



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000076034

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011817-98.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ITAÚ UNIBANCO S/A, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO DO BRASIL S/A, são apelados CRISTINA PEREZ SAAD e MEDIDERMA CLÍNICA DERMATOLOGICA LTDA.

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 aos recursos. 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), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 5.788

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1011817-98.2024.8.26.0100

APELANTES: Itaú Unibanco S/A; Banco do Brasil S/A; Nu Pagamentos S/A, PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A

APELADAS: Cristina Perez Saad e Mediderma Clínica Dermatológica Ltda.

COMARCA: São Paulo

JUÍZA DE ORIGEM: Fabiana Marini

APELAÇÃO CÍVEL. Bancário. Golpe da falsa central de atendimento. Ação declaratória cumulada com condenatória. Sentença de procedência. Apelações das instituições financeiras rés. LEGITIMIDADE PASSIVA. Análise “in status assertionis”. Partes rés plausivelmente responsáveis pelo dano, de acordo com relato da inicial. Instituições financeiras corretamente indicadas no polo passivo. RESPONSABILIDADE. Defeito do serviço das instituições financeiras rés não comprovado. Culpa exclusiva de terceiros e do próprio consumidor. Indevida responsabilização das instituições financeiras (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC). Jurisprudência. Sentença reformada. Recursos das partes rés providos.

Vistos.

Trata-se de Recursos de Apelação interpostos por Itaú Unibanco S/A; Banco do Brasil S/A; Nu Pagamentos S/A e PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A em face da sentença que julgou a ação contra eles ajuizada por Cristina Perez Saad e Mediderma Clínica Dermatológica Ltda.

Dermatológica Ltda.) recebeu mensagem no celular, alertando sobre “análise pré-aprovada” na Casas Bahia e informando contato para cancelamento (cf. reprodução de tela do celular, fls. 63). A parte autora, então, ligou para o número e foi atendida por suposto atendente da central de segurança da Nu Pagamentos, que a instruiu a realizar algumas operações a partir do aplicativo da Nu Pagamentos, bem como do Itaú e do BB, em favor da conta de terceiro na Pagseguro (cf. relato constante do boletim de ocorrências, fls. 61). Alegando que as instituições financeiras réis (Nu, Itaú, BB) falharam com seu dever de segurança, seja por permitir operações atípicas em quarenta minutos para uma mesma conta, seja por autorizar a abertura de conta para estelionatário (Pagseguro), a parte autora ajuizou esta ação buscando (1) anulação do empréstimo realizado sob orientação do estelionatário, (2) estorno dos valores transferidos e (3) reparação por dano moral.

A ação foi julgada procedente (fls. 823/826 e 923/924), nos termos seguintes: (1) a autorização de transações sequenciais atípicas em curto período de tempo reflete falha de segurança das instituições financeiras Nu, Itaú e BB; (2) a Pagseguro também faltou com seu dever de segurança ao permitir a abertura de conta por criminoso; conseqüentemente, o Juízo “a quo” (3) declarou inexigíveis débitos decorrentes das transações impugnadas; (4) condenou as instituições financeiras réis no ressarcimento dos valores transferidos, bem como (5) no pagamento de R\$ 10.000,00 em reparação por dano moral e (6) nos ônus sucumbenciais, fixando honorários de 10% sobre o valor da condenação.

A Pagseguro apela (fls. 839/855), alegando (1) ilegitimidade passiva; (2) ausência de responsabilidade pelo dano sofrido pela parte autora; (3) ausência de responsabilidade pela abertura de conta; (4) inoccorrência de fortuito interno e inaplicabilidade da súm. 479 do STJ ao caso; (5) falta de comprovação de dano moral. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.

A Nu também apela (fls. 865/885), alegando (1) ilegitimidade passiva; (2)

inexistência de defeito do serviço, posto que as transações foram realizadas regularmente, com uso de aparelho autorizado e biometria facial, e respeitaram o limite de valor fixado pela própria parte autora; (3) o dano deveu-se exclusivamente à conduta da própria consumidora, o que exclui a responsabilidade da Nu (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC); (4) a parte autora não provou o dano moral, devendo a reparação ser afastada ou reduzida. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.

O BB igualmente apela (fls. 928/953), alegando (1) ilegitimidade passiva; (2) ausência de responsabilidade, pois as transações foram realizadas regularmente com uso de senha pessoal, sem qualquer falha no sistema de segurança do banco réu, devendo-se o prejuízo à técnica de engenharia social empregada pelos golpistas e à falta de cautela da parte autora, o que afasta a obrigação de reparar (art. 14, § 3º, inc. I e II, do CDC); (3) o golpe sofrido pela parte autora constitui fortuito externo, que exclui o dever de reparar do banco réu, não se aplicando a súmula 479 do STJ ao caso; (4) inoccorrência de dano moral, devendo a reparação ser afastada ou reduzida. Subsidiariamente, (5) a responsabilidade do banco réu deve ser limitada ao prejuízo da parte autora em sua conta junto ao banco, excluindo-se os danos sofridos em outras instituições. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.

Enfim, o Itaú apela (fls. 956/983), alegando (1) ilegitimidade passiva; (2) necessidade de denúncia da lide ao golpista; (3) ausência de responsabilidade, por falta de defeito do serviço, dado que as operações foram realizadas do IP habitual, com uso de token e senha pessoal, após alerta de risco, não tendo o banco o dever de bloquear transações fora do perfil dos clientes, nem havendo prova de vazamento de dados da parte autora; (3) que o dano decorreu da culpa exclusiva da parte autora e de terceiros, o que exclui a responsabilidade do banco réu (art. 14, § 3º, CDC); (4) a não ocorrência de dano moral, devendo a reparação ser afastada ou seu valor, reduzido. Requer o provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação, julgada improcedente.



Recursos tempestivos.

Preparo recolhido (fls. 861/862, 886/887, 954/955, 984/985 e 1008).

Contrarrazões a fls. 888/903, 904/912, 913/922 e 990/1006.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Processo distribuído ao Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 23/10/2025 (fls. 1014).

É O RELATÓRIO.

Os recursos merecem provimento.

A alegação de ilegitimidade passiva das partes rés não merece acolhimento.

A jurisprudência consolidou o entendimento de que a legitimidade deve ser verificada “in status assertionis” (“2. *A teoria da asserção, segundo a qual a presença das condições da ação, entre elas a legitimidade passiva, é apreciada à luz da narrativa contida na petição inicial*”, [AgInt no AREsp n. 1.843.629/RJ](#), j. em 01/07/2024).

No caso sob análise, a consumidora autora apresentou relato verossímil, de acordo com o qual a falha de segurança das instituições financeiras rés resultou em transações sem seu consentimento. Desses fatos, depreende-se a possível responsabilidade das rés, que assim têm legitimidade passiva para a demanda, observando-se que a lide tal como proposta guarda pertinência subjetiva com seus participantes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Passa-se à análise da responsabilidade pelos danos sofridos pela parte autora.

A responsabilização por fato do serviço depende da demonstração do defeito, do nexo causal e do dano (art. 14, “caput”, do CDC), bem como da ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, CDC), e da inexistência de força maior e caso fortuito (art. 393 do CC).

No caso sob análise, o dano consistiu na contratação de empréstimo e transferência de valores da conta da parte autora para terceiros.

Contudo, não há prova de defeito do serviço prestado pelas instituições financeiras réis.

A parte autora alega que recebeu mensagem informando sobre análise de crédito pré-aprovada junto às Casas Bahia, contatou o número informado, foi atendida por suposto preposto do Nu e seguiu suas orientações, como se depreende do relato feito no boletim de ocorrências (fls. 61):

Por volta das 13:25 recebi esse SMS (Prezado cliente, ANÁLISE PRÉ-APROVADA em PAG'CASASBAHIA de R\$1.088,99 realizada em 13/10/2023. Nao foi voce? Contate para cancelar: 0800 874 8406). Liguei nesse número e me informaram que eram da central de segurança do Nubank. Eu disse que não havia feito essa compra. Pediram então que eu entrasse no app do banco e realizasse alguns procedimentos por segurança. Que estava em risco de hackers. Fiz algumas transações a pedido deles para “congelamento de conta” nesse banco e foram pedindo de outros app de bancos do meu celular. Alegavam congelamento de conta.

Para comprovar seu relato, a parte autora juntou reproduções da tela de seu celular, indicando a mensagem informando sobre a pré-aprovação de crédito (fls. 63) e chamadas recebidas do número (011) 0800-4560 (fls. 64).

Entretanto, esses documentos não provam a ligação feita pela parte autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para o número informado na mensagem (0800 874 8406), o qual difere do número do qual a parte recebeu chamadas (0800-4560). As reproduções de tela tampouco têm data, não sendo possível vinculá-los com a data do suposto golpe (13/10/2023).

Além disso, pelo próprio relato da parte autora, seu interlocutor se apresentou como preposto da Nu, mas teria orientado sobre medidas de segurança em aplicativos de outras instituições financeiras, as quais teriam implicado na contratação de um empréstimo e em transferências para um mesmo beneficiário (Ataíde Carramão de Lima).

Contudo, a explicação não convence. A parte autora é nascida em 1973 e tinha quarenta e nove anos na data das operações impugnadas, sendo de se esperar que tivesse alguma familiaridade com tecnologia e duvidasse de seu interlocutor enquanto realizava as operações. Afinal, por que um preposto da Nu se preocuparia com a segurança da parte autora em aplicativos de outras empresas? E de que maneira a tomada de um empréstimo e as transferências para um terceiro aumentariam a segurança da parte autora?

No mais, as transações foram realizadas em instituições financeiras distintas, que não tinham conhecimento das outras operações. A parte autora tampouco juntou o histórico de suas movimentações bancárias, que apontaria que as transferências impugnadas eram estranhas a seu perfil. Não houve prova sequer do defeito de segurança da Pagseguro, pois não ficou demonstrado que tivesse recursos para negar a abertura de conta pelo golpista.

Por conta dessas circunstâncias, conclui-se que o prejuízo relatado pela parte autora deveu-se exclusivamente a sua conduta e à de terceiros, sem contribuição de defeito de segurança de qualquer das partes réis, o que afasta sua responsabilidade, como prevê o art. 14, § 3º, inc. II, do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços 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 e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

(...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No mesmo sentido parte expressiva da jurisprudência, exemplificada na seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO OU DO FALSO FUNCIONÁRIO. EMPRÉSTIMO PESSOAL E TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA.

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Autor, após recebimento de SMS comunicando sobre a contratação de empréstimo não reconhecido, entrou em contato no telefone indicado, seguiu orientações dadas instalando novo aplicativo. Conduta que possibilitou o acesso à conta por terceiro. Fortuito interno não configurado. Falta de cautela. Culpa exclusiva do autor, excludente de responsabilidade. Inaplicável a súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça. Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos. Sucumbência redistribuída, carreada exclusivamente ao autor. RECURSO DO RÉU PROVIDO, com observação.

([Ap. 1001053-74.2023.8.26.0169](#); Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); d. j.: 17/11/2025, g. n.)

Assim, a sentença deve ser reformada para que a ação seja julgada improcedente.

Em função da vitória das partes rés, a parte autora deve arcar com os ônus sucumbenciais, fixando-se honorários de 10% do valor da causa atualizado em favor de seus representantes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consideram-se prequestionados todos os temas e dispositivos legais utilizados pelas partes na defesa de seus interesses, tendo em vista que as matérias foram, efetivamente, decididas neste recurso.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa ([art. 1.026, § 2º, do CPC](#)).

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO ÀS APELAÇÕES.**

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator