



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001259580**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012942-59.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que são apelantes NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, BANCO BRADESCO S/A e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado FERNANDO LUIS GUTIÉRREZ LOPEZ.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, em julgamento estendido, deram provimento aos recursos nos termos do voto do Relator, que integra este acórdão. Vencido o 2º Juiz, que declara.**

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE, PEDRO KODAMA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 26 de novembro de 2025.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1012942-59.2024.8.26.0405**

**Apelantes: Banco Bradesco S/A; Nu Pagamentos S/A. – Instituição de Pagamento; Picpay Instituição de Pagamento S/A.**

**Apelado: Fernando Luis Gutiérrez Lopez**

**Interessado: Banco Sofisa S/A. e Recargapay Instituição de Pagamento Ltda.**

**Comarca: Osasco – 8ª Vara Cível**

**Juiz (a) de 1º Grau: Gilvana Mastrandéa de Souza**

**Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado**

**Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**Voto nº 33792**

DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo - Bancários – Ação declaratória de inexistência de contrato c/c repetição de indébito e indenizatória por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Preliminar de formação de litisconsórcio passivo necessário rejeitada - Furto de aparelho celular – Acesso à conta corrente administradas pelos réus e efetuadas contratação de empréstimos e transferências via PIX para contas de mesma titularidade e, posteriormente, para terceiros - Conjunto probatório que demonstra desídia do autor na guarda da senha de acesso, e em comunicar o evento prontamente aos bancos réus - Estorno parcial de valores que não configura confissão da falha de segurança – Transações efetivadas para outra conta de titularidade do autor – Ausência de motivo para ativação dos sistemas de segurança dos bancos, pois se trata de conta de mesma titularidade – Transferências para terceiro que foram efetivadas pelo réu litisconsorte Recargapay que, por sua vez, anuiu com a sentença proferida – Manutenção do reconhecimento de sua responsabilidade pelo evento – Em relação às transferências de valores à empresa WISE, oriundas do Banco Bradesco, restou demonstrada a existência de prévias transferências semelhantes, o que afasta a alegação de violação do perfil de cliente - Ausência de verossimilhança das alegações - Inexistência de elementos que demonstrem falha na prestação dos serviços bancários ou de fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479 – Ação improcedente em relação aos apelantes- Ônus do decaimento invertidos – Sentença parcialmente modificada **Recursos providos.**

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proferida em 23/04/2025 (fls. 723/735) e declarada às fls. 794, de relatório adotado, que “julgo[u] PROCEDENTE EM PARTE o pedido inicial, o que faço com resolução de mérito (artigo 487, I, do CPC) e o faço para: (i) declarar inexigível e cancelar os empréstimos que somam R\$ 27.100,00, frente ao BANCO BRADESCO, confirmando a tutela de urgência antes deferida, e condenar o réu a devolver as parcelas descontadas a título do referido empréstimo, de forma simples, com correção monetária a partir dos descontos e juros de mora a partir da citação. (ii) declarar inexigível o "uso de limite especial" no BANCO SOFISA, no valor de R\$ 10.000,00, bem como os encargos dele decorrentes, retornando a conta do autor à situação anterior à data do evento danoso; (iii) declarar inexigível o pagamento do "Pix no crédito" de valor de R\$ 3.602,26 junto ao BANCO NUBANK, devendo-se devolver as parcelas descontadas ao autor de forma simples, com correção monetária a partir dos descontos e juros de mora a partir da citação. (iv) declarar inexigível os valores de "Pix no Crédito" junto ao PICPAY nos valores de R\$ 2.802,82 e R\$ 3.027,05, devendo-se devolver as parcelas descontadas ao autor de forma simples, com correção monetária a partir dos descontos e juros de mora a partir da citação. Deverá o autor, em sede de cumprimento de sentença proceder o depósito nos autos dos valores estornados a serem abatidos a título do empréstimo realizado ou o abatimento da quantia dos valores das parcelas descontadas. Referidas quantias deverão ser corrigidas monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (INPC) e ser acrescida de juros moratórios de 1% ao mês ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei n. 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). Caso a taxa legal apresente resultado negativo, essa será considerada igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Em razão da sucumbência mínima do autor, condeno[u] exclusivamente os réus a pagarem honorários ao advogado da autora, proporcionalmente (1/5 para cada réu), no valor que fixo em 10% sobre o valor da causa descontado o pedido de danos morais que sucumbiu (10% sobre R\$ 46.532,13 a ser



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizado)”.

Apelo do réu litisconsorte Nu Pagamentos S/A. (fls. 799/816), pelo qual alegou, preliminarmente, sua ilegitimidade de parte, vez que “não figura como parte na relação jurídica em discussão”. No mérito, rechaçou sua responsabilidade pelo evento, porquanto inexistente falha na prestação de seu serviço; que as operações controvertidas foram realizadas mediante “aparelho autorizado para realizar as transferências de valores”; que as transferências efetivadas “foram direcionadas para conta da mesma titularidade”; que “empreendeu todos os esforços para restituição dos valores, através do procedimento de Mecanismo Especial de Devolução (MED), porém não obteve êxito na medida, porquanto a conta de destino já havia evadido os valores transferidos pela recorrida”; que, “por expressa previsão do art. 41-A da Resolução BCB nº 103 de 8/6/2021, a restituição dos valores fica condicionada à existência do valor na conta de destino da transferência”; que o evento decorreu de “culpa exclusiva da parte recorrida”; que as transações controvertidas foram efetivadas dentro do limite concedido e mediante utilização de senha pessoal, o que afasta a alegação de violação de perfil. Rechaçou a condenação imposta de repetição de valores.

Apelo do réu litisconsorte Banco Bradesco S/A. (fls. 824/854), pelo qual alegou, preliminarmente, sua ilegitimidade de parte, posto que “não teve qualquer ingerência nas transações realizadas na conta da parte apelada” e suscitou a existência de litisconsórcio necessário dos titulares das contas beneficiárias das transações impugnadas. No mérito, sustentou que, embora o autor alegue que o furto de seu aparelho celular ocorreu “em 04/02/2024 pela manhã”, o boletim de ocorrência somente foi “registrado dez após o ocorrido”; que não foi comprovada a imediata comunicação do ocorrido “a fim de que fossem bloqueados os aplicativos do banco”; que o empréstimo controvertido foi “celebrado via MOBILE BANK (Celular) e este contrato é efetuado através da senha da conta corrente e chave de segurança ou token, ou seja, não há contrato físico para este tipo de contratação”; que os “contratos foram contraídos através da utilização de senhas e credenciais de segurança (token) de uso pessoal, ou seja, não havendo contrato físico para este tipo de contratação”; que “para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estes casos, são gerados logs de contratação, por meio dos quais é possível concluir que as transações partiram do mesmo IP de origem”; que “para a efetivação das transações é necessário a utilização de duplo fator de autenticação, que é a Senha de 4 dígitos e Senha PIN”; que restou demonstrado que “não houve troca na senha de efetivação das transações”; que “foi identificada a contestação da cliente e acionado o banco favorecido, o que segundo as regras do MED obriga o bloqueio imediato de saldos existentes pelo banco favorecido, contudo, houve a recusa da contestação pelo banco favorecido”; que as “transações foram enviadas para conta segura, em nome da cliente, sob o domínio da cliente”; que, “apesar do roubo/furto do celular, para efetivação de transações é necessário o uso de senhas do cliente, não tendo sido demonstrada fragilidades no Aplicativo que permitam acessos sem senha”; que “eventuais alterações de biometria de acesso, exigem nova inserção de senhas”; que “em situações como essas, as transações somente são efetivadas em virtude de clientes manterem as senhas gravadas em aplicativos, blocos de notas, conversas ou compartilharem a mesma senha com outros serviços para os quais mantém acessos salvos no celular”. Rechaçou sua responsabilidade pelo evento e a condenação imposta de repetição de valores.

Apelo do réu litisconsorte Picpay Instituição de Pagamento S/A. (fls. 857/868), pelo qual rechaçou sua responsabilidade pelo evento, posto decorrente de “culpa exclusiva de terceiro”; que o nos termos das cláusulas gerais aceitas pelo autor, tem-se que “o consumidor é o responsável em casos de Perda, Furto ou Roubo pelo armazenamento e correta utilização do app, da conta, da senha etc. (...) e, em caso utilização indevida, ele deve comunicar imediatamente o PicPay e enviar boletim de ocorrência, sendo que o PicPay não se responsabilizará por atos anteriores a tal comunicação”. Rechaçou a condenação imposta de repetição de valores.

Contrarrazões do autor às fls. 875/882, 895/902 e 903/909.

Homologação de acordo firmado entre o autor e o réu litisconsorte Banco Sofisa S/A. (fls. 883) e depósito de valores pelo réus litisconsortes Recargapay Instituição de Pagamento Ltda. (fls. 873/874) e Banco Sofisa S/A. (fls.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

885/886).

É o relatório.

Recursos conhecidos. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação interposta pelo réu litisconsorte Nu Pagamentos S/A., em 26/05/2025, é tempestiva e preparada (fls. 817/818); a apelação interposta pelo réu litisconsorte Banco Bradesco S/A., em 10/06/2025, é tempestiva e preparada (fls. 855/856); e a apelação interposta pelo réu litisconsorte Picpay Instituição de Pagamento S/A., em 12/06/2025, é tempestiva e preparada (fls. 870/871).

A sentença está proferida com fundamentação que segue copiada: “(...) É o relatório. Fundamento e decido. Conheço diretamente do pedido e pela convicção de não haver necessidade de produção de outras provas, passo à seguinte fase conforme o artigo 355, I, do CPC, uma vez que o deslinde da controvérsia está a depender exclusivamente das provas documentais acostadas aos autos. No mérito, os pedidos são parcialmente procedentes. O caso em tela envolve nítida relação de consumo e seu mérito deve ser interpretado à luz do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o requerido é pessoa jurídica direcionada ao fornecimento de serviços a seu destinatário final (parte autora), nos termos dos artigos 2º e 3º do aludido diploma legal. Neste sentido ainda é o teor da Súmula 297 do C. STJ, segundo a qual “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Nesse contexto, aplicam-se as regras que estipulam que o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços independentemente da existência de culpa, salvo quando provar que, prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, caput e §3º, CDC). Oportuno consignar, também, que a fraude de terceiros é um risco à atividade econômica dos réus, à medida em que eles "respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias" conforme o Enunciado 479 da Súmula do C. STJ. Assim, a responsabilidade do réu depende da demonstração de falha na prestação dos serviços ou de fortuito interno relativo a fraudes no âmbito das operações bancárias. Pois bem. Nessa seara, verifico, no caso concreto, que os requeridos concorreram para a realização dos empréstimos fraudulentos por omissão, dos pix parcelados, contratação de regime de cheque especial e ainda na transferência dos PIX. Cabe aqui a análise da conduta de cada réu. No caso, a Parte Autora comprovou que o celular foi furtado, na data de 04/02/2024, oportunidade em que lavrou boletim de ocorrência do fato (fls. 34/36), que não foi objeto de impugnação pelas Partes Rés, salvo a questão do lapso de tempo entre a comunicação e ocorrência. Entretanto, sem razão o questionamento, uma vez que a ocorrência na delegacia se deu no mesmo dia, sendo que o autor comprovou que entrou em contato com os bancos réus antes mesmo de realizar o boletim de ocorrência. Quanto ao réu Banco Bradesco, verifica-se que os fraudadores contrataram 3 empréstimos logo que o telefone foi furtado, às 6:10 da manhã, nos valores de R\$ 15.000,00, R\$ 10.000,00 e R\$ 2.100,00, totalizando o valor de R\$ 27.100,00. Logo em seguida transferido para conta do autor no Recargapay o valor de R\$ 2.500,00. Às 7:31 iniciou-se a segunda sequência de transferências do Banco Bradesco para compra de moeda estrangeira no Banco Wise. Foram transferidos os valores de R\$ 5.067,11, R\$ 4.560,41 e R\$ 3.500,00 para compra de dólares e euros que depois foram transferidas para terceiro fraudador. Houve ainda mais duas tentativas de transferências que a Wise barrou e devolveu a conta do autor. A terceira transferência de valores do Banco Bradesco ocorreu as 10:41. Foram feitas as transferências pix para o Banco Nubank de R\$ 1.500,00, R\$ 3.500,00, R\$ 4.500,00 e R\$ 4.400,00 e de lá os valores foram transferidos para o RecargaPay onde foram transferidos para os fraudadores. De todos os valores transferidos pelo Banco Bradesco, o Banco reconheceu e devolveu o valor de R\$ 5.089,64 relativos ao WISE e R\$ 13.903,00 das transferências junto ao NUBANK, tendo retornado o valor de R\$ 18.992,64. Quanto ao réu NUBANK, às 06:37 ocorreu o chamado "PIX no crédito" no valor de R\$ 2.349,97 para a própria conta corrente. Em seguida transferiu R\$ 2.213,45 para a conta da instituição RecargaPay que de lá foi transferido como uma máquina de cartão R\$ 2.200,00 para o fraudador. Tudo isso em menos de 2 minutos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Depois às 6:46 houve operação de crédito transferindo R\$ 1.252,29 para a própria contra corrente, para logo em seguida transferir para a conta do autor no PICPAY o valor de R\$ 1.150,00. Depois dessa mesma conta PICPAY foi transferido para a RecargaPay o valor de R\$ 1.249,85. Uma transferência direta do Nubank para o Recargapay foi realizada também, ocorrendo a transferência para o fraudador de R\$ 1.260,00. Quanto ao réu PICPAY além da participação já mencionada, houve às 7:02 transferência via PIX parcelado da conta PICPAY para RecargaPay no valor de R\$ 2.802,82. Essa transferência foi cancelada por fraude, mas uma seguinte do mesmo valor foi realizada para a própria conta PICPAY e depois repassado R\$ 2.500,00 para a conta do Recargapay que por fim foi transmitida para o fraudador. Após, foi realizado às 7:06 mais um pix parcelado no valor de R\$ 3.027,05 na própria conta do PICPAY. Em sequência, foi transferido para a conta do autor no Recargapay o valor de R\$ 2.700,00 que foi integralmente repassado ao fraudador. Quanto ao réu Banco Sofisa, a fraude iniciou-se às 7:16 por meio de uso de limite especial contratado de R\$ 10.000,00. No minuto seguinte transferiu-se R\$ 3.500,00 para a conta do autor no Recargapay, sendo permitida uma transação via máquina de cartão para o fraudador do mesmo valor. Às 7:19 ocorreu uma nova transferência do Banco Sofisa de R\$ 2500,00 para a conta do autor no Recargapay, que novamente foi autorizado uma transação de máquina de cartão de igual valor ao fraudador. Por fim, às 7:22, foi transferido R\$ 4.000,00 para a mesma conta do Recargapay que pelo método de máquina de cartão foi transferido ao fraudador de R\$ 2.400,00 e R\$ 1.600,00. O réu RecargaPay foi o responsável final de quase todas as transferências realizadas pelos fraudadores. Fica clara a falta de segurança em todos os réus para inibir o transtorno realizado pelos criminosos. Sem maiores explicações os fraudadores tiveram acesso aos aplicativos do banco, sem que o autor tivesse fornecido a senha e cujo o acesso só deveria ocorrer por biometria. Em minutos valores e montantes tão elevados foram transferidos de contas diversas, ainda que em nome do autor, em horário não habitual e em dia não útil, sem que os réus tenham falha de segurança em seus sistemas. Além disso, não se pode olvidar que, quando da ocorrência de situações como a dos autos, é comum a realização de transações em tempo exíguo, após a subtração do celular, como ocorreu no caso em análise. Por outro lado, é cediço que o uso de aplicativos bancários trouxe mais



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comodidade, facilidade e agilidade nas movimentações financeiras, também alavancando os ganhos das instituições bancárias. Contudo, necessário reconhecer que trouxe também maior insegurança aos correntistas, porquanto é notório o crescimento de fraudes praticadas por meio de aplicativos de bancos, com o número crescente de furtos e roubos de celulares seguidos de fraudes bancárias realizadas em questão de minutos. No caso dos autos, tem-se que, de posse do celular da vítima, o terceiro fraudador conseguiu invadir o aplicativo dos Bancos e instituições financeiras requeridas, tendo acesso às contas bancárias da Parte Requerente, onde realizou as transações financeiras questionadas. Daí porque não se pode falar em inexistência de falha ou defeito na prestação de serviços, quando o aplicativo fornecido pelas Instituições Financeiras Requeridas não foram capazes de prevenir tais fraudes. Ainda, destaco que não há indícios de que a Parte Autora concorreu para o dano, facilitando o acesso à sua senha pessoal, de tal sorte que a consumação das transações indica, mais uma vez, que os mecanismos de segurança das Casas Bancárias Demandadas se mostraram inoperantes e vulneráveis para combater a fraude perpetrada. Importante salientar que parte dos valores e transações foram consideradas fraudes pelas rés. No entanto, a partir do momento em que o banco entendeu como transação indevida a ponto de ter devolvido os valores, deveria também considerar suspeita todas as outras transações realizadas bem como empréstimos. Assim, em que pese a responsabilidade civil do requerido seja objetiva, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I que, tendo prestado serviço, o defeito inexiste; II a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Em verdade e infelizmente, trata-se de tema recorrente. A atuação de verdadeiras organizações criminosas dedicadas à prática de modalidades de fraudes bancárias tem sido largamente noticiada e, por consequência, trazida a escrutínio do Estado Juiz. Várias modalidades de golpes vêm sendo implementadas. Nas discussões jurisprudenciais desta Unidade da Federação correntes têm sido formadas. Há decisões entendendo ser preponderante na análise o fato de o evento se inserir no risco do negócio, representando um fortuito interno. Outra linha de entendimento reconhece a culpa concorrente entre casa bancária e cliente, acomodando assim a responsabilização segundo a corresponsabilidade, a contribuição de cada parte para o evento danoso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda há entendimento no sentido de que, ainda que tomada por objetiva a responsabilidade do prestador de serviços, deve ser perquirido se há evidente rompimento do nexo entre o dano e uma conduta omissiva ou comissiva da Instituição Financeira, resultando, pois, na isenção de responsabilidade desta pela restituição do status quo prévio ao dano causado por terceiros (estelionatários), se contribuição para tanto não houve. Pois bem, sempre aventada em hipóteses como a que ora se analisa a edição, pelo e. Superior Tribunal de Justiça, da súmula 479: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Verifica-se no caso concreto, a constatação de fraude não implicando a exclusão de sua responsabilidade, mas sim, evidenciando a falha na prestação do serviço, consistente em não adotar as medidas de segurança necessárias no tocante à realização dos empréstimos. A responsabilidade da instituição quanto aos fatos imputados, por sua vez, é de natureza objetiva, tornando desnecessária a demonstração de culpa. Nesse sentido dispõe a Súmula 479 do 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." (...) Nessas circunstâncias, de fato, tem-se por suficientemente demonstrada a própria falha nos serviços prestados, que não apresentaram a segurança que deles razoavelmente era esperada (art. 14, § 1º, incisos I e II, do CDC), mormente considerando que as operações financeiras foram realizados sequencialmente e em alto valor, fora do perfil da parte consumidora, em dia não útil e horário não habitual o que deveria bastar para acionar o alerta dos sistemas de segurança que a instituição financeira deve possuir. A falha de segurança interna certamente contribuiu para a concretização do evento danoso. Considero aplicável o disposto no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, cuja incidência pressupõe, segundo precedentes do Superior Tribunal de Justiça (...) Ora, nos autos restaram comprovadas a cobrança indevida, o efetivo pagamento e a incoerência nas atitudes de resolução administrativa da questão, uma vez que devolveu-se o valor de algumas das transações, mas se manteve os empréstimos de sendo descontados, bem como encargos de cheque especial e débitos de pix parcelados quando todos foram questionados pelo mesmo fato fortuito. Nesse contexto, tem-se que a hipótese é de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva do Banco Réu, que assume o risco de sua atividade e deve responder pelo prejuízo decorrente da fraude praticada, conforme entendimento sumulado do C. Superior Tribunal de Justiça (...). Por outro lado, a despeito da conduta indevida da Parte Ré, não vislumbro, no caso concreto, a presença dos pressupostos para indenização por dano moral. Para esse tipo de indenização, é necessário comprovar, além do ato ilícito, do nexos causal e de um dano, circunstâncias que demonstrem um efetivo prejuízo extrapatrimonial, que abalem direitos da personalidade da parte prejudicada. O simples surgimento de sentimentos humanos negativos não é suficiente para caracterizar dano moral. O autor não trouxe aos autos comprovante de danos efetivamente ocorridos, como por exemplo, a negativação indevida pelos débitos. Ademais, não restou demonstrado que a Parte Autora, na vã tentativa de solucionar extrajudicialmente o problema, tenha necessitado percorrer um longo e tormentoso caminho, tampouco que tenha sofrido um dano efetivo com tal proceder, devendo, portanto, ser rejeitado o pleito por danos morais. Conclui-se, portanto, tratar-se de questão que se resume, em última instância, apenas a aspectos patrimoniais e, portanto, incabível o pleito de indenização por danos morais”.

De início, salienta-se que as preliminares de ilegitimidade passiva arguidas pelos réus litisconsortes Nu Pagamentos S/A. e Banco Bradesco S/A. se confundem com o mérito e com ele será analisado.

Rejeito a preliminar de existência de litisconsórcio necessário dos eventuais beneficiários das quantias transferidas.

De acordo com o art. 114, do NCPC: *“O litisconsórcio será necessário por disposição de lei ou quando, pela natureza da relação jurídica controvertida, a eficácia da sentença depender da citação de todos que devam ser litisconsortes”*.

No caso, discute-se a existência ou não de responsabilidade da instituição financeira por transferências bancárias efetuadas mediante alegada fraude



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perpetrada por terceiros, não havendo mesmo viabilidade jurídica e nem necessidade de participação dos beneficiários dos depósitos para garantir a eficácia da decisão.

Alega o autor que, em 04/02/2024, “por volta das 06:00h”, teve seu aparelho celular furtado na Rua João Passalacqua, Bela Vista, São Paulo/SP. Que após, foi surpreendido “por uma série de transações bancárias ocorridas no mesmo dia do furto do aparelho celular, em questão de horas, com contratações de empréstimos, movimentações aleatórias e grande desfalque financeiro”, cujo sucesso atribuiu à falha no sistema de segurança dos réus.

Aduziu que as fraudes se iniciaram logo após o furto de seu aparelho celular: a) “na primeira sequência de fraudes, os criminosos acessaram o aplicativo do Banco BRADESCO e ali contrataram naquele domingo (04/02/2024), por volta das 06h:10min, nada menos que 03 (três) empréstimos pessoais no Banco BRADESCO no valor total nada módico de R\$ 27.100,00 (vinte e sete mil e cem reais), empréstimos esses que imediatamente, no mesmo dia, foram transferidos para diversas contas pelos fraudadores, (...) ficando ao final a conta do Requerente no referido Banco BRADESCO com apenas R\$ 1,00 (um real)”; b) a “segunda sequência de fraudes se deu em 01 (um) minuto, entre às 06h:34min e 06h:35min do Banco BRADESCO para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais). Na sequência, a instituição RECARGAPAY permitiu uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO do referido valor (R\$ 2.500,00) para RONIVALDO SANTANA SANTOS (CNPJ 53.698.859/0001-82)”; c) a “terceira sequência de fraudes se deu às 06h:37min por meio de operação de “PIX no crédito” na instituição NUBANK no valor de R\$ 2.349,97 (dois mil e trezentos e quarenta e nove reais e noventa e sete centavos) para a conta do próprio Requerente”; na sequência “os criminosos por meio de transferência PIX da conta do Requerente na instituição NUBANK transferiram para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente o valor de R\$ 2.213,45 (dois mil e duzentos e treze reais e quarenta e cinco centavos). Na sequência, a instituição RECARGAPAY permitiu uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS às 06h:38min”; d) a “quarta sequência de fraudes se deu às 06h:40min por meio de transferência PIX do Banco BRADESCO para a instituição PICPAY em conta do próprio Requerente no valor de R\$ 100,00 (cem reais). Na sequência, os criminosos transferiram R\$ 0,01 (um centavo) de volta da instituição PICPAY para conta do próprio Requerente no Banco BRADESCO às 06h:40min”; e) a “quinta sequência de fraudes se deu às 06h:46min por meio de operação de crédito na instituição NUBANK no valor de R\$ 1.252,29 (um mil e duzentos e cinquenta e dois reais e vinte e nove centavos) para conta do próprio Requerente na instituição NUBANK. Na sequência, os criminosos transferiram da conta do Requerente na instituição NUBANK para a instituição PICPAY por meio de PIX, a quantia de R\$ 1.150,00 (mil cento e cinquenta reais). Às 06h:48min, da conta do Requerente na instituição PICPAY os criminosos transferiram R\$ 1.249,85 (mil duzentos e quarenta e nove reais e oitenta e cinco centavos) para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente. Às 06h:49min os criminosos ainda transferiram via PIX da conta do Requerente na instituição NUBANK para conta do próprio Requerente instituição RECARGAPAY o valor de R\$ 1.249,85 (mil duzentos e quarenta e nove reais e oitenta e cinco centavos). Por fim, ainda às 06h:49min, a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 1.260,00 (mil duzentos e sessenta reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS”; f) a “sexta sequência de fraudes se deu às 07h:02min por meio de transferência via PIX parcelado da conta do Requerente na instituição PICPAY no valor de R\$ 2.802,82 (dois mil oitocentos e dois reais e oitenta e dois centavos) para conta do próprio Requerente na instituição RECARGAPAY”, que, por sua vez, foi reconhecida como fraude e o valor foi estornado; g) a “sétima sequência de fraudes se deu entre às 07h:02min e 07h:03min por meio de transferência via PIX parcelado da conta do próprio Requerente na instituição PICPAY no valor de R\$ 2.802,82 (dois mil e oitocentos e dois reais e oitenta e dois centavos) com taxas, transferindo R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para conta do próprio Requerente na instituição RECARGAPAY. Na sequência, a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS”; h) a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“ oitava sequência de fraudes se deu às 07h:06min por meio de transferência via PIX parcelado da conta do próprio Requerente na instituição PICPAY no valor de R\$ 3.027,05 (três mil e vinte e sete reais e cinco centavos), transação esta que inclusive vai contra a política da Requerida PICPAY que mesmo assim permitiu a operação. O valor foi transferido para a conta do Requerente na instituição RECARGAPAY. A operação de tomada de PIX parcelado foi contestada administrativamente pelo Requerente e ainda está em análise pelas Requeridas, sendo mantida por ora a cobrança do valor e encargos pela operação. Na sequência, os criminosos transferiram R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais) para a conta do Requerente na instituição RECARGAPAY. Às 07h:07min a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS”; i) a “nona sequência de fraudes se deu às 07h:16min por meio de Saque Especial Sofisa (uso de Limite Especial) feito na conta do Requerente junto ao Banco SOFISA no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que nada mais é que um empréstimo (limite especial) tomado pelos criminosos. Às 07h:17min, da conta do Requerente no Banco SOFISA os criminosos transferiram R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente. Na sequência, às 07h:18min, a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS. Às 07h:19min, da conta do Requerente no Banco SOFISA os criminosos transferiram R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente. Na sequência, às 07h:20min, a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 2.500,00 (três mil e quinhentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS. Às s 07h:22min, da conta do Requerente no Banco SOFISA os criminosos transferiram R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente. Na sequência, às 07h:23min, a instituição RECARGAPAY permitiu mais duas transações via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 2.400,00 (dois mil e quatrocentos reais) e R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SANTANA SANTOS”; j) a “décima sequência de fraudes se deu entre às 07h:31min e 09h:54min por meio da tentativa de diversas transferências e compra de moedas estrangeiras entre contas do Requerente no Banco BRADESCO e na instituição WISE, envolvendo ainda conta de outro fraudador “Richard de Sousa Nagaoka” com conta na instituição WISE. Primeiro, às 07h:31min os criminosos transferiram R\$ 5.067,11 (cinco mil e sessenta e sete reais e onze centavos) da conta do Requerente no Banco BRADESCO para a conta do Requerente na instituição WISE (Doc. 10). Na conta da WISE os criminosos compraram U\$ 1.000,00 (mil dólares americanos). Às 07:34min os criminosos transferiram R\$ 4.560,41 (quatro mil quinhentos e sessenta reais e quarenta e um centavos) da conta do Requerente no Banco BRADESCO para a conta do Requerente na instituição WISE. Às 07h:58min, na conta do Requerente na instituição WISE os criminosos compraram U\$ 1.165,89 (mil cento e sessenta e cinco e oitenta e nove cents de dólares americanos). Na sequência os criminosos com os U\$ 1.165,89 compraram €1075,00 (mil e setenta e cinco euros) transferidos para a conta de outro fraudador de nome “Richard de Sousa Nagaoka”. Às 08h:33min os criminosos transferiram R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) da conta do Requerente no Banco BRADESCO para a conta do Requerente na instituição WISE. Às 08h:45min e às 08h:48min, na conta do Requerente na instituição WISE os criminosos converteram R\$ 2.732,80 (dois mil e setecentos e trinta e dois reais e oitenta centavos) em €500,00 (quinhentos euros) e R\$ 2.727,35 (dois mil e setecentos e vinte e sete reais e trinta e cinco centavos) em €499,00 (quatrocentos e noventa e nove euros). Esses €999,00 (novecentos e noventa e nove euros) foram transferidos para a conta do fraudador de nome “Richard de Sousa Nagaoka”. Às 08h:50min e 08h:51min os criminosos transferiram R\$ 1.858,30 (mil e oitocentos e cinquenta e oito reais e trinta centavos) e R\$ 1.639,68 (mil e seiscentos e trinta e nove reais e sessenta e oito centavos) da conta do Requerente na instituição WISE para a conta do Requerente no Banco BRADESCO por terem provavelmente exaurido a possibilidade de fraude. Importante consignar que a WISE reconheceu a ocorrência de fraudes e se prontificou a reembolsar o Autor pelos prejuízos sofridos, conforme será mais detalhado na sequência desta inicial”; k) a “décima primeira sequência de fraudes iniciou-se às 10h41min. Os meliantes transferiram R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) por meio de transferência PIX do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Banco BRADESCO para a instituição NUBANK em conta do próprio Requerente. Às 10h41min os fraudadores transferiram via PIX os R\$1.500,00 para a conta do Requerente na instituição RECARGAPAY. Na sequência, às 10h:44min, a instituição RECARGAPAY permitiu uma transação PIX no valor de R\$ 1.500,00 da conta do Requerente para conta de fraudadora “Patrícia Ferreira de Brito Lima” da instituição PAGSEGURO. Às 10h46min os meliantes transferiram R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) por meio de transferência PIX do Banco BRADESCO para a instituição NUBANK em conta do próprio Requerente. Na sequência os fraudadores transferiram via PIX R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para a conta do Requerente na instituição RECARGAPAY. Às 10h:47min, a instituição RECARGAPAY permitiu uma transação PIX no valor de R\$ 2.500,00 da conta do Requerente para conta de fraudadora “Patrícia Ferreira de Brito Lima” da instituição PAGSEGURO. Às 10h50min os meliantes transferiram R\$ 4.500,00 (quatro e quinhentos reais) por meio de transferência PIX do Banco BRADESCO para a instituição NUBANK em conta do próprio Requerente. Às 10h52min os fraudadores transferiram via PIX R\$ 3.300,00 para a conta do Requerente na instituição RECARGAPAY. Na sequência, às 10h:53min, a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação PIX no valor de R\$ 3.300,00 da conta do Requerente para conta de fraudadora “Patrícia Ferreira de Brito Lima” da instituição PAGSEGURO. Às 10h58min os meliantes transferiram R\$ 4.400,00 (quatro mil e quatrocentos reais) por meio de transferência PIX do Banco BRADESCO para a instituição NUBANK em conta do próprio Requerente. Na sequência, os criminosos alocaram R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais em RDB do NUBANK, provavelmente com intuito de mascarar a atuação fraudulenta das movimentações e burlar o sistema de segurança das Requeridas”.

Sustentou, ainda, que do “total das transações envolvendo o Banco BRADESCO o Requerente recebeu estorno correspondente à R\$ 5.089,64 pelo reconhecimento da fraude por parte da WISE, R\$ 13.903,00 pelo reconhecimento da fraude por parte do Requerido NUBANK, ou seja, um total de R\$ 18.992,64 (dezoito mil, novecentos e noventa e dois reais e sessenta e quatro centavos).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Juntou boletim de ocorrência (fls. 34/36), extratos de movimentação financeira (fls. 37/39, 40/41, 42/45, 46, 48, 134, 139/144 e 145/147), comprovante de pagamento (fls. 47 e 135/138), comprovantes de transferências (fls. 50/52 e 53/54) e contestações formais aos réus (fls. 55/59, 60/80, 81/86, 87/121 e 122/125).

Por sua vez, alegou o réu litisconsorte Nu Pagamentos S/A. que as transações controvertidas “partiram de dispositivo autorizado”; que, “em casos como o ocorrido, o Nubank solicita que o cliente realize contato imediato com a central de suporte e informe o ocorrido para que as devidas medidas de segurança e retirada de acesso do aplicativo sejam realizadas para a proteção”, o que não ocorreu no caso; que o “Nubank deixa disponível em seu site opção de realizar login com os dados da conta para solicitar por lá a retirada de acesso de qualquer aparelho a conta, portanto, a própria parte autora tem o controle e poder para realizar esse procedimento sempre que sentir necessário”; que as “transações realizadas com a utilização de senha pessoal de 4 dígitos são de inteira responsabilidade do cliente”; que “quando há formatação do aparelho Smartphone, troca de aparelho, limpeza do cache (dados) do aplicativo Nubank, desvinculação de uma conta de um aparelho ou, por outra razão, há necessidade reinstalar o nosso aplicativo, é necessário novo acesso com os seguintes dados: CPF e senha do aplicativo (senha de 8 dígitos), assim, ao digitar estes dados, é gerado um novo certificado, que é um número que vincula novamente este aparelho smartphone (dispositivo) à sua conta Nubank”. Juntou cópia dos “Termos Gerais do Contrato do Cartão” (fls. 188/212), dos “Termos Gerais do Contrato da Conta Nubank” (fls. 213/229), da “Contestação de Transação nº 83069508” (fls. 230/231), do “Reembolso realizado” nº 83135643, datado de 06/02/2024 (fls. 232/237), do “Retorno sobre o contato no GOV.BR” de nº 83659077 (fls. 238/240), de extratos de movimentação financeira (fls. 241) e de faturas de cartão de crédito (fls. 242/258 e 401/405).

Alegou o réu litisconsorte Picpay Instituição de Pagamento S/A. que as transações impugnadas foram realizadas por meio de “dispositivo autorizado na



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta desde a criação do cadastro, por meio de validação biométrica”; que, “pela inserção de senha pessoal da Autora, as transações foram validadas”; que, “após análise interna, não foi identificada qualquer alteração de senha precedendo as transações”. Juntou cópias do “Contrato de Condições Gerais de Prestação de Serviços” (fls. 338/383).

Alegou o réu litisconsorte Banco Bradesco S/A. que, embora a subtração do aparelho celular do autor tenha ocorrido na parte da manhã do dia 04/02/2024, a confecção do boletim de ocorrência somente foi feita no período da tarde; que a parte autora “não comprovou ter comunicado imediatamente o banco requerido acerca do furto do celular a fim de que fossem bloqueados os aplicativos do banco”; que os “contratos de empréstimos foram regularmente contratados também com a utilização das credenciais de segurança de uso pessoal”; que “não houve troca na senha de efetivação das transações”; que “ainda que uma ocorrência seja passível de um MED, não é correto afirmar que ela é passível de um reembolso, conforme normativo 05.1062”; que as “transações foram enviadas para conta segura, em nome da cliente, sob o domínio da cliente”; que as “transações foram enviados para favorecidos com o qual cliente tinha longo histórico de transações”; que “os valores foram devidamente disponibilizados na conta da parte autora e transferidos para contas de titularidade da própria parte autora, junto a outras instituições financeiras”; que “houve a efetuação das transações via aplicativo, resta claro que os supostos criminosos tinham o conhecimento de referidos dados da parte Autora, não havendo qualquer falha na segurança interna do banco que tenha fornecido de maneira “automática” nova senha aos bandidos”; que as “transações só se concretizaram porque a pessoa que a realizou estava em posse da senha de 4 dígitos, TOKEN e dados do cartão da parte requerente”. Juntou cópias de extratos de movimentação bancária (fls. 438/465) e tela sistêmica com os dados de transações efetivadas nos dias 01 e 02 de fevereiro de 2024 (fls. 466).

Alegou o réu litisconsorte Banco Sofisa S/A. que as transações controvertidas foram regulares; que “houve o cancelamento do saque especial contratado, todavia, torna-se curioso observar que houve a transferência via PIX do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

importe de R\$ 10.000,00 para conta da mesma titularidade da parte Autora, o que não destoa do perfil da cliente”; que o “autor informou que o horário do assalto foi às 06:00 do dia 04/02/2024, por sua vez, as movimentações que o mesmo desconhece começaram a ocorrer após às 07h:17:40min do dia em questão, portanto, depois de mais de uma hora do assalto”; que “pelo fato de o PIX ser uma transação instantânea, não há como o banco de origem, muito menos o banco receber, realizar uma análise de perfil da operação que, como já informado, ocorre exclusivamente em plataforma desenvolvida e gerenciada pelo Banco Central do Brasil”; que as “transações via PIX ocorreram mediante acesso ao canal de transação Mobile (app), de forma regular, mediante a digitação de senha pessoal e intransferível”. Juntou “Relatório” sobre as operações controvertidas (fls. 510/516), foto “selfie” do autor (fls. 517) e “PI Autbank – Detalhes Relato de Infração” (fls. 518).

Alegou o réu litisconsorte Recargapay Instituição de Pagamento Ltda. que as “transações foram realizadas com o uso da senha da parte Autora para diversos beneficiários. Ou seja, as transferências foram realizadas a partir do pedido da parte Autora”.

Em réplica, insiste o autor que o evento decorreu de falha da segurança bancária dos réus.

No caso, aplica-se a Súmula 297 do C. STJ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, possibilitando a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, pois o Banco é quem gerencia os seus sistemas eletrônicos e detém registros de sua utilização, tanto de sua parte quanto da parte dos clientes.

Incontroverso nos autos que, após a subtração do celular ocorrida em 04/02/2024, foram realizadas as seguintes operações: a) “na primeira sequência de fraudes, os criminosos acessaram o aplicativo do Banco BRADESCO e ali



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contrataram naquele domingo (04/02/2024), por volta das 06h:10min, nada menos que 03 (três) empréstimos pessoais no Banco BRADESCO no valor total nada módico de R\$ 27.100,00 (vinte e sete mil e cem reais), empréstimos esses que imediatamente, no mesmo dia, foram transferidos para diversas contas pelos fraudadores, (...) ficando ao final a conta do Requerente no referido Banco BRADESCO com apenas R\$ 1,00 (um real)”; b) a “segunda sequência de fraudes se deu em 01 (um) minuto, entre às 06h:34min e 06h:35min do Banco BRADESCO para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais). Na sequência, a instituição RECARGAPAY permitiu uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO do referido valor (R\$ 2.500,00) para RONIVALDO SANTANA SANTOS (CNPJ 53.698.859/0001-82”); c) a “terceira sequência de fraudes se deu às 06h:37min por meio de operação de “PIX no crédito” na instituição NUBANK no valor de R\$ 2.349,97 (dois mil e trezentos e quarenta e nove reais e noventa e sete centavos) para a conta do próprio Requerente”; na sequência “os criminosos por meio de transferência PIX da conta do Requerente na instituição NUBANK transferiram para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente o valor de R\$ 2.213,45 (dois mil e duzentos e treze reais e quarenta e cinco centavos). Na sequência, a instituição RECARGAPAY permitiu uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 2.200,00 (dois mil e duzentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS às 06h:38min”; d) a “quarta sequência de fraudes se deu às 06h:40min por meio de transferência PIX do Banco BRADESCO para a instituição PICPAY em conta do próprio Requerente no valor de R\$ 100,00 (cem reais). Na sequência, os criminosos transferiram R\$ 0,01 (um centavo) de volta da instituição PICPAY para conta do próprio Requerente no Banco BRADESCO às 06h:40min”; e) a “quinta sequência de fraudes se deu às 06h:46min por meio de operação de crédito na instituição NUBANK no valor de R\$ 1.252,29 (um mil e duzentos e cinquenta e dois reais e vinte e nove centavos) para conta do próprio Requerente na instituição NUBANK. Na sequência, os criminosos transferiram da conta do Requerente na instituição NUBANK para a instituição PICPAY por meio de PIX, a quantia de R\$ 1.150,00 (mil cento e cinquenta reais). Às 06h:48min, da conta do Requerente na instituição PICPAY os criminosos transferiram R\$ 1.249,85 (mil duzentos e quarenta e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nove reais e oitenta e cinco centavos) para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente. Às 06h:49min os criminosos ainda transferiram via PIX da conta do Requerente na instituição NUBANK para conta do próprio Requerente instituição RECARGAPAY o valor de R\$ 1.249,85 (mil duzentos e quarenta e nove reais e oitenta e cinco centavos). Por fim, ainda às 06h:49min, a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 1.260,00 (mil duzentos e sessenta reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS”; f) a “sexta sequência de fraudes se deu às 07h:02min por meio de transferência via PIX parcelado da conta do Requerente na instituição PICPAY no valor de R\$ 2.802,82 (dois mil oitocentos e dois reais e oitenta e dois centavos) para conta do próprio Requerente na instituição RECARGAPAY”, que, por sua vez, foi reconhecida como fraude e o valor foi estornado; g) a “sétima sequência de fraudes se deu entre às 07h:02min e 07h:03min por meio de transferência via PIX parcelado da conta do próprio Requerente na instituição PICPAY no valor de R\$ 2.802,82 (dois mil e oitocentos e dois reais e oitenta e dois centavos) com taxas, transferindo R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para conta do próprio Requerente na instituição RECARGAPAY. Na sequência, a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS”; h) a “oitava sequência de fraudes se deu às 07h:06min por meio de transferência via PIX parcelado da conta do próprio Requerente na instituição PICPAY no valor de R\$ 3.027,05 (três mil e vinte e sete reais e cinco centavos), transação esta que inclusive vai contra a política da Requerida PICPAY que mesmo assim permitiu a operação. O valor foi transferido para a conta do Requerente na instituição RECARGAPAY. A operação de tomada de PIX parcelado foi contestada administrativamente pelo Requerente e ainda está em análise pelas Requeridas, sendo mantida por ora a cobrança do valor e encargos pela operação. Na sequência, os criminosos transferiram R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais) para a conta do Requerente na instituição RECARGAPAY. Às 07h:07min a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 2.700,00 (dois mil e setecentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS”; i) a “nona sequência de fraudes se deu às 07h:16min por meio



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Saque Especial Sofisa (uso de Limite Especial) feito na conta do Requerente junto ao Banco SOFISA no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que nada mais é que um empréstimo (limite especial) tomado pelos criminosos. Às 07h:17min, da conta do Requerente no Banco SOFISA os criminosos transferiram R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente. Na sequência, às 07h:18min, a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS. Às 07h:19min, da conta do Requerente no Banco SOFISA os criminosos transferiram R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente. Na sequência, às 07h:20min, a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 2.500,00 (três mil e quinhentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS. Às 07h:22min, da conta do Requerente no Banco SOFISA os criminosos transferiram R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para a instituição RECARGAPAY em conta do próprio Requerente. Na sequência, às 07h:23min, a instituição RECARGAPAY permitiu mais duas transações via máquina de cartão PAGSEGURO no valor de R\$ 2.400,00 (dois mil e quatrocentos reais) e R\$ 1.600,00 (mil e seiscentos reais) para conta CNPJ de RONIVALDO SANTANA SANTOS”; j) a “décima sequência de fraudes se deu entre às 07h:31min e 09h:54min por meio da tentativa de diversas transferências e compra de moedas estrangeiras entre contas do Requerente no Banco BRADESCO e na instituição WISE, envolvendo ainda conta de outro fraudador “Richard de Sousa Nagaoka” com conta na instituição WISE. Primeiro, às 07h:31min os criminosos transferiram R\$ 5.067,11 (cinco mil e sessenta e sete reais e onze centavos) da conta do Requerente no Banco BRADESCO para a conta do Requerente na instituição WISE (Doc. 10). Na conta da WISE os criminosos compraram US\$ 1.000,00 (mil dólares americanos). Às 07:34min os criminosos transferiram R\$ 4.560,41 (quatro mil quinhentos e sessenta reais e quarenta e um centavos) da conta do Requerente no Banco BRADESCO para a conta do Requerente na instituição WISE. Às 07h:58min, na conta do Requerente na instituição WISE os criminosos compraram US\$ 1.165,89 (mil cento e sessenta e cinco e oitenta e nove cents



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de dólares americanos). Na sequência os criminosos com os US\$ 1.165,89 compraram €1075,00 (mil e setenta e cinco euros) transferidos para a conta de outro fraudador de nome “Richard de Sousa Nagaoka”. Às 08h:33min os criminosos transferiram R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) da conta do Requerente no Banco BRADESCO para a conta do Requerente na instituição WISE. Às 08h:45min e às 08h:48min, na conta do Requerente na instituição WISE os criminosos converteram R\$ 2.732,80 (dois mil e setecentos e trinta e dois reais e oitenta centavos) em €500,00 (quinhentos euros) e R\$ 2.727,35 (dois mil e setecentos e vinte e sete reais e trinta e cinco centavos) em €499,00 (quatrocentos e noventa e nove euros). Esses €999,00 (novecentos e noventa e nove euros) foram transferidos para a conta do fraudador de nome “Richard de Sousa Nagaoka”. Às 08h:50min e 08h:51min os criminosos transferiram R\$ 1.858,30 (mil e oitocentos e cinquenta e oito reais e trinta centavos) e R\$ 1.639,68 (mil e seiscentos e trinta e nove reais e sessenta e oito centavos) da conta do Requerente na instituição WISE para a conta do Requerente no Banco BRADESCO por terem provavelmente exaurido a possibilidade de fraude. Importante consignar que a WISE reconheceu a ocorrência de fraudes e se prontificou a reembolsar o Autor pelos prejuízos sofridos, conforme será mais detalhado na sequência desta inicial”; k) a “décima primeira sequência de fraudes iniciou-se às 10h41min. Os meliantes transferiram R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) por meio de transferência PIX do Banco BRADESCO para a instituição NUBANK em conta do próprio Requerente. Às 10h41min os fraudadores transferiram via PIX os R\$1.500,00 para a conta do Requerente na instituição RECARGAPAY. Na sequência, às 10h:44min, a instituição RECARGAPAY permitiu uma transação PIX no valor de R\$ 1.500,00 da conta do Requerente para conta de fraudadora “Patrícia Ferreira de Brito Lima” da instituição PAGSEGURO. Às 10h46min os meliantes transferiram R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) por meio de transferência PIX do Banco BRADESCO para a instituição NUBANK em conta do próprio Requerente. Na sequência os fraudadores transferiram via PIX R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) para a conta do Requerente na instituição RECARGAPAY. Às 10h:47min, a instituição RECARGAPAY permitiu uma transação PIX no valor de R\$ 2.500,00 da conta do Requerente para conta de fraudadora “Patrícia Ferreira de Brito Lima” da instituição PAGSEGURO. Às 10h50min os meliantes transferiram R\$



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4.500,00 (quatro e quinhentos reais) por meio de transferência PIX do Banco BRADESCO para a instituição NUBANK em conta do próprio Requerente. Às 10h52min os fraudadores transferiram via PIX R\$ 3.300,00 para a conta do Requerente na instituição RECARGAPAY. Na sequência, às 10h:53min, a instituição RECARGAPAY permitiu mais uma transação PIX no valor de R\$ 3.300,00 da conta do Requerente para conta de fraudadora “Patrícia Ferreira de Brito Lima” da instituição PAGSEGURO. Às 10h58min os meliantes transferiram R\$ 4.400,00 (quatro mil e quatrocentos reais) por meio de transferência PIX do Banco BRADESCO para a instituição NUBANK em conta do próprio Requerente. Na sequência, os criminosos alocaram R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais em RDB do NUBANK, provavelmente com intuito de mascarar a atuação fraudulenta das movimentações e burlar o sistema de segurança das Requeridas”.

Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade do prestador de serviços, respeitada a convicção do MM. Juízo “a quo”, não há nos autos qualquer elemento de prova que demonstre que a pessoa, de posse do aparelho celular subtraído, teve acesso à conta do autor por falha nos mecanismos de segurança dos bancos litisconsortes, prevalecendo a alegação defensiva de que o acesso à conta é realizado mediante senha pessoal e token. De fato, é de experiência comum (NCPC, art. 375), que, tanto o acesso à conta, quanto as movimentações realizadas, somente são procedidos e concluídos mediante digitação das credenciais e senha pessoal e intransferível. E o autor somente comunicou os bancos sobre os fatos alegados após a realização das transferências, inviabilizando o bloqueio da conta.

E o estorno parcial de valores não traduz, por si só, confissão de falha na prestação do serviço bancário, mas mera liberalidade.

Tampouco subsiste falha na prestação do serviço bancário prestado pelos apelantes em razão da exigência de acionamento automático de mecanismos de segurança bancária.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os elementos de prova não possibilitam reconhecer que deveriam ter sido acionados os mecanismos de segurança bancária, haja vista que, além de não ter sido demonstrado que as operações tenham transbordado o limite de crédito concedido ao autor, as transferências PIX oriundas de contas mantidas junto aos bancos ora apelantes, conforme confessado pelo próprio autor (fls. 03/08), foram efetivadas para outra conta de sua titularidade, do que não havia mesmo motivo para ativação dos sistemas de segurança do banco.

Vislumbra-se, em verdade, que os repasses de valores para contas de terceiros foram efetivados pelo réu litisconsorte Recargapay Instituição de Pagamento Ltda., via “máquina de cartão Pagueseguro”, que, por sua vez, não é parte na presente ação.

Considerando-se, no entanto, que o referido réu litisconsorte anuiu com a sentença proferida, tendo, ainda, procedido o depósito de valor em conta do Juízo (fls. 874), se mantém inalterada a sentença quanto ao reconhecimento de sua responsabilidade pelo evento.

Quanto as transferências de valores à empresa Wise, que também não é parte da presente lide, oriundas do réu Banco Bradesco S/A., à luz da tela sistêmica juntada às fls. 419, verifica-se que o autor, em período antecedente, efetivou inúmeras transferências de valores semelhantes, o que afasta, no caso, a alegação de violação do perfil de consumo.

Cumprido esclarecer que informações de sistema, comuns na atualidade em razão da informatização das relações comerciais/bancárias, a despeito de serem produzidas de forma unilateral, podem ser admitidas, desde que aliadas a elementos de prova a indicar regularidade, como no caso dos autos em que associadas aos demais documentos e dinâmica dos fatos.

Essa é a regra do NCPC, art. 425: *“Fazem a mesma prova que*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*os originais: (...) V - os extratos digitais de bancos de dados públicos e privados, desde que atestado pelo seu emitente, sob as penas da lei, que as informações conferem com o que consta na origem”.*

Tais constatações afastam a verossimilhança das alegações articuladas em petição inicial, e diante do quadro apresentado, não é caso de se atribuir responsabilidade e obrigação de indenizar ao réu em razão das operações questionadas; constata-se que não houve falha na prestação de serviços por parte dos bancos apelantes, e nem restando caracterizado fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479.

Nesse sentido:

“Apelação. Relação de consumo. Contrato bancário. Indenizatória por danos materiais e morais. Furto de cartão de crédito. Criminosos que, após o crime, realizaram compras utilizando-se do cartão da vítima, causando-lhe prejuízo financeiro. Pretensão de responsabilização do banco, ante alegação de falha de segurança na prestação dos serviços. Descabimento no caso concreto. Autor que informou ao banco réu do crime sofrido somente após realizadas as compras indevidas. Impossibilidade, portanto, de o banco réu, agindo de forma preventiva, bloquear a conta bancária do autor ou obstar as operações fraudulentas realizadas, visto que sequer havia sido informado do risco de que elas pudessem ocorrer. Resultado do crime sofrido pelo autor que não pode ser imputado ao requerido, configurando culpa exclusiva de terceiro. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Inexistência de falha de segurança nos serviços bancários prestados pelo réu. Ausência de responsabilidade do banco. Improcedência mantida. Aplicação do art. 252, do Regimento Interno. Majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, §11º, do CPC. Recurso a que se nega provimento.” (TJSP; Apelação Cível 1001044-10.2023.8.26.0009; Relator (a): MAURO CONTI MACHADO; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 18/01/2024)

“CONTRATOS BANCÁRIOS. FRAUDE NA CELEBRAÇÃO DE TRÊS EMPRÉSTIMOS E NA TRANSFERÊNCIA DO NUMERÁRIO. RESPONSABILIDADE POR FATO DO SERVIÇO. Autor admitiu ser pouco experimentado na utilização de aplicativo de celular e ter contado com o auxílio do sobrinho, quem se beneficiou do montante creditado pelo banco.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Adesão aos empréstimos formalizada por "Mobile Bank" e transferências ao sobrinho por meio de PIX. Circunstâncias que sugerem compartilhamento do aparelho celular e da senha pessoal, o que descaracteriza o imputado defeito na prestação do serviço (art. 14, §3º, I, do CDC). Insistência na deflagração da fraude não conduz à obrigação de reparar, pois, em último caso, tem-se que o evento decorreu de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, §3º, II, do CDC). Inexistência de elementos que vinculem o fornecedor aos danos narrados. Improcedência bem declarada. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1000728-35.2021.8.26.0213; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 17/05/2022)

Presente, assim, hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta dos apelantes e os danos experimentados pela autora quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

Nessa quadra, ausente falha na prestação dos serviços, não há elementos para acolhimento do pedido indenizatório, seguindo acolhido o recurso dos bancos apelantes e a sentença substituída com julgamento de improcedência da ação em relação a estes. Mantidas, no entanto, a homologação do acordo celebrado com o Banco Sofisa S/A. (fls. 883) e a parcial procedência do pedido quanto ao réu Recargapay Instituição de Pagamento Ltda., que anuiu com os termos da sentença proferida.

Em relação aos réus apelantes, arca a parte ativa com as custas e despesas processuais, e com o pagamento de honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado atribuído à causa.

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).*

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou provimento aos recursos interpostos.**

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**  
**Relator**  
**(assinatura eletrônica)**



Voto nº 33.557

Apelação Cível nº 1012942-59.2024.8.26.0405

Comarca: Osasco

Apelantes: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento, Banco Bradesco S/A e Picpay Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Fernando Luis Gutiérrez Lopez

Interessados: Banco Sofisa S/A e Recargapay Instituição de Pagamento Ltda.

### **DECLARAÇÃO DE VOTO**

Vistos.

Com o respeito próprio por todos os posicionamentos adotados, apresento voto parcialmente divergente.

Analiso, abaixo, as operações impugnadas:

1. BANCO BRADESCO S/A: os fraudadores contrataram 3 empréstimos logo que o telefone foi furtado, às 6:10 da manhã, nos valores de R\$ 15.000,00, R\$ 10.000,00 e R\$ 2.100,00, totalizando o valor de R\$ 27.100,00. Logo em seguida transferido para conta do autor no Recargapay o valor de R\$ 2.500,00.

Às 7:31 iniciou-se a segunda sequência de transferências do Banco Bradesco para compra de moeda estrangeira no Banco Wise. Foram transferidos os valores de R\$ 5.067,11, R\$ 4.560,41 e R\$ 3.500,00 para compra de dólares e euros que depois, foram transferidas para terceiro fraudador.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A terceira transferência de valores do Banco Bradesco ocorreu as 10:41. Foram feitas as transferências pix para o Banco Nubank de R\$ 1.500,00, R\$ 3.500,00, R\$ 4.500,00 e R\$ 4,400,00 e de lá os valores foram transferidos para o RecargaRay onde foram transferidos para os fraudadores.

De todos os valores transferidos pelo Banco Bradesco, o Banco reconheceu e devolveu o valor de R\$ 5.089,64 relativos ao WISE e R\$ 13.903,00 das transferências junto ao NUBANK, tendo retornado o valor de R\$ 18.992,64 (embora às fls. 420 mostram que anterior ao furto de celular, o autor já havia realizado transferências PIX à Wise).

Especificamente em relação aos empréstimos, tenho que os documentos trazidos pelo referido banco não comprovam que as devidas cautelas foram adotadas, muito menos que todas as fases e requisitos de segurança foram devidamente cumpridos, sendo insuficiente para tanto os documentos unilaterais apresentados, inclusive os “prints” constantes da contestação e da apelação.

Todavia, os valores foram depositados na conta do autor, e devem ser devolvidos, com correção monetária porque, como já mencionado, as transferências destes valores ocorreram para outra conta do autor.

Disto, contudo, deverá ser abatido o que o banco restituiu por sua livre e espontânea vontade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sucumbência recíproca (50% para cada parte), e honorários em 10% sobre o proveito por cada qual obtido.

2. NU PAGAMENTOS S/A: Às 06:37 ocorreu "PIX no crédito" no valor de R\$ 2.349,97 para a conta corrente do autor. Em seguida transferiu R\$ 2.213,45 para a conta da instituição RecargaPay (pertencente ao autor) e, de lá, transferido R\$ 2.200,00 para o fraudador. Tudo isso em menos de 2 minutos.

Depois, às 6:46 houve operação de crédito transferindo R\$ 1.252,29 para a própria conta corrente, para em seguida transferir para a conta do autor no PICPAY o valor de R\$ 1.150,00. Depois, dessa mesma conta PICPAY foi transferido para a RecargaRay o valor de R\$ 1.249,85.

Transferência direta do Nubank para o Recargapay foi realizada também, ocorrendo a transferência para o fraudador de R\$ 1.260,00.

Banco PICPAY: além da participação já mencionada acima, às 7:02 houve transferência via PIX parcelado da conta PICPAY para RecargaPay (as duas pertencentes ao autor) no valor de R\$ 2.802,82. Essa transferência foi cancelada por fraude, mas uma seguinte do mesmo valor foi realizada para a própria conta PICPAY e depois repassado R\$ 2.500,00 para a conta do Recargapay, que por fim foi enviada para o fraudador.

Após, foi realizado às 7:06 mais um pix parcelado no valor de R\$ 3,027,05 na própria conta do PICPAY. Em sequência, foi transferido para a conta do autor no Recargapay o valor de R\$ 2.700,00 que foi integralmente



repassado ao fraudador.

Para estes dois bancos, acompanho o relator, por entender que não houve desvio do perfil, e as transferências ocorreram para contas do próprio autor no Recargapay.

3. BANCO SOFISA: houve acordo, mas as operações objetadas eram as seguintes:

A fraude iniciou-se às 7:16 por meio de uso de limite especial contratado de R\$ 10.000,00. No minuto seguinte transferiu-se R\$ 3.500,00 para a conta do autor no Recargapay, sendo permitida uma transação via máquina de cartão para o fraudador do mesmo valor.

Às 7:19 ocorreu uma nova transferência do Banco Sofisa de R\$ 2500,00 para a conta do autor no Recargapay, que novamente foi autorizado uma transação de máquina de cartão de igual valor ao fraudador. Por fim, às 7:22, foi transferido R\$ 4.000,00 para a mesma conta do Recargapay que pelo método de máquina de cartão foi transferido ao fraudador R\$ 2.400,00 e R\$ 1.600,00.

Observa-se, pois, que as operações para terceiros foram de responsabilidade do Recargapay, mas contra esta instituição pleito de devolução inexistiu na exordial.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, dou parcial provimento à apelação do Bradesco e dou provimento às apelações do Nubank e Picpay.

É como voto.

**AFONSO CELSO DA SILVA**

**2º Desembargador**

(assinado digitalmente)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	28	Acórdãos Eletrônicos	JOSE WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO	2E0C7262
29	33	Declarações de Votos	Afonso Celso da Silva	2E23B2E0

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1012942-59.2024.8.26.0405 e o código de confirmação da tabela acima.