



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000270046

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010920-25.2024.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante LUCIANA MORELATTO RODRIGUES CAUM (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A..

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) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º 1010920-25.2024.8.26.0309

Comarca: Jundiaí - 6ª Vara Cível

Apelante: Luciana Morelato Rodrigues Caum

Apelados: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento e Pagueguo Internet
Instituição de Pagamento S.a.

Juiz(a): Maria Claudia Moutinho Ribeiro

Voto n.º 7.383

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - Sentença de improcedência - Insurgência recursal da autora.

GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO - Autora que alega ter recebido ligação telefônica de pessoa se passando por preposto de loja de varejo, indagando-a sobre a possível realização de compra indevida - Autora que negou a realização da suposta compra e seguiu orientação de falsário para efetuar um pagamento PIX no crédito para que fosse realizado o “bloqueio do PIX” - Caso concreto - Inexistência de condição pessoal de hipervulnerabilidade da parte - Hipótese que, em princípio, atrairia a culpa exclusiva da vítima e de terceiro de má-fé - Peculiaridades do caso concreto, porém, a indicar que há, também, responsabilidade do banco da correntista pela falha de segurança verificada ao autorizar a transação bancária em desconformidade com o perfil da consumidora - Culpa concorrente verificada - Cabimento da indenização, pela corrê Nubank, de apenas metade do valor da transação impugnada - Improcedência da demanda em relação à corrê Pagueguo, mera intermediadora do pagamento, que se mantém - Ausência de demonstração de qualquer envolvimento desta corrê na fraude.

DANO MORAL - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da parte requerente ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Autora, ademais, que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Precedentes - Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial em face da corrê Nubank, mantida a improcedência em relação à corrê Pagueguo.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 294/298 que, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada

por Luciana Morelatto Rodrigues Caum em face de Nubank S/A e Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A., julgou improcedentes os pedidos iniciais. Em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Apela a autora (fls. 301/308), sustentando, em síntese, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras réis pela falha na prestação de serviços que permitiu a realização de transferência PIX fraudulenta no valor de R\$ 4.000,00. Defende que não houve culpa exclusiva de sua parte, uma vez que foi vítima de golpe aplicado por terceiro que se passou por atendente das Casas Bahia, e que os bancos falharam em implementar medidas de segurança adequadas para impedir a operação fraudulenta. Pede a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a fls. 312/338 e fls. 339/347.

É o relatório.

2. O recurso comporta parcial provimento.

Segundo a narrativa inicial, a autora é correntista do banco réu Nubank e possui cartão de crédito da referida instituição financeira. Em 12/12/2023, recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como atendente da loja Casas Bahia, informando sobre possível ocorrência de uma compra indevida. Alegou a autora que informou que não havia realizado a transação e que o banco não deveria aprová-la; nada obstante, ao acessar a sua conta percebeu uma transação via PagBank no valor de R\$ 4.000,00, realizada no seu cartão de crédito, ensejando a cobrança de IOF (R\$ 21,88) e juros (R\$102,81). Aduziu desconhecer a referida transação, pugnando pela condenação solidária das réis ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 4.124,69 e dano moral de R\$ 10.000,00.

Após regular tramitação, sobreveio a r. sentença de improcedência da pretensão inicial, reconhecendo a excludente de responsabilidade das réis em razão

da culpa exclusiva da autora por ter seguido as orientações de falsários.

O recurso é da autora.

Pois bem.

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 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".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, a despeito da narrativa inicial sem qualquer detalhamento fático da suposta fraude bancária, é possível extrair da reclamação junto ao Procon o seguinte relato:

“A consumidora relata que no dia 12/12/2023, às 17:18:48, recebeu uma ligação, a informando tratar-se de atendentes das

Casas Bahia e que o motivo da ligação, seria a possível ocorrência de uma compra indevida, no valor de R\$ 1.200,00 e se essa operação era autorizada pela consumidora. Imediatamente, a consumidora contestou tal compra e seguiu orientação dos supostos atendentes das Casas Bahia. Neste ponto, a consumidora esclarece que foi lhe enviado um link, o qual deveria ser copiado e colado na área PIX, pois assim, os supostos atendentes bloqueariam o PIX. Na sequência, com surpresa, a reclamante percebeu que havia ocorrido uma transferência de R\$ 4.000,00 no seu cartão de crédito. Em relação ao apresentado, a consumidora questiona o fato de possuir o referido cartão de crédito há 10(dez) anos, nunca ter procedido a nenhuma operação bancária similar a ocorrida, portanto tal fato estar aquém de seu perfil de consumo, mas mesmo assim não ter ocorrido qualquer questionamento do fornecedor, na liberação do valor de R\$ 4.000,00(valor limite), na modalidade crédito.” (fls. 22).

Como se vê, a autora, que não é idosa (45 anos de idade à época dos fatos) e tampouco hipervulnerável, seguiu, sem qualquer cautela, as orientações de estelionatário que se passou por preposto de uma loja de varejo, efetuando um pagamento via PIX no crédito a destinatário diverso da suposta loja referida pelo interlocutor.

Entretanto, ainda que se possa considerar que houve alguma desídia da requerente ao não suspeitar do golpe e efetuar pagamento em favor de terceiro estranho, nem sempre haverá rompimento donexo causal (culpa exclusiva da vítima), mesmo se a vítima, com sua conduta, de algum modo colaborar para a ocorrência da fraude.

É de se reconhecer, na hipótese dos autos, a culpa concorrente da ré Nubank, diante da negligência ao não se atentar para o perfil de utilização da conta pela autora.

Isso porque a ré Nubank permitiu a realização de uma transação PIX no crédito no valor de R\$ 4.000,00 sem que se evidenciasse, nos extratos bancários exibidos, a compatibilidade com o perfil da consumidora.

Desse modo, está comprovado que a transação não se enquadrava no perfil de consumo da correntista.

Nessa conformidade, o só fato de a transação ter sido realizada em

tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar que criminosos estavam tendo acesso aos dados do cliente.

Ou seja, a transação poderia ter sido obstada, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte da ré Nubank.

Entretanto, o banco réu, ao invés de bloquear a operação de imediato, permitiu que a movimentação fraudulenta fosse realizada.

Enfim, cabia à ré Nubank demonstrar a regularidade da transação mediante a observância do perfil da consumidora, isto é, comprovar que a transação aqui refutada se enquadraria no perfil da autora.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas

e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e 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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

**(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)
(destaque nosso)**

Desta forma, houve negligência por parte da ré Nubank no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

Daí porque é de rigor o reconhecimento da culpa concorrente do banco Nubank, ficando responsável pelo pagamento de indenização equivalente a metade do valor de R\$ 4.124,69.

Quanto à ré PagueSeguro, a pretensão é mesmo improcedente.

Isso porque a requerida figurou como mera intermediadora do pagamento, cujo real beneficiário foi “49.527.360 Daniel Souza Caselato” (fls. 33).

E nada há nos autos que permita concluir pela participação direta da corré no golpe sofrido, simplesmente por intermediar o pagamento feito por iniciativa da autora.

Nesse sentido:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação regressiva. Pagamento de boleto bancário falso, que foi alterado por golpista, sem participação alguma da empresa intermediadora de pagamentos. Hipótese em que o boleto fraudado foi adulterado pelo golpista que suprimiu os dados bancários da beneficiária do título [Aymoré] com substituição pela empresa Pagueseguro Internet S/A, instituição destinatária, sendo beneficiário o fraudador. Inaplicabilidade ao caso da Súmula n. 479, do STJ. Inexistência de nexo causal entre a conduta da ré, mera intermediadora de pagamentos, e os danos sofridos pelo lesado. Responsabilidade civil da Pagueseguro não configurada. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1014967-34.2022.8.26.0011; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2024; Data de Registro: 04/03/2024)

Quanto aos danos morais, embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome do autor no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento.

Além disso, as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, que o sofrimento psíquico da parte autora foi causado, em verdade, por conduta fraudulenta de terceiro de má-fé, do qual o banco, por sua vez, também foi vítima.

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença, para julgar parcialmente procedente a demanda em face da ré Nubank, condenando-a ao pagamento de metade da quantia de R\$ 4.124,69, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação, observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: (i) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidirem apenas juros de mora, estes serão calculados pela SELIC deduzido o IPCA; (ii) desde a vigência do Código



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidir apenas correção monetária, esta será calculada pela Tabela Prática do TJSP; (iii) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidirem cumulativamente juros de mora e correção monetária, ambos, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; e (iv) a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (28/08/2024), a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei n.º 14.905/24 (Tema 1368/STJ). Mantém-se a improcedência da pretensão inicial em face da ré Pagueseguro, bem como a responsabilidade sucumbencial imposta pela sentença em desfavor da autora, em relação a esta ré, observada naturalmente a justiça gratuita.

Com esse resultado, a sucumbência em relação à ré Nubank passa a ser recíproca, pelo que cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de metade dos honorários advocatícios ao advogado adverso, estes fixados globalmente em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade deferida à autora.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator