possível devido à falha na segurança da requerida, que permitiu o acesso a dados sigilosos, e que as operações destoavam completamente do seu perfil de consumo. Diante da negativa do banco em cancelar o empréstimo e estornar os valores, bem como da ausência de medidas eficazes, a autora requereu a declaração de inexigibilidade dos débitos e indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

A instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, diante da relação contratual existente com a autora e da responsabilidade pela conta e pelo empréstimo questionado. A autora imputa à ré o dever de indenizar. Presente a pertinência subjetiva.

No caso dos autos, apesar de se tratar de relação de consumo a teor do disposto na súmula 297 do c. Superior Tribunal de Justiça, a atuação da autora, seja por descuido ou inocência, possivelmente contribuiu para o sucesso da atividade do terceiro fraudador.

Não basta, para a configuração do dever de indenizar, afirmação de que foi vítima de fraude.

No caso em apreço, de um lado, o empréstimo e as transferências só foram concretizados por ter a autora contribuído positivamente para isso, ou seja, os fraudadores não teriam sucesso não tivesse a autora sido, de algum modo, descuidada, eis foi vítima do golpe da falsa central de atendimento.

Entretanto, de outro lado, os documentos disponibilizados pela consumidora demonstram que as transações fraudulentas destoam daquelas que eram por realizadas de forma costumeira. A propósito, reporto-me aos termos da r. sentença: “Conforme fls. 141/156 e 283/302, as faturas do cartão de crédito da autora mal ultrapassavam R\$ 500,00 nos meses anteriores ao episódio. Ainda, as compras com uso do cartão se davam em valores baixos, inclusive, houve parcelamento de fatura. E, no caso, o réu autorizou Pix via cartão de crédito em vultosa quantia de R\$ 4.791,00 (fls. 148), transação esta que foge e muito - do perfil de consumo da autora. Apesar

da atípica movimentação, o réu aprovou tal compra sem nenhum questionamento. Não bastasse isso, no mesmo dia, houve contratação de empréstimo de R\$ 3.000,00, com transferência, via Pix, de R\$ 3.221,61 (fls. 245), transações estas que também fogem do perfil de uso da conta corrente da autora, conforme fls. 230/251. As transações em questão fogem do perfil de compra e uso da conta corrente da consumidora, eis que feitas em elevadas quantias, em curto lapso de tempo” (fls. 405).

Assim, há evidente atipicidade das transações em confronto com o perfil da autora, dadas as características das operações, que ocorreram após o golpe da falsa central telefônica. A fraude também se consumou por ter a ré falhado no dever de segurança e prevenção.

Logo, acertado o reconhecimento da culpa concorrente, com declaração de inexigibilidade de metade da quantia atinente ao empréstimo bancário, de metade das parcelas assumidas e de metade do valor lançado no cartão de crédito.

Como decidido na origem, não merece acolhida o pedido de indenização por dano moral, pois com sua conduta, a autora favoreceu a prática do golpe, eventuais aborrecimentos, transtornos ou perturbação de ânimo decorreram de sua negligência e por si só não são indenizáveis. Além disso, não há prova de outras repercussões relevantes, como prejuízo ao seu sustento.

Portanto, a r. sentença deu a adequada solução à lide, devendo ser mantida pelos seus fundamentos, nos termos do previsto no artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Pelo exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da autora. Diante do trabalho desenvolvido pelos causídicos e o não provimento do recurso, majorados os honorários advocatícios para 12% do valor da causa, nos termos do disposto no artigo 85, § 11º, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora