



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000316033**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021870-35.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCILENE MARQUES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado 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 CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo n.º 1021870-35.2024.8.26.0005**

**Comarca: São Paulo - 1ª Vara Cível**

**Apelante: Lucilene Marques da Silva**

**Apelado: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento**

**Juiz(a): Vanessa Carolina Fernandes Ferrari**

**Voto n.º 7.925**

**APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - DUAS FRAUDES BANCÁRIAS DISTINTAS - Sentença de improcedência - Insurgência recursal da autora - Caso concreto - Golpe da falsa central de atendimento - Autora que, sem qualquer cautela, seguiu orientações de estelionatário que se passou por preposto do banco e efetuou transferência via PIX no valor de R\$ 4.100,00 a destinatário desconhecido - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio - Negligência da consumidora em não se utilizar de um meio de comunicação idôneo para contato - Conduta da autora que foi determinante para a consumação da fraude, vez que seguiu as instruções passadas por uma pessoa desconhecida - Conduta imprudente da consumidora, não hipervulnerável, que afasta, nessa hipótese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, sobretudo porque a transação se mostrou compatível com o histórico da conta - Compras não reconhecidas realizadas por terceiros via cartão virtual, no montante de R\$ 2.428,99 - Banco réu que não demonstrou haver adotado diligência para verificar a compatibilidade destas compras com o perfil de consumo da autora - Falha na prestação do serviço caracterizada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira reconhecida - Cabimento da declaração de inexigibilidade do valor das transações não reconhecidas - Danos materiais devidos, condicionados à comprovação do efetivo pagamento da respectiva fatura - Danos morais - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial - Sucumbência recíproca reconhecida.**

**Dá-se parcial provimento ao recurso.**

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls.

251/255 que, nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada por Lucilene Marques da Silva em face de Nu Financeira S/A – Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, julgou improcedente a pretensão inicial. Em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 500,00, observada a gratuidade de justiça.

Apela a autora (fls. 259/264), sustentando, em síntese, que a fraude praticada por terceiros no âmbito de operações bancárias configura fortuito interno, respondendo o banco objetivamente, conforme Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Aduz, ainda, que o apelado foi omissivo no seu dever de segurança, deixando de detectar e bloquear transações atípicas incompatíveis com o perfil da consumidora, o que configuraria o verdadeiro nexo causal ensejador da responsabilidade. Afasta a tese de culpa exclusiva da vítima, argumentando que as técnicas de engenharia social empregadas pelos fraudadores são cada vez mais sofisticadas e que não se pode exigir do cidadão comum que identifique fraudes complexas. Insiste na caracterização do dever de indenizar os danos materiais e morais sofridos. Pede a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a fls. 269/297, com preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal.

### **É o relatório.**

2. Inicialmente, rejeito a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade alegada, pois as razões recursais apresentam impugnação específica e guardam relação com o teor da r. decisão vergastada a possibilitar o conhecimento do recurso.

Superada a preliminar, adianta-se que o recurso comporta parcial provimento.

Segundo a narrativa inicial, a autora abriu uma conta no Banco



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nubank em 10/02/2024, ocasião em que realizou um depósito inicial de R\$ 1.000,00, destinado à formação de uma reserva financeira (“caixinha”). Aproximadamente duas semanas após a abertura da conta, a autora depositou mais R\$ 5.000,00, às 11h45. No mesmo dia, às 14h07, a autora foi contatada por um suposto atendente do banco, informando-lhe que seria necessário depositar determinado valor na "caixinha" para movimentar a conta. Confiando se tratar de representante legítimo da instituição financeira, a autora realizou uma transferência via PIX no valor de R\$ 4.100,00 para a chave indicada pelo fraudador.

Ao perceber que o valor não foi direcionado à “caixinha”, a autora percebeu ter sido vítima de golpe e entrou em contato com o banco, que informou não poder tomar qualquer providência quanto ao ocorrido.

Posteriormente, em 19/03/2024, a autora foi vítima de um segundo golpe: recebeu comunicação referente a duas compras realizadas em seu cartão virtual, uma no valor de R\$ 364,07 e outra no valor de R\$ 2.064,90, totalizando R\$ 2.428,97 em transações que não reconhece como suas.

Sustentou que a instituição financeira ré falhou no dever de segurança que lhe é inerente, ao permitir que terceiros fraudadores tivessem acesso remoto à conta.

Assim, pleiteou a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Após regular tramitação, sobreveio a r. sentença de fls. 251/255, julgando improcedentes os pedidos formulados.

Pois bem.

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei n.º 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a

responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA.*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco apelante.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, verifica-se que a parte autora foi vítima de fraude bancária em dois momentos distintos.

Em um primeiro momento, foi vítima de golpe da falsa central de atendimento, vez que recebeu contato por telefone, acreditando se tratar de funcionário do banco e seguiu as instruções do estelionatário.

Aqui é importante notar que a autora não se acautelou, eis que o número do telefone de contato não pertencia, de fato, ao banco e a autora não buscou, antes, os contatos oficiais do banco réu.

A autora, que não é idosa (46 anos de idade à época dos fatos) e tampouco hipervulnerável (declara como profissão “pedagoga” no Boletim de Ocorrência de fls. 23/24), seguiu, sem qualquer cautela, as orientações de estelionatário que se passou, supostamente, por preposto do banco, efetuando um pagamento via PIX a conta de destinatário desconhecido (fls. 25), sendo nada verossímil a história contada pelo interlocutor.

Verifica-se, ademais, que o valor da transação (R\$ 4.100,00) não destoava do histórico recente de transações realizadas pela autora, considerando os depósitos de R\$ 1.000,00 e R\$ 5.000,00 na conta (fls. 26). Desse modo, não se identifica verdadeira falha na prestação de serviço do banco réu, pois as transações estavam dentro do perfil de consumo.

Houve, indiscutivelmente, como apontado pelo Juízo, conduta imprudente da consumidora, a afastar, nessa hipótese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Já no tocante ao segundo episódio da fraude bancária, constata-se que a autora alega que terceiros estelionatários realizaram compras desconhecidas por meio de cartão virtual, nos valores de R\$ 2.064,91 e R\$ 364,08 (fls. 28/30).

Nesse particular, a ré não trouxe qualquer comprovação de compatibilidade de tais transações ao perfil da consumidora, tampouco a realização de diligência em confirmar a idoneidade das movimentações, a evidenciar a falha na prestação do serviço.

Não há, por outro lado, qualquer elemento probatório que indique participação ou facilitação por parte da autora à atividade criminosa relacionada ao uso do cartão virtual, não se podendo atribuir à consumidora qualquer responsabilidade por este evento danoso.

Nessa conformidade, o só fato de as transações via cartão de crédito terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar que criminosos estavam tendo acesso aos dados da autora.

A utilização fraudulenta do cartão poderia ter sido obstada, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte da ré.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL.*

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. **3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi,***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)**  
(destaque nosso)

Assim, o caso é de reconhecimento da declaração de inexigibilidade da dívida e do dever de indenizar, tão somente, o valor das compras fraudulentas realizadas via cartão virtual, **caso efetivamente comprovado o pagamento da fatura pela autora.**

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome da autora no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento.

Ademais, houve o deferimento da liminar suspendendo a exigibilidade das transações impugnadas (fls. 67/68), decisão irrecorrida pela parte contrária.

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença para, julgando parcialmente procedente a pretensão inicial, declarar a inexigibilidade das transações realizadas por meio do cartão virtual de autora, no montante de R\$ 2.428,99 (fls. 28/30), e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais correspondentes, desde que a autora comprove o efetivo pagamento da fatura neste valor, acrescidos de correção monetária desde o desembolso e juros de mora a contar da citação, observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros, no que couber: (i) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei n.º 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidirem apenas juros de mora, estes serão calculados pela SELIC deduzido o IPCA; (ii) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei n.º 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidir apenas correção monetária, esta será calculada pela Tabela Prática do TJSP; (iii) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

n.º 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidirem cumulativamente juros de mora e correção monetária, ambos, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; e (v) a partir da vigência da Lei n.º 14.905/2024 (28/08/2024), a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA.

Diante da sucumbência recíproca, ora reconhecida, cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao advogado adverso, estes fixados globalmente em 10% do valor atualizado da causa, sendo devidos metade deste valor por cada parte ao advogado adverso, observada a gratuidade de justiça e vedada a compensação.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3.** Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**