



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000058124

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009395-97.2024.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que são apelantes NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada CONCEIÇÃO DA SILVA ROSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

MARCIO BONETTI

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1009395-97.2024.8.26.0344

**Apelantes: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento e Pagueguo Internet
Instituição de Pagamento S/A**

Apelado: Conceição da Silva Rosa

Comarca: Marília

Voto nº 0092

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS REALIZADAS POR ESTELIONATÁRIOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS AFASTADOS. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas por Nu Pagamentos S/A – Banco Nubank e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A contra sentença que julgou procedente, em parte, ação declaratória cumulada com indenizatória, declarando a inexistência de contrato de empréstimo fraudulento e condenando solidariamente as rés ao ressarcimento dos valores indevidamente debitados e ao pagamento de indenização por danos morais. As instituições financeiras recorreram alegando ilegitimidade passiva, inexistência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva da autora, pleiteando, subsidiariamente, a redução da condenação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão:

(i) definir se as instituições financeiras possuem legitimidade passiva em casos de fraude bancária decorrente de golpe de falsa central de atendimento;

(ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço bancário e conseqüente responsabilidade civil das instituições;

(iii) determinar se é cabível a indenização por danos morais, além da restituição dos valores indevidamente debitados.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Reconhece-se a legitimidade passiva das rés, pois a controvérsia envolve a verificação de falha no serviço bancário, sendo certo que os valores oriundos da fraude foram movimentados por meio de contas vinculadas às instituições demandadas.

4. A relação jurídica é de consumo, conforme arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ). Por isso, incide a responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC), bastando a comprovação do defeito do serviço e do nexo causal com o dano experimentado.

5. Restou comprovada a ocorrência do golpe da falsa central de atendimento, no qual a autora, pessoa idosa e hipervulnerável, foi induzida a contratar empréstimo e a transferir valores a terceiros, acreditando tratar-se de procedimento legítimo de segurança bancária.

6. A movimentação financeira atípica, envolvendo contratação de empréstimo de R\$ 6.999,99 e subsequente transferência integral a terceiros, destoa completamente do perfil habitual da autora, cujas transações anteriores eram de pequeno valor. Tal anomalia deveria ter sido detectada e bloqueada pelos sistemas de monitoramento do banco, evidenciando falha no dever de segurança previsto no art. 14, § 1º, do CDC.

7. A fraude constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras (Súmula 479 do STJ). O risco de fraude integra o risco do empreendimento, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

8. A alegação de culpa exclusiva da vítima é afastada, pois a conduta da autora se mostra compatível com a boa-fé e com a aparência de legitimidade do contato recebido, que utilizava logotipos e dados da instituição financeira.

9. O dano material é patente, impondo-se a restituição integral dos valores indevidamente debitados. Contudo, não se configuram danos morais, pois o episódio, embora tenha causado aborrecimentos e transtornos, não atingiu a honra ou a dignidade da autora, tratando-se de mero dissabor patrimonial.

10. Diante da sucumbência recíproca, as custas e honorários devem ser redistribuídos entre as partes, na proporção fixada no voto.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recursos parcialmente providos.

Tese de julgamento:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1. As instituições financeiras são legítimas para figurar no polo passivo de ação decorrente de golpe de falsa central de atendimento, quando os valores transacionados circulam por suas plataformas.
2. Configura falha na prestação do serviço bancário a autorização de operações totalmente destoantes do perfil financeiro do consumidor, sem bloqueio ou verificação prévia.
3. A fraude perpetrada por terceiro constitui fortuito interno e não exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do STJ).
4. A restituição dos valores indevidamente debitados é devida, mas o mero transtorno financeiro não enseja indenização por danos morais.

Dispositivos relevantes citados:

CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VI, e 14; CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, § 2º.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1034936-88.2024.8.26.0100, Rel. Des. Márcia Tessitore, j. 31.10.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1015542-71.2024.8.26.0011, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 31.10.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1003977-17.2024.8.26.0624, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 23.04.2025.

VISTOS.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 430/438, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação em relação à corré Mercado Livre com Atividades da Internet S/A., a qual visava a declaração de inexistência do contrato de empréstimo e à devolução das prestações eventualmente pagas, e procedente a ação contra as corrés Nu Pagamento S/A. Instituição de Pagamento – Banco Nubank e Pague Seguro Internet Instituição de Pagamentos S/A., nos seguintes termos: “**POSTO ISSO e tudo mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação movida por CONCEIÇÃO DA SILVA ROSA contra MERCADO LIVRE COM ATIVIDADES DE**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

INTERNET LTDA. Condene a autora ao pagamento dos honorários advocatícios da ré Mercado Livre, que fixo em 10% sobre o valor do proveito econômico (R\$ 16.999,98 correspondente à improcedência dos pedidos), nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a condição da autora de beneficiária da gratuidade da justiça. Outrossim, JULGO PROCEDENTE a presente ação movida por CONCEIÇÃO DA SILVA ROSA contra NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO - BANCO NUBANK e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A para o fim de: 1- DECLARAR a inexistência do contrato de empréstimo nº 0134838332598312810061378009507364074213 no valor de R\$ 6.999,99 e, consequentemente, a inexistência do débito referente às parcelas do referido contrato, inclusive com devolução das prestações eventualmente pagas, com correção monetária pela tabela prática do TJSP, e de juros de mora de 1% ao mês, ambos a contar do desembolso, até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, aplicando, a partir daí, os índices nela previstos; 2- CONDENAR as rés Nu Pagamentos e Pagseguro, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), acrescido de correção monetária pela tabela prática do TJSP, desde a data desta decisão, e de juros moratórios de 1% ao mês, a partir da contratação, até 30/08/2024, quando entrou em vigor a Lei 14.905/2024, observando-se a partir daí os índices nela previstos. Sucumbentes, CONDENO a autora e as rés Nu Pagamentos e Pagseguro ao pagamento das custas e despesas processuais (30% a autora e 60% as rés). Condene ainda as rés Nu Pagamentos e Pagseguro ao pagamento dos honorários advocatícios da parte autora, que fixo em 15% sobre o valor do proveito econômico (R\$ 6.999,99 + R\$ 6.000,00), nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.”

Recorre a corré, Nu Pagamentos S/A, alegando, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, alega inexistir nexos causal entre sua conduta e o dano, sustentando que o evento decorreu de culpa exclusiva da autora e que não houve falha na prestação do serviço. Afirma que a transação foi devidamente autorizada pela própria autora, mediante utilização de senha e biometria facial, e que adotou todas as providências cabíveis após o ocorrido. Requer, assim, a reforma integral da sentença, a fim de afastar a condenação à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais ou, subsidiariamente, a redução do montante arbitrado.

Recorre também a corré Pagseguro Internet Instituição de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Pagamento S/A., sustentando, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, defende a inexistência de responsabilidade civil, por se tratar de fortuito externo e pela ausência de ato ilícito ou nexos causal entre suas atividades e o prejuízo sofrido. Argumenta que todas as operações foram validadas pelos sistemas de segurança, sendo impossível o bloqueio dos valores após a conclusão das transações instantâneas e o contato tardio da vítima.

A parte apelada não ofereceu contrarrazões (fl. 489).

Recursos tempestivos e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

É O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Os recursos comportam parcial provimento.

“*Ab initio*”, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva da corré Nubank S/A., haja vista que a discussão em tela é justamente sobre a falha ou não no serviço prestado pela instituição financeira.

Afasto, igualmente, a preliminar de ilegitimidade passiva da corré PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A., uma vez que a autora alega que os valores oriundos da fraude foram transferidos para conta por ela mantida, o que justifica sua inclusão no polo passivo da demanda.

Na hipótese, a relação jurídica estabelecida no caso concreto se encaixa perfeitamente na definição de relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). De um lado, tem-se a autora, pessoa física e hipervulnerável, como destinatária final do serviço. De outro, as rés, como



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fornecedoras de serviços de natureza bancária e financeira. Tal enquadramento é amplamente pacificado no universo jurídico brasileiro, inclusive por meio da cristalização do entendimento na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que "***O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.***"

A aplicação do CDC implica a responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14), que responde pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos na prestação dos serviços, independentemente de culpa. No caso concreto, o vício na prestação do serviço decorre da realização de transações e descontos por meio de fraude perpetrada contra a autora, correntista, pessoa idosa e hipervulnerável, mediante o conhecido golpe da "falsa central de atendimento".

Segundo o relato da autora e o boletim de ocorrência, no dia 06 de dezembro de 2023, recebeu mensagem SMS supostamente enviada pelo Banco Nubank, com logotipo e comunicação institucional, informando sobre uma compra suspeita no valor de R\$ 3.387,45 e orientando contato por número 0800 9429847. Ao ligar, foi atendida por indivíduo que se apresentou como funcionário do banco e, sob o pretexto de cancelar a operação, induziu-a a contratar empréstimo de R\$ 6.999,99 e transferir uma parte do valor por meio de boleto, e outra, por meio de PIX, em favor de terceiros vinculados ao PagSeguro Internet S.A. Na mesma data, e em curto espaço de tempo, ao perceber o golpe, a autora comunicou o ocorrido ao Nubank, que registrou atendimento e acionou o Mecanismo Especial de Devolução (MED). Contudo, a instituição informou não ter sido possível recuperar os valores, sob a justificativa de ausência de saldo na conta destinatária, e manteve a cobrança do empréstimo, alegando que a transação foi realizada em dispositivo autorizado, mediante senha e biometria facial.

Embora as corrés sustentem que o golpe ocorreu em ambiente externo, caracterizando culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, a fraude revela alto grau de sofisticação, com uso indevido da logomarca do banco, acesso a dados internos e até obtenção de *selfie* da correntista, procedimento típico das operações legítimas do Nubank.

Ademais, a argumentação da Nubank de que os valores transferidos estavam dentro dos limites contratados pela autora, não afasta a responsabilidade da instituição de seu dever de segurança conforme o Código de Defesa do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Consumidor, já que a prova documental acostada pela própria corré Nubank às fls. 399/400, demonstra que a movimentação normal da autora nos três meses anteriores à fraude, era de valores irrisórios, oscilando entre R\$ 10,00 (dez reais) e R\$ 35,00 (trinta e cinco reais) por operação, com o saldo final próximo de zero. A realização de um empréstimo de quase R\$ 7.000,00 (sete mil reais) e a imediata transferência dessa quantia a terceiros, em poucas operações, representa uma movimentação financeira atípica em relação ao perfil de consumo e movimentação da correntista, acentuada por sua condição de idosa.

Assim, diante da aparência de legitimidade do contato recebido, a conduta da autora mostra-se justificável, evidenciando vulnerabilidade do sistema, que deveria ter impedido operação destoante de seu perfil.

As instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

Vale salientar que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, pois compõe o risco próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável. A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

Nítida, portanto, a falha dos réus no caso em apreço, posto que os serviços não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, especialmente por permitir transação com aparência de ilegalidade, envolvendo valor em completa dissonância com o perfil da autora.

Caracterizado, assim, o defeito na prestação do serviço na forma do § 1º do artigo 14 do CDC: ***“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...).”***



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A alegação de culpa exclusiva da vítima não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do recorrente, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, segundo a qual: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.***

Aplica-se ao caso invariavelmente a teoria do risco profissional. Consoante lição de Carlos Roberto Gonçalves, ***“A teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus.”*** (Responsabilidade Civil, Saraiva, 2005, p. 347).

Assim, a responsabilidade dos réus advém do risco da sua atividade, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil (***“haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”***).

Dessa forma, ainda que decorrente de fraude, devem os réus ressarcir o prejuízo sofrido pela autora, posto que se trata de um fortuito interno, sendo um risco inerente à própria atividade.

A condenação ao pagamento de indenização por danos morais, por sua vez, deve ser afastada. Efetivamente, não se pode negar que a situação vivenciada pela autora lhe tenha trazido incômodos, mas nada que tenha ultrapassado os aborrecimentos da vida. Os fatos por ela narrados não causam sensação vexatória e humilhante de desprezo, nem ofendem sua honra objetiva e subjetiva, imprescindível para a configuração do dano moral; mas sim mero dano patrimonial.

Não se nega que tenha havido uma decepção, um desconforto ao ver expropriado o valor de sua conta. Contudo, o fato produziu apenas a sensação de desconforto ou aborrecimento, mas sem lesão da personalidade moral que se traduz por dor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

intensa, elevada vergonha, injúria moral etc. (nesse sentido: Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0218927-41.2011.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, Rel. Des. ADEMIR BENEDITO, j. 21/10/2013).

Aliás, em nenhum momento a imagem, a honra e o prestígio da autora foram abalados junto à comunidade.

Esse entendimento, é pacífico nesta E. Segunda Turma:

”DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. A controvérsia recursal envolve fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento", realizou transferências bancárias no montante de R\$ 23.980,31 para contas de terceiros, induzida por estelionatários que se passaram por representantes do banco réu. Sentença de procedência para condenar o demandado à restituição integral dos valores subtraídos (23.980,31) e ao pagamento de R\$ 6.000,00 a título de danos morais. O recurso sustenta ausência de falha no serviço e culpa exclusiva da autora. RAZÕES DE DECIDIR: responsabilidade objetiva das instituições financeiras, que devem adotar mecanismos eficazes de segurança e prevenção de fraudes, especialmente em transações atípicas de alto valor. A jurisprudência pacífica do TJSP reconhece o dever de bloqueio de operações incompatíveis com o perfil do consumidor, conforme reiterado no precedente da Apelação Cível nº 1000848-89.2023.8.26.0704. A ausência de resposta adequada do banco, aliada ao padrão reiterado da fraude e à hipervulnerabilidade da consumidora, configura falha na prestação do serviço. Danos morais afastados. Mantida a correção monetária e os juros nos termos da Lei nº 14.905/2024. DISPOSITIVO: RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1034936-88.2024.8.26.0100; da Comarca da Capita., Rel. Des. MARCIA TESSITORE; J. 31/10/2025).

”CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

central de atendimento. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Sedizente preposto do banco que, valendo-se do número oficial da instituição financeira, entra em contato telefônico com a autora e, a pretexto de operações suspeitas, induz o fornecimento de informações pessoais para realização de transferência de valores para terceiros. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferência atípica. Inexistência de culpa concorrente. Telefonema que partiu do número utilizado pela gerência da agência da autora, a sugerir regularidade das orientações fornecidas. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido. Repetição do indébito em dobro. Descabimento. Inocorrência de cobrança indevida e pagamento em excesso. Danos morais inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso provido em parte.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1015542-71.2024.8.26.0011; da Comarca de São Paulo; Rel. Des: GUILHERME SANTINI TEODORO; J. 31/10/2025).

“BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de parcial procedência. Irresignação da demandada. RESPONSABILIDADE. GOLPES DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". EMPRÉSTIMO E PIX REALIZADOS PELOS GOLPISTAS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Desacolhimento. As operações impugnadas são de montante incompatível com o perfil de uso da autora, o que deveria deflagrar a detecção de fraudes do banco. Falha na prestação do serviço bancário. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. DANOS MORAIS. Alegação de ausência ou redução. Acolhimento. Autora não se desincumbiu do ônus em comprovar danos à sua personalidade. Apelação parcialmente provida.” (TJSP; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1003977-17.2024.8.26.0624; da Comarca de Tatuí; Rel. JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO; J. 23/04/2025).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PROVIMENTO ao recurso das rés, para afastar a indenização por dano moral.

Diante da sucumbência recíproca, as rés arcarão com 50% das custas e despesas processuais, cabendo à autora o pagamento dos 50% remanescentes. Os honorários advocatícios ficam redistribuídos, de modo que as rés suportarão 10% sobre o valor da condenação, enquanto à autora caberá o pagamento de 10% sobre o valor por ela pleiteado a título de indenização por danos morais, observada a gratuidade de justiça concedida a autora.

MÁRCIO BONETTI

Relator