



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000326840

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011399-84.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e Apelante/Apelada MARCELA SILVESTRE PAGANINI MARIN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VI (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da autora. Negaram provimento aos recursos dos réus, nos termos que constarão do acórdão, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônico



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL

Processo n. 1011399-84.2025.8.26.0114

Comarca: Campinas – 4ª Vara Cível

Apelantes: MARCELA SILVESTRE PAGANINI MARIN, BANCO DO BRASIL S/A e NU BANK- NU PAGAMENTOS S.A

Apelados: MARCELA SILVESTRE PAGANINI MARIN, BANCO DO BRASIL S/A e NU BANK- NU PAGAMENTOS S.A (os mesmos)

Juiz(a) Dr(a). Fabio Varlese

Voto nº: 1.035

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. FRAUDE. RESPONSABILIDADE CIVIL, INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA E DESPROVIMENTO AOS RECURSOS DOS RÉUS. 1. Recursos de apelação contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais devido a fraude bancária. A sentença reconheceu culpa concorrente, atribuindo 50% de responsabilidade à autora e 50% às instituições financeiras réus. Condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. 2. A questão em discussão consiste em (i) determinar a responsabilidade das instituições financeiras em fraudes bancárias e (ii) avaliar a aplicação da culpa concorrente. 3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. 4. A fraude bancária não configura força maior, sendo risco inerente à atividade econômica do banco. Não prospera a tese de culpa exclusiva da vítima; deve, ainda, a responsabilidade ser integralmente atribuída aos réus devido à falha na segurança dos sistemas bancários, ante o modus operante da fraude perpetrada, empréstimos, transferências imediatas dos valores em sua totalidade, altos valores de transferências, atuações fora do perfil do consumidor. 5. Recurso da autora parcialmente provido; recursos dos bancos desprovidos; determina-se, de ofício, a aplicação da taxa Selic na correção e juros de mora sobre a restituição; em relação ao dano moral incide a taxa SELIC a partir do arbitramento (sentença) e, no período anterior (desde o evento danoso até a sentença), a taxa SELIC



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deduzida do IPCA. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade por fraudes bancárias é objetiva e integral das instituições financeiras. 2. A culpa concorrente da consumidora deve ser afastada.

Cuida-se de recursos de apelação interpostos em face de r. sentença de fls. 498/503, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais. A decisão recorrida reconheceu a ocorrência de fraude bancária ("golpe da falsa central"), mas aplicou o instituto da culpa concorrente, fixando a responsabilidade na proporção de 50% para a autora e 50% para as instituições financeiras rés. Ao final, os réus foram condenados a restituir à autora, a título de danos materiais, o valor de R\$ 4.350,00 (Banco do Brasil) e R\$ 13.329,71 (NuBank), além do pagamento solidário de R\$ 5.000,00 por danos morais. A verba honorária sucumbencial foi fixada em 15% sobre a diferença entre o pedido material e o valor reconhecido (a cargo da autora) e em 12% sobre o valor da condenação (a cargo dos réus).

Na r. sentença, o magistrado de primeiro grau fundamentou que a fraude foi corroborada pelo boletim de ocorrência, mensagens de WhatsApp e extratos que demonstram transações atípicas. Destacou que os fraudadores detinham informações sigilosas da autora, caracterizando fortuito interno, e apontou omissão do gerente do Banco do Brasil, que, alertado sobre o golpe, não impediu as transações. Quanto ao NuBank, considerou que compras elevadas em criptoativos destoavam do perfil da correntista. Todavia, reconheceu a concorrência de culpas da autora por ter participado de procedimentos anômalos, como o compartilhamento de tela.

Sustenta o apelante BANCO DO BRASIL S/A, em suas razões, preliminarmente, a inépcia da inicial e sua ilegitimidade passiva. No mérito, alega culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, pois as transações foram validadas por senha e dispositivo pessoal. Subsidiariamente, requer a redução de sua responsabilidade material e o afastamento dos danos morais.

Sustenta o apelante NU PAGAMENTOS S.A. que as transações foram realizadas mediante biometria facial em dispositivo confiável, o que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

rompe o nexo causal. Pleiteia a improcedência total ou a redução do quantum indenizatório.

Sustenta a apelante MARCELA SILVESTRE PAGANINI MARIN, em preliminar, pedido de tutela de urgência para sustação de protestos. No mérito, busca a exclusão da culpa concorrente, argumentando que a falha de segurança bancária absorve qualquer descuido da vítima. Requer a condenação integral ao ressarcimento material e a majoração dos danos morais.

Contrarrazões apresentadas às fls. 550/565.

É o relatório.

O recurso da autora comporta PARCIAL provimento, enquanto os recursos dos bancos NÃO comportam provimento.

De início, rejeito as preliminares de inépcia da inicial e ilegitimidade passiva suscitadas pelo Banco do Brasil. A inicial é clara e a legitimidade decorre da imputação de falha na prestação do serviço e custódia de dados. Passo ao mérito.

No mérito recursal, há de se esclarecer que a relação jurídica entre as partes é de consumo, fato reconhecido e devidamente aplicado pela sentença, o que atrai a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor, notadamente o artigo 14, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços. Neste regime de responsabilidade, a instituição financeira 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.

A fraude perpetrada por terceiros, no contexto de operações bancárias, diante dos fatos relatados e comprovados neste feito, não configura força maior ou fortuito externo hábil a excluir a responsabilidade da instituição financeira, tratando-se, na verdade, de risco inerente à própria atividade econômica do banco (*fortuito interno*), conforme estabelece a Súmula n. 479 do Superior Tribunal de Justiça.

No caso, o golpe só foi possível porque os criminosos possuíam dados sigilosos da consumidora, o que revela falha na segurança do sistema de ambas instituições financeiras.

A omissão do gerente do Banco do Brasil, que não agiu para bloquear a conta mesmo após o alerta da cliente, configura falha grave; atente-se, ainda, que nos dias 21 e 24 de fevereiro de 2025, verifica-se a celebração de um empréstimo (contrato BB Créd Automático) de R\$ 4.700,00, com sua imediata transferência a terceiro, ocorrendo ainda no dia um PIX via cartão de crédito de R\$ 4.000,00, com posterior PIX no mesmo valor, sendo tais contratações completamente diferentes do perfil da parte autora, inclusive, dilapidando os valores supostamente contratados, em sua integralidade, o que já basta para alertar o réu de possível fraude na conta do consumidor.

Quanto ao NuBank, a falta de bloqueio preventivo diante de transações atípicas (criptoativos) para a instituição Moonpay, em altos valores (R\$ 6.239,92, R\$ 17.751,47, e R\$ 7.873,13), em curto intervalo de tempo (dias 23, 25 e 26 de fevereiro de 2025) também caracteriza defeito no serviço.

E não há culpa concorrente. A sofisticação da fraude e o acesso dos criminosos a dados internos dos bancos – quantias disponíveis, limites, aplicações, entre outros -, assim como a própria atuação dos réus, que se omitiram em atuar de forma a evitar o dano ocorrido - não tendo os sistemas de seguranças das instituições financeiras se atentado à estratagem de terceiros fraudadores, em que pese, mais uma vez aponto, a atuação completamente diversa do perfil da cliente - sobrepõem-se a qualquer descuido da consumidora.

Assim, a responsabilidade deve ser integralmente atribuída aos réus, devendo eles ressarcirem a totalidade dos danos materiais comprovados em suas respectivas esferas de operação.

Quanto aos **danos morais**, embora a autora tenha pleiteado a majoração, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado na r. sentença mostra-se adequado e suficiente. Tal montante observa os princípios da razoabilidade e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporcionalidade, servindo como compensação pelo transtorno sofrido sem ensejar enriquecimento sem causa, estando em consonância com o entendimento desta Turma em casos análogos de fraude.

Os **encargos moratórios**, por se tratar de matéria de ordem pública, devem ser **modificados de ofício**. Em observância ao Tema Repetitivo n. 1368 do Colendo Superior Tribunal de Justiça (julgado em 15/10/2025), deve-se utilizar a taxa SELIC para a atualização de dívidas civis, pois engloba tanto a correção monetária quanto os juros moratórios, incluindo as anteriores à Lei n. 14.905/2024. Sobre a **restituição do indébito**, deve incidir unicamente a taxa SELIC a partir de cada desconto indevido (evento danoso), dada a natureza extracontratual da responsabilidade. Em relação ao **dano moral**, a correção monetária incide a partir da sentença (arbitramento), conforme a Súmula n. 362 do Superior Tribunal de Justiça, e os juros de mora desde o evento danoso. Sendo assim, o termo inicial de juros e correção sobre o dano moral será a taxa SELIC a partir do arbitramento (sentença) e, para o período anterior (desde o evento danoso até a sentença), será a taxa SELIC deduzida do IPCA.

A questão sobre a tutela de urgência deve ser dirimida em primeiro grau, dado que eventual recurso desse Acórdão não tem efeito suspensivo.

Em razão do desprovimento dos recursos dos réus, majoro a verba honorária devida pelos bancos para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator