



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001308885

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010466-04.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada SONIA REGINA ABRAHÃO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com redistribuição da sucumbência. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1010466-04.2024.8.26.0161

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento

Apelada: Sonia Regina Abrahão

Interessado: Banco Bradesco S.A.

4ª Vara Cível da Comarca de Diadema

Juíza prolatora: Fernanda Cristina da Silva Ferraz Lima Cabral

Voto nº 5002

APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS (PIX) E PAGAMENTO BOLETO.

Ação com pedido de indenização por danos material e moral. Sentença de procedência. Insurgência da corrêu.

Princípio da dialeticidade. Conhecimento do recurso. Pretensão de reforma integral. Delimitação da insurgência nas razões recursais.

Transações regulares. Autora, após receber mensagem sobre compra não reconhecida, respondeu o contato e foi direcionada à falsa central de atendimento. Seguiu orientações dadas, realizou procedimentos no dispositivo habitado. Conduta que possibilitou o acesso à conta por terceiro. Violação de dados sigilosos não comprovada. Fortuito interno não configurado. Falta de cautela. Culpa exclusiva da autora, excludente de responsabilidade. Inaplicável a súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Apelo acolhido para julgar improcedente o pedido quanto à corrê. Mantida a condenação quanto ao banco-corrêu. Sucumbência redistribuída.

RECURSO DA RÉ PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação com pedidos de indenização por danos material e moral, julgados por sentença de fls. 351/359, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a presente ação movida por SONIA REGINA ABRAHAO contra NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO BRADESCO S/A, extinguindo o feito com

resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:

(i) promover a devolução do montante total subtraído das contas da autora, qual seja, R\$ 34.823,41, deduzido eventual valor recebido administrativamente, se o caso, com correção monetária desde a data da subtração indevida e acrescida de juros de mora a partir da citação; No tocante aos índices de juros de mora e correção monetária legais, em 30 de agosto de 2024 entraram em vigor os dispositivos da Lei nº 14.905 de 28 de junho de 2024, que os alteraram e, por se cuidar de matéria de ordem pública, consoante se vê de seu art. 5º, inciso II, incidem no caso, vez que a Lei é anterior à presente sentença, devendo ser aplicada. A correção monetária dar-se-á com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905 de 28 de junho de 2024). Os juros moratórios, no caso, serão calculados à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) - (art. 406, § 1º, do Código Civil); e (ii) condenar os réus ao pagamento da quantia de 6.000,00 (seis mil reais), a título de indenização por danos morais, em favor da autora, corrigida monetariamente desde a presente data e acrescida de juros de mora a partir da citação, pelos mesmo índices acima enunciados. Em razão da sucumbência, condeno os réus, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte adversa, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.”. Complementada por decisão de fls. 366: “Por uma questão de justiça e para que não haja enriquecimento indevido, em relação ao indenização pelo dano material, cada um dos bancos corréus será responsável pela restituição simples dos valores da autora que foram subtraídos das contas por ela mantidas em cada uma das instituições bancárias. Já o dano moral, dever ser indenizado solidariamente pelos bancos corréus.”.

Inconformado, a ré Nu Pagamentos recorreu (fls. 369/402) arguindo culpa exclusiva da autora ao seguir orientações dadas por terceiro fraudador. As transações são regulares, realizadas a partir de dispositivo previamente habilitado. Não houve falha na prestação dos serviços. Incabível a restituição de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores. Não há dano moral a ser indenizado. Requereu o provimento do recurso para reforma da sentença ou, subsidiariamente, a redução do *quantum* da indenização por dano moral.

Ofertadas contrarrazões (fls. 408/419), a autora pleiteou pelo não conhecimento do recurso, as razões recursais seriam mera repetição e não trariam os fundamentos para reforma da sentença; não observado o princípio da dialeticidade. No mais, pugnou pelo desprovimento do recurso, reiterando alegação de falha no dever de guarda de dados pessoais e bancários.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 403/404).

É o relatório.

Rejeita-se a alegação de não conhecimento do recurso. O réu busca a reforma integral da sentença, devolvendo a este Tribunal toda a matéria, com as razões da insurgência. Ademais, inexistente qualquer prejuízo ao exercício do direito de defesa pela autora.

Cuida-se de ação com pedido de indenização por danos material e moral, sob alegação de falha na prestação dos serviços dos réus.

Consoante narrado na petição inicial “Autora é correntista das instituições financeiras Rés e, em 21/10/2023 recebeu uma mensagem de voz em seu telefone celular, referente a confirmação de realização de uma compra, de sua conta Nubank (primeira Ré) [...] Diante disto, considerando que a Autora não conhecia a transação a mesma digitou o numeral 2 (dois) e foi automaticamente direcionada para falar com um atendente. Frisa-se que a pessoa que tratou com a Autora possuía todos os seus dados, e a Autora apenas informou que não estava realizando nenhuma compra/transação na sua conta, momento em que a referida a pessoa questionou se possuía conta em outra instituição bancária, sendo informado pela Autora que possuía conta Bradesco (segunda Ré). Com isso a Autora supostamente realizou procedimentos de segurança solicitados, e imaginou que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estivesse tudo certo e que suas contas bancárias estariam seguras. Ocorre que, 23/10/2023, ao verificar sua conta bancária junto a primeira Ré, constatou transações indevidas” (fls. 2).

Respeitado o entendimento da magistrada sentenciante, o recurso do réu merece provimento.

Denota-se da narrativa em confronto com o acervo probatório que a autora não adotou a cautela necessária, a dinâmica de golpe dessa natureza é conhecida, denominada “golpe do falso funcionário” ou “da falsa central de atendimento” e tem sido amplamente noticiada em meios de comunicação em geral e pelas instituições financeiras.

São notórias as advertências feitas pelas instituições financeiras quanto a não fazerem contato por telefone solicitando atualização de aplicativo, acesso a “links” ou demandando transação a ser realizada pelo consumidor.

In casu, a autora confessou “realizou procedimentos de segurança solicitados” (fls. 2). O fato é corroborado pelo documento de fls. 290 que informa alteração no dispositivo pelo cliente na data do contato (21 de outubro de 2023); bem como por aqueles de fls. 276/279 demonstrando os acessos confirmados pela captura da biometria facial e digitação de senha. Logo, com sua conduta a autora permitiu que terceiro acessasse seu dispositivo, o que viabilizou a efetivação das transações impugnadas (fls. 139).

Ou seja, o golpe só se concretizou por conduta da própria autora. Apesar de alegar vazamento de informações sigilosas, não trouxe indício mínimo de falha de segurança. Aliás, cabe ressaltar a própria autora confessou que foi indagada pelo interlocutor se tinha conta em outro banco, respondendo que sim, indicando o banco corréu. Ademais, ainda que cogitasse que o terceiro teve acesso a seus dados e se comportou de forma insuspeita, a negligência foi da autora.

Portanto, mesmo que se admita seguiu as orientações por inocência; não lhe é lícito imputar ao réu falha na prestação de serviços, tão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

somente após perceber ter sido vítima de golpe.

Digno também de nota ter o fato ocorrido em outubro de 2023, sem notícia de registro de boletim de ocorrência, providência ordinariamente adotada em casos idênticos. Além de a ação ter sido ajuizada em agosto de 2024. Isto é, quase um ano depois.

Sendo assim, não configurado o fortuito interno. Tampouco falha na prestação dos serviços. Suficientemente comprovada a culpa exclusiva da autora, excludente de responsabilidade, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicável ao caso em apreço a súmula 479, do c. Superior Tribunal de Justiça.

Logo, acolhe-se o recurso para julgar improcedente o pedido contra o réu Nu Pagamentos. Como não houve insurgência do corréu Bradesco, mantida a procedência dos pedidos, cabendo-lhe a restituição do dano material correspondente à transação questionada (R\$ 5.000,00), além do pagamento da indenização por dano moral. Mantido também o ônus da sucumbência, custas e despesas processuais, além dos honorários sobre o montante da condenação.

Impõe-se a inversão da sucumbência quanto ao réu-apelante, arcará a autora honorários advocatícios fixados, com fulcro no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, em 10% incidente sobre o valor das transações questionadas, considerando o saldo existente em conta.

Pelo exposto, voto para **DAR provimento ao recurso da corré**, nos termos da fundamentação supra. Redistribuída a sucumbência.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora