



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000331743

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016449-88.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante OSVALDO DA SILVA, são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAY2FREE SOLUÇÕES EM SISTEMAS E PAGAMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VIII (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), DANIEL ISSLER E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 1128/TJ – Rel. Luiz Fernando Cardoso Dal Poz – Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado)
Apelação Cível nº 1016449-88.2024.8.26.0482 – processo digital
Apte: Osvaldo da Silva
Apdo(a): NU Pagamentos S.A e Outros
Comarca: 2ª Vara Cível de Presidente Prudente
Juiz(a) de 1º Grau: Aline Sugahara Bertaco**

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS – DANOS MORAIS – GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – PIX FINANCIADO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JUSTIÇA GRATUITA DEFERIDA. Declaração de hipossuficiência não infirmada pelas apeladas.

PRELIMINARES AFASTADAS. Recurso tempestivo, protocolado dentro do período de suspensão dos prazos determinado pelo Comunicado Conjunto nº 571/2025, aplicável à 5ª Região Administrativa Judiciária de Presidente Prudente. Inovação recursal acolhida apenas quanto ao pedido autônomo não formulado na inicial. Dialeiticidade atendida.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Relação de consumo. Golpe da falsa central de atendimento que configura fortuito interno. Transferências discrepantes do perfil do consumidor realizadas sem qualquer alerta ou bloqueio preventivo. Falha na prestação do serviço caracterizada. Súmula 479 do STJ.

CULPA CONCORRENTE. Consumidor que forneceu voluntariamente seus dados aos estelionatários, contribuindo para a consumação do golpe. Responsabilidade da instituição financeira limitada à metade dos danos materiais. Art. 14, § 3º, inciso II, do CDC, aplicado de forma mitigada.

DANOS MORAIS. Não caracterização. No que concerne ao alegado dano de natureza extrapatrimonial, a causa determinante de sua ocorrência foi a conduta incauta do autor.

INTERMEDIADORA DE PAGAMENTOS.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ausência de participação na fraude e de nexos causal. Improcedência mantida.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação, interposto por Osvaldo da Silva contra a r. sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de nulidade e inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais, ajuizada em face de Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento e Pay2free Soluções em Sistemas e Pagamentos Ltda, extinguindo o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, revogando a tutela de urgência anteriormente concedida e condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, fls. 362/370.

Narra o apelante, fls. 374/392, que, em 07/06/2024, recebeu diversas ligações de estelionatários que se apresentavam como funcionários da Nu Pagamentos S.A., informando-lhe sobre supostas compras fraudulentas realizadas em seu nome. Levado a erro pela aparente legitimidade dos contatos, os quais ostentavam a identificação visual, o nome de gestor e o protocolo de atendimento da instituição financeira, forneceu suas informações pessoais e sensíveis. Poucos minutos após, teve sua conta invadida, sendo realizadas três transferências via Pix Financiada no limite do cartão de crédito, totalizando R\$ 10.884,92.

Imediatamente após as transações, em intervalo de apenas seis minutos, comunicou o fato à Nu Pagamentos e lavrou Boletim de Ocorrência nº HU8864-1/2024. A instituição financeira, contudo, negou o estorno, sob a alegação de que as transações foram realizadas a partir de dispositivo celular previamente autorizado, mediante reconhecimento facial e inserção de senha pessoal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Requeru a reforma integral da sentença, a declaração de inexigibilidade dos débitos no valor de R\$ 10.884,92, com retificação da fatura de junho de 2024 para R\$ 317,14, a condenação solidária das apeladas ao pagamento de indenização por danos morais e a concessão dos benefícios da justiça gratuita.

A Pay2free Soluções em Sistemas e Pagamentos Ltda apresentou contrarrazões, fls. 407/423, arguindo a intempestividade do recurso, a vedação à inovação recursal e, no mérito, a ausência de responsabilidade em razão de sua condição de mera intermediadora de pagamentos internacionais.

A Nu Pagamentos S.A., fls. 426/448, também apresentou contrarrazões pugnando pelo não conhecimento do recurso por ausência de dialeticidade recursal e, no mérito, pela manutenção da sentença, sustentando a culpa exclusiva da vítima, a caracterização de fortuito externo e a inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Os autos foram remetidos para julgamento virtual, por ausência de oposição.

É o relatório.

Ante a documentação apresentada pelo apelante, que demonstra de forma suficiente a impossibilidade de arcar com as despesas do processo sem prejuízo do próprio sustento, defere-se o benefício da justiça gratuita, nos termos do art. 98 do Código de Processo Civil. A declaração de hipossuficiência, corroborada pelos elementos constantes dos autos, goza de presunção relativa de veracidade e não foi infirmada pelas apeladas, fls. 460/480.

A preliminar de intempestividade suscitada pela Pay2free Soluções em Sistemas e Pagamentos Ltda não comporta acolhimento. Consoante se extrai dos autos, a r. sentença foi disponibilizada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no Diário da Justiça Eletrônico em 14/07/2025, considerando-se publicada no primeiro dia útil subsequente, isto é, em 15/07/2025, nos exatos termos do art. 4º, § 3º, da Lei nº 11.419/2006. Assim, o prazo de quinze dias úteis para a interposição do recurso de apelação, previsto no art. 1.003, § 5º, do Código de Processo Civil, teve seu curso iniciado em 16/07/2025.

Ocorre que, no transcurso desse prazo, sobreveio a suspensão dos prazos processuais no período compreendido entre 04/08/2025 e 08/08/2025, determinada pelo Comunicado Conjunto nº 571/2025 do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, aplicável às unidades judiciais vinculadas à 5ª Região Administrativa Judiciária de Presidente Prudente, comarca de origem do presente feito.

A apelada sustenta que a Comarca de Presidente Prudente não estaria contemplada pelo referido comunicado, por não constar expressamente de sua listagem. Tal argumento, contudo, não resiste ao exame dos autos, porquanto o próprio instrumento normativo alcança, em sua abrangência regional, todas as unidades jurisdicionais da 5ª Região Administrativa Judiciária, na qual inequivocamente se insere a Comarca de Presidente Prudente. Considerando que a apelação foi protocolada em 07/08/2025, data compreendida dentro do período de suspensão dos prazos, impõe-se reconhecer a tempestividade do recurso. Rejeita-se a preliminar.

A Pay2free arguiu, ainda, vedação à inovação recursal, sob o argumento de que o pedido de suspensão da cobrança até o trânsito em julgado não constou da petição inicial. A preliminar merece acolhimento apenas no que tange a esse pedido autônomo, que de fato extrapola o objeto da demanda originária, não podendo ser introduzido em sede recursal. Tal circunstância, todavia, não afeta o conhecimento do recurso quanto ao seu mérito principal. Acolhe-se a preliminar somente neste ponto específico.

A Nu Pagamentos S.A. sustenta que as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razões recursais constituem mera reiteração das alegações iniciais, sem impugnação específica dos fundamentos da sentença, o que configuraria ofensa ao princípio da dialeticidade recursal. A preliminar não merece acolhimento. O apelante enfrentou diretamente os fundamentos da sentença, notadamente a caracterização da culpa exclusiva da vítima e a inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, apresentando argumentos jurídicos e fáticos autônomos, jurisprudência divergente e documentação probatória, atendendo ao disposto no art. 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil. Rejeita-se a preliminar.

Superadas as preliminares, passo ao mérito.

A relação jurídica entabulada entre as partes é de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça é expressa ao dispor que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

A sentença recorrida concluiu pela ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, com fundamento no fato de que o apelante teria voluntariamente repassado suas informações pessoais aos estelionatários, rompendo o nexo de causalidade apto a responsabilizar a instituição financeira. Data venia, o entendimento não pode prevalecer.

É incontroverso que os estelionatários se valeram da identidade visual, do protocolo de atendimento oficial e da logomarca da Nu Pagamentos S.A. para induzir o apelante a erro. As três transferências via Pix Financiada, realizadas em sequência rápida e em valores expressivos, completamente discrepantes do padrão de uso do consumidor, não foram objeto de qualquer alerta, bloqueio ou contato



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preventivo pela instituição financeira.

A fraude insere-se, portanto, no conceito de fortuito interno, por estar diretamente vinculada ao contexto das operações bancárias e ter sido viabilizada, ao menos em parte, pela ausência de mecanismos de monitoramento de comportamento atípico inerentes e exigíveis da atividade de uma instituição financeira de grande porte. Nesse sentido já se pronunciou esta Corte, ao reconhecer que operações de Pix que destoam do perfil do consumidor configuram falha na prestação do serviço bancário apta a ensejar a responsabilização objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Neste sentido:

"APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. AUTORA QUE FOI VÍTIMA DE GOLPE DE TERCEIRO (FALSO FUNCIONÁRIO), CONSISTENTE EM REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIAS PIX NO VALOR TOTAL DE R\$ 152.625,00. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO AUTORAL. PRELIMINAR AFASTADA. NO MÉRITO, RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ANTE O RISCO DA ATIVIDADE (SÚMULA 479/STJ). FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. OPERAÇÕES DE PIX QUE DESTOAVAM DO PERFIL DA AUTORA, QUE INVOLUNTARIAMENTE FRANQUEOU ACESSO A SUA CONTA, CONTRIBUINDO PARA O SUCESSO DO GOLPISTA. CULPA CONCORRENTE. DANOS MATERIAIS DIVIDIDOS PELA METADE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP, 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Apelação Cível nº 1088390-46.2025.8.26.0100, Desembargador

Relator César Zalaf, 04 de março de 2026).

Todavia, não se pode ignorar que o apelante, ao fornecer voluntariamente seus dados pessoais e sensíveis aos estelionatários, contribuiu de forma relevante para a consumação do golpe. A eficácia da fraude dependeu diretamente de sua conduta, que, a despeito dos alertas amplamente divulgados pelas instituições financeiras acerca dessa modalidade delitiva, não observou as cautelas mínimas razoavelmente exigíveis, como a verificação da autenticidade do contato pelos canais oficiais da instituição antes de fornecer qualquer informação.

Configura-se, portanto, culpa concorrente entre a omissão da Nu Pagamentos S.A., que falhou no monitoramento de operações atípicas, e a conduta negligente do próprio apelante. Aplicando-se o disposto no art. 945 do Código Civil, de incidência subsidiária nas relações de consumo, a responsabilidade deve ser repartida entre as partes, cabendo à Nu Pagamentos S.A. responder por metade dos danos materiais sofridos, no valor de R\$ 5.442,46.

No que concerne aos danos morais, inclusive a negativação do nome do apelante em razão do débito fraudulento, a causa determinante, nesse ponto, deve ser assinalada como sendo o comportamento incauto do autor, não ficando estabelecido nexos causal com ação ou omissão da instituição financeira.

Quanto à Pay2free Soluções em Sistemas e Pagamentos Ltda, não se verifica nexos causal entre sua conduta e o evento danoso. A empresa atuou como mera intermediadora técnica de pagamentos internacionais, sem qualquer participação na engenharia social que vitimou o apelante, sem ingerência sobre sua decisão de realizar as transferências e sem falha identificável em seus próprios sistemas de segurança.

A ausência de nexos causal é pressuposto inafastável da responsabilidade civil, mesmo no regime objetivo do Código



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Defesa do Consumidor, razão pela qual se mantém a improcedência dos pedidos formulados em face dessa apelada.

A fim de evitar a oposição de embargos de declaração voltados exclusivamente ao prequestionamento, declara-se expressamente a inexistência de violação a todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais suscitadas, em conformidade com as Súmulas 282 do Supremo Tribunal Federal e 211 do Superior Tribunal de Justiça. Registra-se, ainda, que eventual interposição de embargos de declaração contra o presente acórdão será julgada pelo sistema virtual, não sendo cabível sustentação oral. Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso de apelação, para reformar a sentença quanto à Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento e julgar parcialmente procedentes os pedidos, condenando-a ao pagamento de indenização por danos materiais no valor correspondente à metade do prejuízo material, corrigido monetariamente e com juros legais dos desembolsos, nos moldes da Súmula 54 do E. STJ.

Mantém-se a sentença de improcedência quanto à Pay2free Soluções em Sistemas e Pagamentos Ltda.

Em vista do resultado deste julgamento, custas devem ser rateadas em partes iguais. A instituição vencida pagará ao advogado do autor R\$1.500.00 a título de honorários, em vista do disposto no art. 85, § 8º, do CPC. Igual importância a ser paga pelo autor ao patrono da instituição Nu Pagamentos, observada a gratuidade.

Em relação à Pay2free, majorem-se os honorários advocatícios fixados na sentença para 12% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional desempenhado em sede recursal, igualmente sujeitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

à ressalva da gratuidade.

LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ

Relator