



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001277792**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006604-08.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada THAISLA CAROLINA CARVALHO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso, por maioria de votos, estendido o julgamento na forma do art. 942 § 1º, do CPC. Vencido o relator sorteado, que declara. Acórdão com o 2º Desembargador, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA, vencedor, SOUZA LOPES, vencido, IRINEU FAVA (Presidente), AFONSO BRÁZ, LUÍS H. B. FRANZÉ E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

**Irineu Fava**

**RELATOR DESIGNADO**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 61156  
APEL.N°: 1006604-08.2024.8.26.0005  
COMARCA: SP – FORO REG. V – SÃO MIGUEL PAULISTA – 3ª V.C.  
APTE.: NU PAGAMENTOS S.A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO  
APDA.: THAISLA CAROLINA CARVALHO

APELAÇÃO - Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais - Fraude bancária - Golpe do "falso funcionário" - Sentença de procedência- Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que segue orientações de terceiro fraudador por telefone e efetua transações bancárias beneficiando terceiro - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Inocorrência de qualquer falha a ser imputada à instituição bancária - Recurso provido para julgar improcedente a ação.

Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença de fls. 342/347, declarada a fls. 353/354, proferida pelo MM. Juiz de Direito Fernando Oliveira Camargo, que julgou procedente ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada pela apelada.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta o apelante, em síntese, que não teve qualquer participação nos fatos que vitimaram a apelada, a qual afirma ter caído em golpe de conhecimento notório. Aduz que todas as transações realizadas só foram possíveis por atuação da própria demandante, que, ao receber contato telefônico de golpista noticiando suposta invasão em conta bancária, passou a seguir suas orientações. Assevera que as transações foram realizadas a partir de smartphone previamente cadastrado junto à instituição, inclusive com uso de biometria. Bate-se pela inocorrência de falha na prestação de seus serviços a justificar condenação por dano material, bem como pela inexistência de dano moral no cenário. Em tese subsidiária, pede a redução do valor fixado a título de dano imaterial, por entendê-lo exorbitante. Pede o provimento do recurso com o julgamento de improcedência da ação, ou acolhimento da tese subsidiária em caso de entendimento diverso (fls. 357/397).

Recurso tempestivo respondido (fls. 403/408), anotado o recolhimento das custas atinentes ao preparo (fls. 398/399).

**É O RELATÓRIO.**

Tributado o devido respeito ao entendimento do i. magistrado sentenciante, o recurso comporta provimento.

A ação improcede.

A controvérsia ora submetida à presente análise consiste em verificar se a instituição ré, ora apelante, pode ser responsabilizada pelos prejuízos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

patrimoniais suportados pela autora/apelada, em razão da ocorrência de fraude em meio bancário, valor revertido em favor de estelionatários.

Narra a autora, que em 14.03.2023, recebeu um contato por telefone, que alega ser número da própria instituição financeira ré, questionando-lhe sobre operações realizadas. Afirma que a suposta funcionária informou os procedimentos que deveria realizar para estorno das operações, procedendo, assim, conforme orientação, surpreendendo-se após descobrir que lhe fora imposto empréstimo em conta, além de outras operações que relaciona na inicial.

Em defesa apresentada, o réu resiste ao relato, batendo-se pela inocorrência de falha em seu sistema de segurança. Afirma que as operações questionadas foram efetivadas pela parte autora, que, sem adoção de qualquer cautela, seguiu orientações de golpistas. Invocou no cenário, assim, culpa exclusiva da vítima e atuação de terceiro, excludentes de sua responsabilidade objetiva.

Após a apresentação de réplica, sobreveio a sentença ora guerreada

Ora, observada a narrativa contida na inicial, tem-se que a autora fora vítima do golpe da falsa central de atendimento.

Essa modalidade consiste no fato de terceiros se comunicarem com a vítima, passando-se por funcionário de instituição financeira, induzindo-a a realizar operações de crédito e em seguida transferir os numerários para outras contas.

No caso vertente, a apelada confessa que recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como funcionário do apelante e que seguiu orientações da suposta atendente do banco para, em tese, cancelar operações não reconhecidas por ela. Assim agindo, acabou por efetuar empréstimo e realizar as transações impugnadas.

Como se sabe, é entendimento da Corte Superior que a responsabilidade da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiro é objetiva, consoante o entendimento sumulado no verbete de nº 479: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”***

Em outras palavras, o apelante responde de forma objetiva pelos danos causados em razão de defeito no serviço prestado, bastando a prova do dano e do nexo de causalidade.

Por tal entendimento, a responsabilização da instituição financeira não se afasta pela alegação de fraude perpetrada por terceiros quando os eventos narrados tiverem relação com sua atividade empresarial.

Ainda, a culpa de terceiro somente elide a responsabilidade do banco quando se tratar de caso fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, hipótese dos autos.

No confronto das versões apresentadas e em análise ao acervo documental constante dos autos, tem-se que a fraude sofrida pela parte autora deu-se tão somente em razão do descumprimento de seu dever de cuidado e vigilância, ao passo em que realizou operações em sua conta bancária sob orientações de falsário que se passava por funcionário do réu.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não é demais lembrar que tanto os canais das instituições financeiras quanto a mídia em geral tem alertado correntistas sobre a existência de fraudes, orientando o consumidor a não acessar dispositivos ou links enviados por terceiros. São diversos alertas no sentido de que as instituições financeiras não ligam para os correntistas realizarem transações ou operações bancárias.

Assim, no cenário narrado, ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade das instituições bancárias, inegável a culpa exclusiva da vítima, configurando causa excludente de tal responsabilidade, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC, de modo que sem sustentação a alegada ocorrência de falha na prestação de serviços pelo réu ou mesmo que o evento faça parte da teoria de seu risco profissional.

Nessa linha, não configurada no caso qualquer responsabilidade do réu no cenário dos fatos, não se sustentando as pretensões deduzidas na inicial.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso para **JULGAR IMPROCEDENTE** a ação.

Sucumbente, arcará a autora apelada com pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º do CPC, observada a assistência judiciária.

**IRINEU FAVA**  
**Relator Designado**



Voto nº 54193

Apelação Cível nº 1006604-08.2024.8.26.0005

Comarca: São Paulo

Apelante: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Apelado: Thaisla Carolina Carvalho

### **DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO**

Respeitosamente, ousou divergir da Douta Maioria, pelas razões que seguem.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais na qual a autora alega ter sido vítima do golpe da “falsa central”, tendo sido contratado empréstimo no valor de R\$ 7.500,00, com transferências a pessoas não conhecidas por ela, nos valores de R\$ 6.455,97 e R\$ 2.806,08. Pugna a autora pela procedência da ação, com declaração da inexigibilidade dos valores e restituição dos valores pagos, além de indenização em valor não inferior a R\$ 30.000,00, a título de danos morais.

O Banco defende a regularidade da transação, que fora realizada mediante uso de dispositivos de segurança da autora, com o conhecimento e consentimento desta, após ser enganada por estelionatários, salientando a culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

Pois bem.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ao caso plenamente aplicável o CDC, bem assim seu art. 6º, VIII, não se olvidando da Súmula 297, do C. STJ.

Como é cediço, a celebração de contratos com pessoas usando documentos falsos, roubados ou furtados, ou até mesmo em situação de vulnerabilidade como a retratada nos autos é comum, por isso, foi desenvolvida a Teoria do Risco Profissional, cumprindo, pois, ao réu suportar o ônus do risco de seu negócio.

Embora sustente o réu que as operações se deram com regular autorização da autora, de se ressaltar que as operações discutidas no caso ocorreram em curto período.

Ademais, narrou a autora que as movimentações financeiras questionadas destoam de seu perfil. Tal fato não fora impugnado pontualmente pelo apelado.

Se houve responsabilidade da vítima, ou de terceiro, para a ocorrência dos fatos, é certo que também houve do réu, que, apesar de ser sabedor do *modus operandi* dos golpistas, como salientado nas contrarrazões, não tomou qualquer providência para que seu sistema de segurança alertasse acerca da possível ocorrência de fraude, o que evidencia ainda mais a falha na prestação do serviço prestado à correntista idosa.

Assim, não se tendo configurada a culpa exclusiva da vítima, ou mesmo de terceiro, não tem cabimento, no caso, a aplicação do



art. 14, § 3º, do CDC, nada havendo, assim, a afastar a responsabilidade objetiva do requerido, não se olvidando da Súmula 479, do C. STJ.

Ao caso aplicável, ainda, o Enunciado 14, da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal, que assim assinala:

***Enunciado 14:*** "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ."

No mesmo sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória de inexigibilidade cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do réu – 1. Fraude bancária perpetrada por terceiros. Golpe da falsa central telefônica – Estelionatários que lograram obter dados bancários da autora para acessar sua conta corrente digital. Realização de uma transferência via "Pix" para conta de titularidade de terceiro no valor de R\$ 82.000,00 (oitenta e dois mil reais), além do pagamento de dois boletos por meio de cartão de crédito, nos valores de R\$ 10.343,68 e R\$ 4.183,02 – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna do banco caracterizada – Transações impugnadas pela autora que destoam de seu padrão de consumo, além de ostentarem perfil fraudulento.*



*Hipótese dos autos em que o réu não logrou comprovar a regularidade das transações bancárias questionadas. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Aplicação do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça e da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Dinâmica dos fatos aduzida pela autora a evidenciar a ocorrência de indevido vazamento de dados pessoais e bancários – Inexigibilidade das transações bem reconhecida – Sentença mantida, inclusive por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1067634-87.2023.8.26.0002; Relatora: Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2024; Data de Registro: 27/03/2024)*

*APELAÇÃO CIVEL. Ação declaratória de inexigibilidade c/c indenização por dano moral. Bancários. Sentença de Improcedência. Inconformismo da Autora. Furto de celular. Acesso ao aplicativo do Banco por terceiro. Empréstimo e transferências via "pix". Transações que fogem ao perfil do cliente. Transferências sequenciadas em pequeno intervalo de tempo. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu. Inteligência do Artigo 186 do Código Civil e Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Incidência da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e do Enunciado nº 14 desta colenda Seção de Direito Privado. Débito inexigível. Danos morais configurados. Dano in re ipsa. Culpa concorrente que não importa em excludente de responsabilidade civil, servindo de mero parâmetro para a redução do quantum indenizatório. Indenização fixada em R\$ 5.000,00*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*(cinco mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1012896-07.2023.8.26.0405; Relator: Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2024; Data de Registro: 12/03/2024)*

*Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença que julgou parcialmente procedente a ação. Recursos das rés. PRELIMINARES. 1. Cerceamento de defesa não configurado. Pretensão à demonstração de circunstância incontroversa nos autos. 2. Ilegitimidade passiva. Argumentação que, na realidade, diz respeito ao mérito do processo. MÉRITO. 1. Operações financeiras de transferência eletrônica de valores via "PIX", de forma sequencial, empréstimos, compras e saques que destoam do uso regular pelos autores. 2. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. 3. Ausência de comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. 4. Circunstâncias específicas da causa que revelam falha de segurança na prestação de serviços da requerida. 5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Incidência da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça. 6. Caso, ademais, que enseja a responsabilidade das requeridas na linha do entendimento cristalizado no Enunciado nº 14, da Seção de Direito Privado. 7. Hipótese de caso fortuito interno. 8. Quadro de defeito do serviço. 9. Condenação dos requeridos ao pagamento de danos materiais. 10. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1005071-83.2022.8.26.0037; Relator: Laerte Marrone; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data*



*do Julgamento: 11/01/2023; Data de Registro: 11/01/2023)*

Diante desse quadro, outro resultado não se poderia esperar senão a declaração de inexigibilidade do empréstimo realizado e a condenação do réu à restituição de quantias efetivamente pagas pela consumidora, de forma simples, eis que não se demonstrou a existência de má-fé do requerido, com correção monetária a partir de cada desembolso, com juros moratórios a contar da citação.

O dano moral também se afigura presente, e isso diante do ato negligente do réu na fiscalização das transações suspeitas e a resistência na solução do impasse, ocasionando o apontamento do nome da autora junto aos cadastros de inadimplentes, circunstância suficiente a acarretar intranquilidade e desassossego.

Considerando-se que a indenização tem o fito de tentar amenizar o sofrimento da vítima, sem, por outro lado, causar enriquecimento ilícito, atentando-se, também, ao caráter da reprimenda e ao pedido, a quantia módica de R\$ 5.000,00, com aplicação da 362, do C. STJ, e juros legais a contar da citação, salientada a ausência de recurso da parte autora, é de ser mantida.

O caso era mesmo de procedência da ação, não se olvidando da Súmula 326, do C. STJ.

Tem-se, pois, que não vieram aos autos elementos competentes a autorizar a pleiteada reforma, sendo de rigor a preservação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*in totum* do r. *decisum*.

Em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária, a cargo do recorrente, a 15% do valor atualizado da condenação.

Pelo exposto, nos exatos termos acima lançados, aplicando-se o disposto no art. 252, do Regimento Interno deste Tribunal, meu voto nega provimento ao recurso.

**SOUZA LOPES**  
**Relator sorteado**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	6	Acórdãos Eletrônicos	Irineu Jorge Fava	2E2C2889
7	13	Declarações de Votos	Teodozio de Souza Lopes	2E2D25B0

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1006604-08.2024.8.26.0005 e o código de confirmação da tabela acima.