



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000300841

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009456-87.2024.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SANDRA APARECIDA FRAILE DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1009456-87.2024.8.26.0010

Apelante: Sandra Aparecida Fraile dos Santos

**Apelados: Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento e
PicPay Instituição de Pagamento S/A**

Comarca: São Paulo

Voto nº 13395

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Responsabilidade Civil.
Recurso desprovido.

I. Caso em Exame

1. Sandra Aparecida Fraile dos Santos interpôs recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente ação de obrigação de fazer cumulada com reparação de danos morais e materiais, condenando-a nas verbas de sucumbência. A demandante alegou responsabilidade objetiva das instituições financeiras, falha de segurança e ausência de culpa exclusiva da vítima, requerendo a reforma da sentença para condenação solidária dos bancos na restituição de R\$ 6.700,00 e indenização por danos morais de, no mínimo, R\$ 10.000,00.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade das instituições financeiras pelos danos sofridos pela demandante em decorrência de golpe, considerando a alegação de responsabilidade objetiva e falha na prestação de serviço.

III. Razões de Decidir

3. A sentença foi confirmada, pois a demandante foi ludibriada por golpistas e não exerceu o dever de cautela, não sendo possível atribuir responsabilidade às instituições financeiras.

4. A transação foi realizada pela demandante de sua conta no Nubank para uma conta no Picpay, sem falha na prestação de serviço das entidades demandadas, afastando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade civil.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras não se aplica quando a transação é realizada pelo próprio correntista sem falha no serviço. 2. A culpa exclusiva da vítima afasta a responsabilidade civil dos bancos.

Legislação Citada:

CPC, art. 487, inciso I; art. 98, § 3º; art. 85, §11; art. 1.026, §2º.

Regimento Interno do TJ/SP, art. 252.

SANDRA APARECIDA FRAILE DOS SANTOS interpõe recurso de apelação contra a sentença de fls. 513/515, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de obrigação de fazer c.c. reparação de danos morais e materiais, condenando a demandante - apelante nas verbas de sucumbência.

Inconformada, apela a demandante sustentando, em síntese, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, consoante o entendimento da Súmula 479 do STJ. Argumenta a falha de segurança e o golpe notoriamente conhecido, entendendo o STJ que a responsabilidade permanece mesmo quando o consumidor fornece informações ao golpista, pois os bancos devem impedir que terceiros se beneficiem do golpe. Alega, ainda, a ausência de culpa exclusiva da vítima, a inversão do ônus da prova e a ocorrência de



danos materiais e morais. Requer, pois, a reforma da sentença para que seja reconhecida a procedência da ação, condenando os bancos requeridos solidariamente na restituição de R\$ 6.700,00 e no pagamento da indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (fls. 519/531).

Os apelados apresentaram contrarrazões recursais (fls. 535/568 e 569/579).

Recurso tempestivo e sem recolhimento de preparo, por ser a recorrente beneficiária da gratuidade de Justiça (fls. 74).

É o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

De início, afasto a alegação de ofensa à dialeticidade suscitada em contrarrazões, visto que o recurso apresentado pela demandante dispõe sobre as razões de fato e de direito, bem como o inconformismo da parte em relação à r. sentença.

No mérito, a insurgência não prospera.

Isso porque os argumentos levantados pela apelante para justificar o pedido de procedência da ação não se sustentam.

Com isso, observo ser de rigor que a sentença seja confirmada em sua totalidade, conforme o art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, uma vez que não há nenhum fato novo ou fundamento jurídico relevante a ser considerado:

Vistos.

(...)

A parte autora pretende sujeitar a parte ré à tutela jurisdicional deduzida, donde emerge a pertinência subjetiva passiva das contestantes, pelo que rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada e passo a analisar o mérito

A ação é improcedente.

Extrai-se da própria petição exordial que a Autora foi ludibriada e cumpriu supostos "procedimentos de segurança" informados pelos meliantes, sabendo inclusive que serviriam a abrir uma conta na entidade-ré Picpay (fls. 03).

É fato amplamente conhecido a realização de diversos golpes congêneres, tais como o golpe da falsa central, golpe do advogado, golpe do motoboy, e faltou à Autora exercer o dever de cautela, ou seja, a suplicante deveria ter tentado verificar a suposta idoneidade daquele contato telefônico, inclusive deveria ter solicitado dados daquele golpista que se identificou como funcionário do judiciário (fls. 03), o que não ocorreu e, ludibriada, a autora seguiu as orientações dos golpistas, dando ensejo à transferência bancária que posteriormente foram direcionadas para terceiros, não havendo, pois, como atribuir à parte ré a responsabilidade pelas transferências bancárias inidôneas efetuadas e danos materiais (e morais) suportados pela requerente.

E se em alguns casos, como quando a realização de operações bancárias são destoantes do perfil ou padrão de consumo da vítima, ou quando a transação é realizada sob coação/violência, a jurisprudência reconhece a responsabilidade objetiva da instituição bancária, no caso "sub judge" não há como responsabilizar, repita-se, a parte ré porque a transação foi realizada da conta que a Autora possui na entidade-ré Nubank para a entidade-ré Picpay, logo, não se poderia esperar que a requerida Nubank impedisse tal transferência, e nem que a requerida Picpay impedisse as transferências para terceiros (fls. 03) porquanto realizadas em conformidade com os limites daquela conta recém-aberta, encontrando-se ausente falha na prestação do serviço das entidades-

rés a atrair a responsabilidade civil delas, logo, não há como condená-las ao pagamento das indenizações por danos materiais e morais almejadas pela suplicante.

Ante o exposto julgo improcedente a ação que SANDRA APARECIDA FRAILE DOS SANTOS moveu contra NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, ficando resolvido o processo com resolução de mérito (CPC, artigo 487, inciso I).

Condeno a autora-sucumbente ao pagamento das custas processuais, dos honorários advocatícios do Patrono da requerida NuPagamentos arbitrados em 10% (dez por cento) do valor (atualizado monetariamente) atribuído à causa, e dos honorários advocatícios do Patrono da suplicada PicPay arbitrados em 10% (dez por cento) do valor (atualizado monetariamente) atribuído à causa, mas ressalto que tais verbas sucumbenciais não poderão ser exigidas da suplicante, beneficiária da Justiça gratuita (item "1" de fls. 74), enquanto perdurar sua hipossuficiência econômica (CPC, art. 98, § 3º).

É dizer, embora lamentáveis os transtornos vivenciados pela demandante-apelante, como ela própria afirma na petição inicial, foi vítima de golpe de falsário se fazendo passar por advogado e serventuário da justiça, fornecendo-lhes os dados necessários para abertura de conta bancária perante a co-demandada PicPay e transferindo, da sua conta junto à co-demandada Nubank, frisa-se, por ato praticado pela demandante-correntista, valores para a conta recém-aberta que, na sequência, foi movimentada pelo falsário para conta de terceira pessoa (fls. 3).

Assim, não é possível atribuir aos bancos demandados a responsabilidade pretendida, diante da culpa exclusiva da vítima, motivo pelo qual a improcedência da ação era mesmo de rigor.



Nesse contexto, a bem lançada sentença deve prevalecer e ser integralmente mantida.

Nego, pois, provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em 1% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual concedida à demandante (fls. 74).

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes e, desde já, considerem-se advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator