



Registro: 2026.0000294634

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021605-55.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada JOSEFA RODRIGUES DE ANDRADE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1021605-55.2024.8.26.0224

Comarca: Guarulhos – 1ª Vara Cível

Apelante: Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento

Apelada: Josefa Rodrigues de Andrade

Interessada: Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S.A.

MM(a). Juiz(a) de 1º Grau: Dr(a). Tobias Guimarães Ferreira

Voto nº 5.260

APELAÇÃO. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX MEDIANTE UTILIZAÇÃO DE CRÉDITO EM CARTÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TRANSAÇÃO ATÍPICA EM RELAÇÃO AO PERFIL DA CONSUMIDORA. DEVER DE SEGURANÇA. RESTITUIÇÃO DE DANOS MATERIAIS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

1. Recurso de apelação interposto por instituição de pagamento contra r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a requerida ao ressarcimento de prejuízo decorrente de fraude eletrônica, afastando a responsabilidade da corrê e rejeitando o pedido de danos morais.

2. Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva, porquanto, segundo a teoria da asserção, a autora imputou ao banco a falha na prestação de serviços, inclusive por alegar que o golpe fora viabilizado por fragilidade nos mecanismos de segurança da instituição, o que atrai sua legitimidade para compor o polo passivo da demanda.

3. Relação de consumo caracterizada. Incidência dos arts. 2º e 3º do CDC e da Súmula 297 do C. STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias. Súmula 479 do C. STJ.

4. Consumidora vítima do chamado “golpe da falsa central telefônica”, realizando transferência via PIX mediante utilização de crédito em cartão. Operação de valor elevado e incompatível com o histórico de movimentação da cliente. Ausência de mecanismos eficazes de bloqueio, verificação adicional ou confirmação da transação. Falha no dever de segurança configurada.

5. Prestador do serviço que assume o risco operacional ao disponibilizar meios eletrônicos de pagamento, inclusive o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sistema PIX, devendo adotar medidas preventivas aptas a impedir fraudes, nos termos da regulamentação do Banco Central. Possibilidade de bloqueio cautelar de valores e monitoramento de operações atípicas que não foi observada no caso concreto.

6. Manutenção da condenação ao ressarcimento dos danos materiais. Majoração dos honorários advocatícios em grau recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

7. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

1. Trata-se de recurso de apelação interposto por NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por JOSEFA RODRIGUES DE ANDRADE, contra a r. sentença de fls. 500/506, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, para condenar a requerida ao pagamento de R\$ 5.912,23 a título de danos materiais, bem como julgar improcedente a demanda em relação à CORRÉ PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., com sucumbência recíproca.

Na inicial, a autora alegou, em síntese, que é correntista da primeira requerida e que, em 05/12/2023, foi vítima do chamado “golpe da falsa central telefônica”, após receber mensagem informando suposta transação suspeita em sua conta. Sustentou que, acreditando tratar-se de atendimento da instituição financeira, realizou transferência via PIX no valor de R\$ 5.912,23, mediante utilização de crédito em cartão, em favor de terceiro, sem conseguir posteriormente reaver a quantia, motivo pelo qual requereu a condenação das rés à restituição do valor e ao pagamento de indenização por danos morais.

As rés apresentaram contestação, arguindo preliminares de ilegitimidade passiva e, no mérito, negando falha na prestação do serviço e sustentando culpa exclusiva da autora e de terceiro.

Sobreveio sentença que rejeitou as preliminares, reconheceu a relação de consumo e entendeu configurada falha na prestação do serviço pela instituição financeira NU PAGAMENTOS S.A., ao permitir transação totalmente discrepante do perfil da autora, sem adoção de mecanismos de segurança aptos a impedir a fraude, condenando-a ao ressarcimento do prejuízo material, afastando, contudo, o pedido de danos morais, além de julgar improcedente a demanda em relação ao PAGSEGURO.

Inconformada, a requerida NU PAGAMENTOS S.A. interpôs recurso de apelação (fls. 512/557), sustentando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, sob o argumento de que não participou da fraude, a qual teria sido praticada por terceiro, mediante utilização voluntária de senha pela própria autora. No mérito, defende a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que a transação foi realizada por dispositivo autorizado, com uso de senha pessoal, e que o evento decorreu de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Alega, ainda, que a autora não comprovou comunicação imediata do fato, bem como que a instituição adota mecanismos de segurança e campanhas de orientação aos clientes, requerendo a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos, ou, subsidiariamente, o reconhecimento de culpa concorrente.

Recurso tempestivo e com preparo (fls. 558/559).

A autora apresentou contrarrazões (fls. 587/599) pugnando

pela manutenção da sentença, sustentando que a fraude somente se consumou em razão de falha no sistema de segurança da instituição financeira, pois a operação realizada destoava completamente de seu perfil de consumo, circunstância que deveria ter ensejado bloqueio ou confirmação prévia da transação, inexistindo culpa exclusiva da vítima.

É relatório.

2. De início, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva. É assente na jurisprudência o entendimento de que “(...) *as condições da ação, aí incluída a legitimidade, devem ser aferidas com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial*” (REsp n. 1.834.003/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 17/9/2019, DJe de 20/9/2019.).

No caso em análise, a autora narrou que sofreu “golpe do falso funcionário” ou “golpe da falsa central” por pessoa que se apresentara como representante da instituição financeira ré, de cujo serviço teria sido vítima, ressaltando a falha na prestação de serviços.

Assim, considerando que a autora imputou à alegada falha de serviço do apelante a possibilidade da prática do golpe por terceiro, e formulou pedido em face dele, impõe-se a conclusão de que o apelante é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, certo que eventual responsabilidade, ou não, é questão atinente ao mérito.

Além disso, o requerido, como prestador de serviços, compõe a cadeia de consumo, o que por si só já o legitima para responder à demanda, conforme arts. 3º e 25º, § único do CDC.

3. No mérito, o recurso não merece provimento.

É incontroverso que a autora foi vítima do chamado “golpe da falsa central telefônica”, tendo realizado transferência via PIX no valor de R\$ 5.912,23, mediante utilização de crédito em cartão, em favor de terceiro fraudador. A controvérsia cinge-se à verificação da existência, ou não, de falha na prestação do serviço pela instituição financeira.

Incontroversa, também, a incidência na hipótese do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora, na qualidade de destinatária fática e econômica, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pelo banco corréu, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e verbete da Súmula nº 297 do C. STJ.

Segundo a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”*.

Ademais, o banco réu tem o dever de segurança quando não evita, ou ao menos apura a tempo e modo, a realização de operações que não se coadunam com o perfil do consumidor. Revelam-se vulneráveis a rede e fluxo bancários quando autorizam transações atípicas em relação ao padrão de consumo do cliente (AgInt no AREsp 1.728.279-SP).

No caso concreto, conforme fatura do cartão de crédito às fls. 34/38, a transação realizada destoou completamente do perfil de utilização da autora, que, segundo os próprios extratos juntados pela ré, possuía histórico de movimentações de baixo valor e jamais havia utilizado a modalidade de crédito que viabilizou a operação. Ainda assim, a transferência de valor elevado foi autorizada sem qualquer

mecanismo adicional de verificação, bloqueio preventivo ou confirmação junto à cliente.

A propósito das transferências PIX, pertinente esclarecer que o fornecedor (instituição financeira), ao aderir ao serviço do PIX, declara ciência dos riscos da utilização de tal plataforma, valendo destacar o risco operacional, consoante artigo 88, do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020.

Ademais, o art. 39-B da Resolução 147/2021, que alterou a Resolução 1/2020, do Banco Central do Brasil, prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores pela instituição bancária detentora da conta do recebedor, suspeito da prática de fraude, permitindo a retenção por até 72 horas, a possibilitar a realização de uma análise mais detida da ocorrência, aumentando a probabilidade de recuperação dos recursos pelas vítimas.

Da dimensão e agilidade da transferência surge a dissonância com o histórico do consumidor que impunha providência por parte do banco, ainda que instrumentalizadas aquelas através do mecanismo de segurança *token*, já que este constitui apenas uma etapa adicional e automatizada para cuja superação basta a detenção da chave correspondente, obtida pelos estelionatários.

Assim, inegável o fato do serviço, pelo qual deve responder o réu, sendo, portanto, de rigor, a manutenção da r. Sentença.

Nesse sentido, a jurisprudência:

"DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. 1. Alegação de ilegitimidade passiva. Inconsistência. Teoria da asserção. Legitimidade passiva

*configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu. A análise de caracterização ou não da responsabilidade diz respeito ao mérito. 2. Denúnciação da lide. Relação de consumo. Incompatibilidade com o sistema de proteção do consumidor na máxima extensão possível, inclusive na perspectiva processual. Observância do art. 88 do CDC. Intervenção de terceiro, em relação de consumo, limitada a seguro de responsabilidade civil, nos termos do art. 101, II do CDC. 3. **Golpe da falsa central de atendimento. Autor que foi vítima de "falsa central de atendimento", seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco. Autor que contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoam do perfil de consumo do autor. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Sentença que declara a inexistência de operações e inexigíveis os débitos relacionados, condenando o réu à restituição de valores. Sentença mantida.** 4. Pretensão de afastamento da indenização por danos morais. Danos morais não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autor que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença alterada. 5. Recurso parcialmente provido, para afastar a condenação por danos morais, redefinindo-se os encargos de sucumbência, proporcionalmente à derrota. (TJSP; Apelação Cível 1002283-58.2023.8.26.0394; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nova Odessa - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 16/01/2025; Data de Registro: 16/01/2025- destaquei)*

APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – Validade da contratação não comprovada – Ausência de contrato escrito acompanhado de selfie (biometria facial), documento de identificação pessoal, geolocalização exata e código de identificação do dispositivo do consumidor – Documento denominado "Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" insuficiente para atestar a higidez da contratação – Devolução, em dobro, dos valores pagos indevidamente - Danos morais devidos, arbitrados em R\$ 5.000,00 – Sentença reformada. RECURSO PROVIDO, com inversão dos ônus da sucumbência.(TJ-SP - Apelação Cível: 10128302520238260438 Penápolis, Relator.: João Battaus Neto, Data de Julgamento: 26/08/2024, Núcleo de Justiça 4 .0 em

Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), Data de Publicação: 26/08/2024- destaquei)

*"AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE NEGÓCIO JURÍDICO CUMULADA COM PEDIDOS DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação do réu – **Empréstimos consignados – Alegação de que a contratação se deu via "Mobile Bank" – Ausência de comprovação** - A repetição do indébito deve ocorrer na forma simples, pois não verificada má-fé do réu, nem tampouco violação à boa-fé objetiva – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001825-29.2021.8.26.0453; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pirajuí - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/03/2022; Data de Registro: 28/03/2022- destaquei)*

*"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÕES IMPROVIDAS. CONSUMIDOR . BANCÁRIO. DESCONTOS EM CONTA CORRENTE. EMPRÉSTIMOS PESSOAIS E SEGUROS. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA . DEVOLUÇÃO DOS VALORES. JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. MODULAÇÃO DOS EFEITOS. RESTITUIÇÃO DE FORMA SIMPLES . AUSÊNCIA DE MÁ-FÉ. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR MANTIDO. Autor afirmou que o réu passou a efetuar descontos em sua conta corrente referentes a empréstimos e seguros não contratados . Sentença declarou a inexigibilidade dos contratos, determinou a restituição dos valores na forma simples e pagamento de indenização por dano moral. Recursos das partes. Restaram comprovados os descontos. **O banco réu deixou de juntar os contratos que autorizavam descontos dos seguros . E, embora tenha afirmado que o autor celebrou os empréstimos pessoais de nº 418084067 e nº 414337885 por meio de "Mobile Bank", fazendo uso de senha, o banco réu não juntou nenhum documento a comprovar a regularidade da contratação, tampouco os instrumentos que regiam os pactos (valores do empréstimos, número de parcelas, juros e demais encargos). Ressalto que meros extratos não comprovam as contratações impugnadas. E ainda, o réu sequer comprovou o depósito do valor na conta do autor referente ao empréstimo nº 414337885. Era ônus do banco não só provar a ausência da falha . Responsabilidade objetiva. Art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC. Defeito de segurança do próprio serviço prestado pelo banco que atraiu incidência da súmula 479 do STJ . Restituição na forma simples. O pedido de devolução dobrada dos valores declarados indevidos não merece***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acolhimento. Ausência de má-fé do banco réu. O Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento, com modulação de efeitos, pela Corte Especial, EAREsp 600663/RS, EAREsp 622897/RS, EAREsp 664888/RS, EAREsp 676608/RS e EREsp 1413542/RS precedentes prévios necessários) . Dano moral configurado. Reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos de descontos indevidos desde de 2017. Viu-se cobrado por seguros e empréstimos não contratados . Valor mantido em R\$ 10.000,00. Parâmetros da Turma julgadora. Sentença de parcial procedência . SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPRÓVIDOS. (TJ-SP - AC: 10251993820218260562 SP 1025199-38.2021 .8.26.0562, Relator.: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 13/07/2022, 20ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 13/07/2022- destaquei)

Por fim, os honorários advocatícios sucumbenciais serão majorados, nos termos do art, 85, §11, do Código de Processo Civil, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, para 12% do valor da causa, a ser pago pelo réu, ao advogado da autora.

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

4. Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorados os honorários sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor da causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica