



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000333544

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008805-61.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante FRANCIELLY BERVIGLIERI GUIRAU, são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, NUORO PAY INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA e ECOMOVI SOLUÇÕES E SERVIÇOS EM PAGAMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



FXS

Voto nº 19677

Apelação nº 1008805-61.2025.8.26.0320

Apelante: Francielly Berviglieri Guirau (Justiça Gratuita)

Apelado(s): Nu Pagamentos S.A – Instituição de Pagamento, Nuoro Pay Instituição de Pagamento Ltda. e Ecomovi Soluções e serviços em Pagamentos Ltda.

Origem: Foro de Limeira – 2ª Vara Cível

Juiz(a) prolator(a): Rilton José Domingues

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

1. A autora, vítima de golpe de falso emprego, transferiu R\$ 8.461,70 via PIX para contas de terceiros, buscando indenização por danos materiais e morais. As instituições financeiras foram acionadas, mas não houve recuperação dos valores.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade das instituições financeiras por falha na prestação de serviços e se há culpa exclusiva da vítima ou de terceiros afastados tal responsabilidade.

III. Razões de Decisão

3. As transações foram realizadas voluntariamente pela autora, utilizando senha pessoal, sem evidência de falha nos serviços bancários.

4. A responsabilidade das instituições financeiras é eliminada pela culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, §3º, II, do CDC.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A culpa exclusiva do consumidor afasta a responsabilidade das instituições financeiras. 2. Não há falha na prestação de serviços quando as transações são realizadas com senha pessoal e sem vazamento de dados.

Vistos.

A r. sentença (fls. 603/608), cujo relatório adoto, **JULGO IMPROCEDENTES** os pedidos que **Francielly Berviglieri Guirau** formulou em face de **Nu Pagamentos S.A – Instituição de Pagamento, Nuoro Pay Instituição de Pagamentos Ltda e Ecomovi Soluções e Serviços em Pagamentos Ltda.**, nos seguintes termos:

“Isto posto, julgo IMPROCEDENTE o pedido inicial, extinguindo-se o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Condeno a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC. A exigibilidade, contudo, fica suspensa, em razão dos benefícios da justiça gratuita que lhe foram concedidos (art. 98, §3º, do CPC).”

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 612/621) aduzindo, em síntese, que: **1)** não há culpa exclusiva do consumidor; **2)** houve falha na prestação de serviços pela parte ré, ante a ausência de acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED) em tempo hábil; **3)** há responsabilidade objetiva das instituições financeiras; **4)** a ocorrência de fraude foi perpetrada por terceiros, sendo caso típico de fortuito interno; **5)** deve ser ressarcida pelo dano material (R\$ 8.461,70) e pelo dano moral, que estima em R\$ 15.000,00. Requereu o provimento do recurso para reforma da r. sentença com procedência integral da demanda.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões da corré Nuoro Pay Instituição de Pagamentos Ltda às fls. 626/638, alegando, em suma que a transação



impugnada foi realizada pela própria parte mediante senha pessoal, por meio de seu próprio aplicativo, não tendo como a instituição prever que se tratava de golpe. Alega ainda que providenciou prontamente o cancelamento da conta da suposta fraudadora.

Contrarrazões da corré Nu Pagamentos às fls. 639/665, impugnando preliminarmente a justiça gratuita e alegando violação ao princípio da dialeticidade recursal. No mérito, em síntese, entende que há culpa exclusiva da parte apelante e de terceiro, devendo ser mantida a r. sentença.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de "Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais c/c Pedido de Tutela de Urgência".

Narra a exordial que a autora, navegando pela internet em busca de oportunidades de complementação de renda, uma vez que é mãe de um bebê de cinco meses, acessou uma plataforma digital, que prometia retorno financeiro através de trabalho online, mediante a realização de simples tarefas, tais como assistir vídeos e curtir páginas. Após ganhar confiança com pequenos pagamentos iniciais, os golpistas solicitaram "investimentos" via PIX. A autora transferiu R\$ 8.461,70 de sua conta no Nubank, em diferentes transações, para contas no Ecomovi e no Nuoro Pay, em nome de terceiros. Ao perceber o golpe, tentou recuperar os valores através do MED, sem sucesso. Pleiteou indenização por danos materiais de R\$ 8.461,70 e morais de R\$ 15.000,00.

Citados, os réus ofereceram contestações alegando, em síntese: ilegitimidade passiva; culpa exclusiva da vítima e de terceiros; ausência de falha na prestação de serviços; transações realizadas com senha pessoal da autora; aplicação do MED; excludente de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade do art. 14, §3º, II do CDC.

Citado, o corréu Nu Pagamentos S.A ofereceu contestação (fls. 68/87) alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva, posto que não teve participação nos fatos narrados, e impugnação aos benefícios da justiça gratuita. No mérito, sustentou que as transações foram realizadas mediante senha pessoal da parte autora, com uso de aparelho autorizado e biometria facial; ausência de falha na prestação de serviços; impossibilidade de restituição por inexistência de saldo na conta de destino quando do MED; culpa exclusiva do consumidor e de terceiros; aplicação do art. 14, §3º, II do CDC; inexistência de danos morais.

Citada, Nuoro Pay Instituição de Pagamentos Ltda. ofereceu contestação (fls. 289/310) alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva, por ser mera intermediadora de pagamentos. No mérito, sustentou culpa exclusiva de terceiros; ausência de participação no evento danoso; inexistência de danos e fragilidade probatória.

Por sua vez, citada, Ecomovi Soluções e Serviços em Pagamentos Ltda. também ofereceu contestação (fls. 435/585) alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva, por ser mera intermediadora de pagamentos, e ausência de interesse de agir. No mérito, sustentou culpa exclusiva da vítima e ausência de participação no evento danoso.

Réplica às fls. 278/285 e às fls. 590/602.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.

De início, afasto a preliminar arguida pela parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recorrida, uma vez que a apelação enfrentou pontos da sentença que permitem sua devolução para apreciação desta Turma julgadora, não havendo qualquer violação ao princípio da dialeticidade.

A impugnação ao pedido de justiça gratuita, apresentada em contrarrazões, deve ser rejeitada, já que cabia à parte ré, ao impugnar tal concessão, comprovar que a parte autora possuía condição financeira de arcar com as custas e despesas processuais, sem prejuízo do próprio sustento e/ou de sua família.

Diante de tais fatos, não há nos autos elementos a afastar a presunção de veracidade da declaração do estado de pobreza, impondo-se a concessão da benesse.

Passo à análise do mérito.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Não se olvide a existência de diversos golpes perpetrados contra consumidores bancários. Todavia, no caso dos autos entendo que houve culpa exclusiva da vítima, aplicando-se artigo 14, §3º, II, do CDC:

"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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.”

A parte autora/apelante foi vítima do conhecido "golpe do falso emprego", no qual criminosos se fazem passar por representantes de empresas conhecidas oferecendo oportunidades de trabalho online. As transações contestadas, no valor total de R\$ 8.461,70, foram realizadas voluntariamente pela própria parte autora, utilizando sua senha pessoal e intransferível em seu aplicativo bancário.

Os fatos demonstram que a parte autora, de forma consciente e voluntária, realizou as transferências PIX após ser ludibriada por terceiros que se aproveitaram de sua boa-fé. As instituições financeiras apeladas agiram dentro dos protocolos de segurança estabelecidos, não havendo evidências de falha na prestação dos serviços ou vazamento de dados sigilosos.

Ademais, consta dos autos que foi acionado o Mecanismo Especial de Devolução (MED), mas os valores já não se encontravam mais na conta de destino, impossibilitando a restituição.

Nos termos da Súmula 479 do C. 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 das operações bancárias*”. Contudo, tal responsabilidade é afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, como ocorre no presente caso.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL – A consistência da prova documental produzida pela parte ré, não infirmada por prova, nem alegação produzida pela parte ré, na espécie, gera o convencimento de que: (a) a parte autora efetuou, voluntariamente, as transferências identificadas na inicial, para as contas indicadas pelos estelionatários, por ter sido por eles ludibriada, em golpe do falso emprego; (b) é incabível o acolhimento da genérica alegação da existência de defeito de serviço da parte ré, por falha de gerenciamento de risco por não ter impedido, previamente, a realização das transferências em questão, uma vez que a parte autora sequer especificou fato concreto, que justificasse essa medida, no caso dos autos; e (c) o resultado infrutífero na repatriação de valores, após a comunicação da parte autora do golpe de que havia sido vítima, não pode ser imputado a falha de serviço da parte ré instituição financeira, mas sim à agilidade dos estelionatários no saque das quantias, uma vez que a parte ré banco demonstrou ter adotado as medidas cabíveis para a repatriação dos valores tão logo comunicada pela parte autora das transferências decorrentes do golpe, de que a parte consumidora havia sido vítima - Reconhecimento de que a causa necessária, eficiente e exclusiva para a realização das transações bancárias via PIX para estelionatário, não tem fato gerador em defeito de serviço da parte ré instituição financeira, mas sim na culpa exclusiva da parte autora, configurada pela realização de transferências bancárias a

terceiros, sob orientação de estelionatário que se identificou fraudulentamente como preposto de empresa de publicidade, oferecendo oportunidade de emprego. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1047009-32.2023.8.26.0002; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025)

APELAÇÃO. Ação de indenização por dano material e moral. "Golpe do Falso Emprego". Sentença de improcedência. Recurso da autora. Sem razão. Mensagem recebida pelo celular da autora oferecendo-lhe emprego e solicitando transferência de valor. Transferência voluntária de valor para conta de terceira pessoa. Não há como responsabilizar as instituições financeiras requeridas pela transferência de valor para conta de terceiro, sem se certificar previamente a autora sobre a veracidade do pedido. Culpa exclusiva da vítima. Inteligência do artigo 14, §3º, II do CDC. Precedentes. Sentença mantida na íntegra. Honorários recursais fixados. Apelo desprovido, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1000527-26.2023.8.26.0196; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2024; Data de Registro: 22/04/2024)

Tem-se que as transferências foram realizadas pela própria parte apelante, sem indícios de vazamento de dados sigilosos pelas instituições bancárias, configurando culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.

Assim, nada há que se modificar na r. sentença.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação supra.

Majoro os honorários advocatícios para 12% do valor da causa (R\$ 23.461,70), observado o benefício da justiça gratuita.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA