



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000342527**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013150-51.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VICTORIA DOS SANTOS BRASCO, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

**PEDRO KODAMA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Voto n.º 39029

Apelação n.º 1013150-51.2025.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Victoria dos Santos Brasco

Apelado: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Juiz (a): Ricardo Dal Pizzol

*Apelação. Prestação de serviços bancários. Ação de indenização por danos materiais e morais. Boleto fraudulento. Ausência de comprovação de que a fraude narrada pela autora tenha ocorrido no ambiente da instituição financeira/ré ou por culpa desta. Ônus da prova que incumbia à autora, em conformidade com o art. 373, I, do Código de Processo Civil. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.*

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 244/252, cujo relatório adoto em complemento, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos morais proposta por Victoria dos Santos Brasco contra Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento. A autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados, em 10% do valor da causa atualizado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, apela a autora.

Apela a autora sustentando que houve falha na prestação do serviço por parte do réu. Afirma que a fraude somente ocorreu porque o réu permitiu a abertura e manutenção de uma conta utilizada por estelionatários, sem cumprir adequadamente os deveres regulatórios de identificação e monitoramento previstos pelo Banco Central. Alega que o réu não apresentou documentação idônea sobre a conta fraudulenta, reforçando a falha no dever de segurança. Argumenta que não se trata de fortuito externo, mas de risco inerente à atividade bancária, aplicando-se a responsabilidade objetiva das instituições financeiras conforme o CDC e a Súmula 479 do STJ. Defende que os danos materiais são evidentes, pois houve pagamento via PIX não recuperado e necessidade de quitação novamente da parcela do financiamento. Quanto aos danos morais, sustenta que a situação ultrapassa mero aborrecimento, gerando angústia, frustração e perda de tempo útil. Requer o provimento do recurso para condenar o réu ao ressarcimento dos valores pagos e ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 244/252).

Recurso tempestivo e preparado.

O apelado apresentou contrarrazões, requerendo a manutenção da sentença (fls. 258/271).

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença apelada deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. Cabe, entretanto, acrescentar ao *decisum* algumas considerações a respeito.

A autora alega em sua inicial, em síntese, que: a) a autora sofreu "golpe do boleto falso", ao pagar débito (financiamento de veículo) a destinatário falso, transferindo PIX no valor de R\$ 3.670,80 para uma chave CNPJ em nome de "Grupo Representante Safr Ltda" (o nome da credora verdadeira é Banco Safra); b) a conta bancária dos golpistas era gerida pela Nu Bank; c) ela pagou o boleto verdadeiro de R\$ 4.084,00 (a maior por conta de juros e correção monetária). Requer a condenação ao pagamento de R\$ 4.084,00 a título de indenização por danos materiais e a condenação ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais. Deu à causa o valor de R\$ 14.084,00.

O réu contestou às fls. 66/97, alegando, no mérito, a inexistência de falha na prestação de serviço (valeu-se de todos os mecanismos necessários de defesa, inclusive uso do MED, que restou infrutífero); a culpa exclusiva da vítima; c) a ocorrência de fortuito externo (fato de terceiro) que rompe o nexo de causalidade.

Anote-se que, em regra, o ônus de provar o alegado é do autor, em conformidade com o art. 373, I, do Código de Processo Civil que dispõe:

*Art. 373. O ônus da prova incumbe:*

*I - ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu*



*direito;*

A propósito do ônus da prova, observa VICENTE GRECO FILHO, em sua obra *Direito Processual Civil Brasileiro*, Volume 2, Editora Saraiva, 21ª edição, página 235:

*“O autor, na inicial, afirma certos fatos porque deles pretende determinada consequência de direito; esses são os fatos constitutivos que lhe incumbe provar sob pena de perder a demanda. A dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo milita contra o autor. O juiz julgará o pedido improcedente se o autor não provar suficientemente o fato constitutivo de seu direito”.*

Excepcionalmente, o ordenamento permite a inversão do ônus da prova, verificadas determinadas circunstâncias. Contudo, não é o caso de se aplicar tal inversão, baseada na legislação consumerista, pois, como medida excepcional, necessita do preenchimento de seus requisitos legais como o da verossimilhança das alegações e hipossuficiência, que não estão presentes no caso.

Já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

*“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. AÇÃO SECURITÁRIA. SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO.*

*INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. AFASTAMENTO. SÚMULA 7 DO STJ. AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte de Justiça, a inversão do ônus da prova é realizada a critério do juiz mediante a verificação da verossimilhança das alegações da parte, de sua hipossuficiência ou da maior facilidade na obtenção da prova, requisitos cuja apreciação implica análise do acervo fático-probatório dos autos, providência vedada na via estreita do recurso especial, nos termos da Súmula 7/STJ. 2. Agravo interno a que se nega provimento.” (AgInt no AREsp 1272703/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 27/11/2018, DJe 07/12/2018)*

No caso, observa-se que não estão presentes os requisitos verossimilhança da alegação ou hipossuficiência, pois, apesar da autora indicar ter efetuado o pagamento do boleto de fls. 28 e 34, não restou comprovado que o boleto foi adulterado pelo réu/apelado ou que exista culpa deste no golpe perpetrado por falsários, situação essa que afasta a responsabilidade deste pelo prejuízo alegado.

Ressalte-se que a falta de cautela da autora com relação à verificação da autenticidade do boleto não pode ser imputada ao réu, ainda mais porque não restou comprovado que foi o banco que enviou o boleto ou que a adulteração do documento envolveu o

ambiente eletrônico da instituição financeira ou por culpa da parte apelada.

Ademais, caberia à autora agir com diligência e cautela em confirmar ao menos os dados insertos no boleto para pagamento, uma vez que sequer checkou se o nome do beneficiário (fls. 34) correspondia ao Banco Safra, o qual era o verdadeiro destinatário do pagamento (fls. 28) e nem se atentou que não era a forma pela qual sempre quitou os boletos anteriores.

Anote-se que o art. 14, §2º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor declara que a culpa exclusiva do consumidor é causa excludente da responsabilidade do fornecedor em razão da quebra do nexo de causalidade entre a prestação do serviço e o dano.

Assim, não comprovado o ato ilícito praticado pelo réu/apelado não há que se falar em declaração de inexistência de débito, restituição de valores e indenização por danos morais.

Em hipótese semelhante, esta Relatoria já se pronunciou nos seguintes termos:

*“Apelação. Prestação de serviço bancário. Ação de ressarcimento por danos materiais. Transações não reconhecidas pela autora. Prova dos autos demonstra que ela forneceu dados sigilosos a terceiro estelionatário. Culpa exclusiva da vítima que atua como excludente de responsabilidade do*

*réu. Inversão do ônus da sucumbência. Sentença de procedência reformada. Recurso provido.”*  
(Apelação Cível 1010264-61.2019.8.26.0562; j. 13/11/2019)

*Apelação. Cartão de crédito. Ação de indenização por danos morais. Elementos probatórios demonstram que há divergência entre o código de barras constante do comprovante de pagamento e o constante na fatura. Existência de dívida proveniente de cartão de crédito inscrita no cadastro de inadimplentes. Exercício regular de direito. Majoração da verba honorária. Aplicação do § 11 do artigo 85 do CPC de 2015. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.*  
(Apelação Cível 1010533-58.2019.8.26.0576; j. 09/12/2019)

No mesmo sentido, por este Eg. Tribunal de Justiça:

*Apelação – Indenização – Danos Morais e Materiais – Apesar do dever da Instituição Financeira ré, na qualidade de fornecedora de bens e serviços, de zelar pela segurança dos clientes que frequentam suas agências, não cabia à mesma garantir a segurança dos objetos pessoais da autora. Configurada, na hipótese, culpa exclusiva*

*da vítima, uma vez que a autora confessadamente negligenciou no cuidado de seus objetos pessoais, então sob seu poder e vigilância exclusiva. Sentença Mantida – Apelo Desprovido. (Apelação Cível 0001512-25.2014.8.26.0035; Relator Ramon Mateo Júnior; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; j. 10/04/2017)*

*Processo redistribuído em cumprimento à Resolução 737/2016 e à Portaria 1/2016. INDENIZAÇÃO. Dano moral. Queda em shopping center, em local próximo a bebedouro de água. Culpa exclusiva da vítima evidenciada. Art. 12, § 3º, III do CDC. Provas dos autos indicando que havia placa de sinalização de que o piso estava molhado e escorregadio. Consumidora que deixou de trafegar com a cautela necessária, o que resultou no acidente relatado. Shopping center, ademais, que prestou prontamente os socorros necessários, não agindo de forma negligente na solução do caso. Nexo de causalidade rompido, com exclusão do dever de indenizar do fornecedor. Sentença de procedência reformada. Recurso do shopping provido, desprovido o da consumidora. (Apelação Cível 0081574-59.2011.8.26.0002; Relator Teixeira Leite; Órgão Julgador: 28ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; j. 26/07/2017)*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, o recurso de apelação deve ser desprovido, mantendo-se a r. sentença por todos os seus fundamentos e pelos ora acrescentados.

Outrossim, cabível a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 11, do novo Código de Processo Civil.

Os honorários advocatícios foram arbitrados na r. sentença, em razão da sucumbência da apelante em 10% do valor da causa atualizado (valor da causa – R\$ 14.084,00). Nos termos do dispositivo citado acima elevo os honorários em prol do apelado para 15% do valor da causa atualizado.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

*PEDRO KODAMA*  
*Relator*  
*(Assinatura eletrônica)*