



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Registro: 2026.0000047716

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007799-82.2022.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante JONATAS TELES DA SILVA, (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, LUCAS ÍCARO PASSOS CONCEIÇÃO e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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 sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Voto nº 37379

Apelação Cível nº 1007799-82.2022.8.26.0624

Comarca: Tatuí

Apelante: Jonatas Teles da Silva,

**Apelados: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento, Lucas Ícaro Passos
Conceição e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.**

Juiz de Direito: Dr(a). Rubens Petersen Neto

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Autor vítima de crime de estelionato efetivado mediante interação digital. Pedidos improcedentes. Pleito de reforma. Possibilidade, em parte. 1. Responsabilidade do réu Facebook. Relação de consumo reconhecida. Alegação de falha na prestação do serviço por permitir a publicidade fraudulenta. Inexistência de provas a indicar a participação do Facebook no negócio impugnado. Documentos que demonstram a iniciativa do autor sem especificar o canal pelo qual o suposto anúncio foi encontrado. Mera publicidade de produto, cuja comercialização é lícita, a princípio, não gera dever de indenizar. Autor plenamente capaz que poderia suspeitar da abordagem. Requerente que supostamente negociava com uma concessionária, mas, realizou o pagamento a pessoa natural. Negligência na condução do negócio sem a observância de cautelas mínimas. Inexistência de nexo de causalidade entre o serviço do Facebook e o dano. Improcedência mantida. 2. Nu Pagamentos. Contestação limitada ao acionamento do mecanismo especial de devolução. Inexistência de contestação quanto à abertura, de modo fraudulento, da conta beneficiada com a transferência do valor. Alegação de excludente de responsabilidade oriunda da ação de terceiros. Impossibilidade. Súmula nº 479, do E STJ. Conta beneficiada aberta de forma fraudulenta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Inexistência de mecanismo de segurança ou confirmação em relação ao suposto titular. Risco da atividade. Relação de consumo. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor. Dever de restituir o valor transferido para a conta aberta de forma irregular. 3. Dano moral. Inocorrência. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de mácula à honra ou subsistência. Fato resolvido pelo ressarcimento do dano material. Deram parcial provimento ao recurso.

Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.

Trata-se de apelação interposta por **Jonatas Teles da Silva**, em face da r. sentença de fls.492/500, proferida pelo MM. Juiz da 3ª Vara Cível da Comarca de Tatuí, nos autos da ação indenizatória ajuizada contra **Nu Pagamentos S/A, Lucas Ícaro Passos Conceição e Facebook On-line do Brasil S/A**, que: a) julgou improcedentes os pedidos iniciais em relação aos requeridos Nu Pagamentos e Facebook On-line do Brasil S/A e condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa; b) acolheu os pedidos iniciais em relação ao requerido Lucas Ícaro Passos Conceição para condená-lo ao ressarcimento de R\$8.750,00, a título de dano material e de R\$15.000,00, a título de dano moral, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Inconformado, apela o autor em busca da reforma do *quantum* decido. Sustenta, em síntese, que os réus respondem objetivamente por falhas na prestação do serviço. Argumenta que o réu Nubank foi negligente na abertura da conta, possibilitando ao estelionatário a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

materialização do golpe. Por outro lado, afirma que o requerido Facebook integra a cadeia de consumo por impulsionar anúncios fraudulentos em sua plataforma e auferir lucro com essa publicidade. Pugna pela procedência dos pedidos iniciais em relação a todos os requeridos (fls.511/521).

Somente o réu Facebook ofereceu contrarrazões (fls.525/539), pugnando pela manutenção da r. sentença.

Recurso tempestivo, preparado e regularmente processado.

É o relatório.

Conheço do recurso, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento do d. magistrado *a quo*, dou parcial provimento ao recurso.

Trata-se de ação indenizatória com vistas ao recebimento do montante de R\$8.750,00, bem como, à condenação dos réus ao ressarcimento do dano moral. Argumentou o autor ter sido vítima de golpe praticado por terceiro que, utilizando-se da plataforma do requerido Facebook, fez falso anúncio de um veículo Gol, ano 1997 no valor de R\$9.000,00 e mediante artifício, induziu-o a transferir o valor R\$8.750,00. Alegou que réu Nubank foi negligente ao permitir a abertura fraudulenta da conta bancária em nome do corréu Lucas Ícaro Passos Conceição, enquanto o réu Facebook possibilitou e impulsionou o anúncio fraudulento. Pugnou pelo ressarcimento do dano material e do dano moral.

De seu turno, o réu Nu Pagamentos S/A alegou que o fato



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

narrado na inicial não ostenta relação com o serviço prestado. Argumenta que não houve falha na prestação do serviço, mas, culpa exclusiva da vítima aliada à conduta de terceiro. Afirmou que acionou o mecanismo especial de devolução, no entanto não havia saldo nas contas beneficiadas. Pugnou pela improcedência dos pedidos iniciais.

O réu Facebook ofereceu contestação afirmando a inexistência de falha. Aduziu que não participou da negociação e que não pode ser responsabilizado por fato de terceiro. Argumentou que não tem responsabilidade por anúncios de terceiros e que somente é obrigado a remover conteúdo mediante determinação judicial prévia. Pugnou pela improcedência dos pedidos iniciais.

O corréu Lucas Ícaro Passos Conceição não se manifestou nos autos, a despeito de regularmente citado.

Sobreveio a r. sentença pela qual o d. magistrado *a quo* julgou improcedentes os pedidos iniciais em relação ao réu Nu Pagamentos S/A e ao corréu Facebook com fundamento na inexistência de falha na prestação do serviço, mas acolheu a pretensão inicial em relação ao réu Lucas Ícaro (fls.492/500).

O vínculo jurídico estabelecida entre as partes está inserida no âmbito das relações de consumo. Todavia, na hipótese, não há se falar em responsabilidade do réu Facebook, à medida que os fatos postos *sub judice* não derivam de falha na prestação do serviço desta empresa.

O dano restou incontroverso nos autos. Contudo, a causa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

do evento danoso – estelionato praticado por terceiro, com contribuição determinante do próprio autor – não pode ser imputada à falha do serviço disponibilizado pelo réu Facebook.

À luz dos autos, verifica-se que a fraude se concretizou porque o autor, por meio de contato telefônico e mensagens, passou a interagir com terceiro sem adotar as cautelas mínimas.

Nesse sentido, observa-se, a partir da fl. 35, que foi o próprio autor quem iniciou a conversa, não havendo qualquer indicativo de que tenha obtido o número do fraudador em razão do alegado anúncio no réu Facebook.

Cumprido destacar que, exceto pela afirmação do autor de que encontrou o anúncio do veículo na referida plataforma, não há nos autos qualquer documento que comprove a participação da empresa no negócio. Ademais, ainda que demonstrada a existência do suposto anúncio, é preciso ressaltar que, a princípio, tratava-se de um produto lícito, razão pela qual não havia obrigação do réu Facebook de remover eventual publicidade.

Além disso, faltou ao autor diligência mínima, especialmente porque transferiu o valor ao estelionatário sem conferir o objeto da transação, sem confirmar a propriedade do bem e a documentação, e, ainda, em desacordo com a transação, pois, inicialmente havia ajustado o pagamento de apenas 25%, com o saldo no ato da entrega. Todavia, antecipou-se e aceitou realizar a transferência do montante integral a pedido do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

estelionatário.

Outrossim, como bem ressaltou o d. magistrado *a quo*, o autor supostamente negociava com funcionário de uma concessionária, porém efetuou a transferência a uma pessoa física, circunstância manifestamente suspeita.

Como já mencionado, a observância de cuidados mínimos teria obstado o intento fraudulento dos golpistas.

Nesse sentido, preceitua o artigo 14, parágrafo terceiro, da legislação consumerista:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Assim, considerando que o autor não provou a falha na prestação do serviço réu Facebook, acertada a improcedência dos pedidos iniciais em relação a ele.

Quanto ao corréu Nu pagamentos S/A, cediço que é notória a ocorrência de inúmeros golpes perpetrados diuturnamente, fato a exigir atenção e cautela nas transações, especialmente aquelas mais onerosas.

Na hipótese dos autos, conquanto o corréu afirme a tentativa de recuperação de valores, por meio do mecanismo específico, deixou de contestar a alegação de inobservância das cautelas de praxe para a abertura da conta bancária.

Assim dispõe a Resolução nº 2.025 de 1993 do Banco Central, *in verbis*:

“Art. 3º As informações constantes da ficha-proposta, bem como os elementos de identificação e localização do proponente, devem ser conferidos à vista de documentação competente, observada a responsabilidade da instituição pela verificação acerca da exatidão das informações prestadas.”

O corréu Nu Pagamento não se manifestou sobre a alegação do autor, no sentido de que a conta foi aberta de forma fraudulenta, unicamente, com a finalidade de materializar fraudes na *internet*.

Não há prova acerca da conta beneficiada, de modo que é impossível verificar se houve observância das normas relacionadas à abertura de conta.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Se de um lado, as operações impugnadas foram efetuadas, em razão da atuação de terceiro, o que a princípio, coadunar-se-iam com a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, por outro lado, o corréu Nu Pagamentos não refutou a informação, no sentido de que negligenciou na abertura da conta, omitindo-se quanto à conferência da autenticidade dos dados e de documentos, o que afasta a incidência da norma em comento.

A possibilidade de abertura da conta na forma digital não se presta a excluir a responsabilidade do réu, pois, em se considerando o risco da atividade, incumbe-lhe providenciar mecanismos de autenticação hábeis a conferir maior segurança a tais contratações.

Nesse sentido, não nos é dado olvidar da responsabilidade do requerido, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade (CC, art. 927, par. único), bem como, do reconhecimento da responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, *caput*).

Nesse sentido, o entendimento da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

No mesmo diapasão, julgado do referido Sodalício:

“(...) 1. A instituição financeira nada mais é do que uma fornecedora de produtos e serviços, sendo certo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do art. 14, caput, da Lei 8.078/90, encontrando fundamento na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual, todo aquele que se dispõe a fornecer em massa bens ou serviços deve assumir os riscos inerentes à sua atividade independentemente de culpa.

2. Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações

Bancárias (...)". (AgRg no AREsp 602968 / SP – Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 02/12/2014, v.u.)

O fato tratado nos autos compreende hipótese típica de risco do negócio. Ensina Sergio Cavalieri Filho que:

“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente da culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.” (Cavalieri



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil / Sergio Cavaliere Filho. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2014 – p.544).

Nesse contexto, impõe-se ao réu Nu Pagamentos S/A a obrigação solidária de restituir o valor de R\$8.750,00.

A respeito do dano moral ao dano moral, à luz dos autos, extrai-se que o autor não demonstrou a ocorrência de eventual prejuízo concreto – desconsiderado o valor da transferência -, como lhe incumbia.

Com efeito, não há notícias de negativação dos dados do autor, eventuais dificuldades financeiras, decorrentes dos fatos ou ainda qualquer outra situação vexatória.

Ademais, não se pode deixar de considerar que o autor, ainda que inocentemente, contribuiu para o evento e certamente pudesse evitá-lo caso fosse cauteloso, em detrimento de seguir as orientações do interlocutor, manifestamente suspeito.

Desse modo, embora desconfortável a situação a que se sujeitou o autor, não se revela suficiente para a caracterização do dano moral, que se configura como *“(...) a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo” (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP: Saraiva, 2003, p. 549/550)” (4ª Câmara de Direito Privado, Apelação n.º 0008073-46.2008, Rel. Des. Teixeira Leite, j. 21/08/2014, v.u.).

Nesse sentido há precedentes similares deste E. Tribunal:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débitos. Extravio do cartão de crédito. Despesas não usuais contraídas em curto período de tempo até que a titular constatasse a perda. Débitos não reconhecidos e contestados imediatamente perante a operadora. Segurança do sistema insuficientemente provada, ainda que alegada a necessidade de senha para as transações. Ausência de comprovação da culpa exclusiva do consumidor. Prova que cabia ao fornecedor dos serviços financeiros. Dívidas insubsistentes. Dever de restituição corretamente reconhecido pela sentença. Danos morais não ocorrentes. Fatos insuscetíveis de justificar o reconhecimento de abalo aos direitos da personalidade. Circunstâncias que não extrapolam a esfera de normalidade da vida cotidiana. Sentença reformada no ponto. Indenização afastada. Recurso parcialmente provido. (Apelação n.º 1111767-32.2014.8.26.0100 Relator(a): Flávio Cunha da Silva; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 38ª Câmara



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

de Direito Privado; Data do julgamento:
22/06/2016; Data de registro: 24/06/2016)

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Saques indevidos na conta do autor, em decorrência do furto de seu cartão de crédito – Estorno dos valores indevidamente sacados pelo banco – Fato incontroverso – Alegação inicial de que lhe foram cobrados encargos em razão da indevida retirada de numerário, causando-lhe danos de ordem moral – Inexistência de danos morais – Ausência de comprovação de qualquer prejuízo passível de indenização – Meros dissabores que não se confundem com abalo apto a gerar indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência que deve ser mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.
(Apelação nº1001933-32.2015.8.26.0077 Relator(a): Spencer Almeida Ferreira; Comarca: Birigüi; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 28/10/2015; Data de registro: 30/10/2015).

Por fim, considerando o não provimento do recurso em relação ao réu Banco Facebook, majoro os honorários do patrono desse para 15% sobre o valor atualizado da causa.

No entanto, em razão da sucumbência recíproca quanto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

ao Nu Pagamentos, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais (art. 86, do CPC).

Quanto aos honorários advocatícios, aplicável a regra inserta no artigo 85, §§ 1º e 2º, do Código de Processo Civil.

Nesse passo, considerada a natureza e complexidade da demanda, o trabalho realizado e o esforço desenvolvido pelos patronos, fixo os honorários em 20% sobre o proveito econômico obtido pelas respectivas partes.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora