



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000258490

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022890-83.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ELISANGELA CAVALCANTI, são apelados NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, ITAÚ UNIBANCO S/A, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 24 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1022890-83.2024.8.26.0224

Apelante: Elisangela Cavalcanti

Apelados: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, MercadoPago.com Representações Ltda, Itaú Unibanco S/A, Picpay Instituição de Pagamento S/A, Banco do Brasil S/A e Banco Bradesco S/A

Comarca: Guarulhos - 3ª Vara Cível

Juíza de Direito: Dra. Adriana Porto Mendes

Voto nº 5054

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA CONCORRENTE. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de nulidade de contratos de empréstimo, restituição de valores e indenização por danos morais, formulados em face das corrés Nu Financeira, Mercado Pago, Itaú Unibanco e Picpay, em razão de fraude bancária decorrente de golpe da falsa central de atendimento. A sentença homologou acordos celebrados com Banco Bradesco e Banco do Brasil.

2. A apelante sustenta que as instituições financeiras devem responder objetivamente pelos prejuízos suportados, em razão do risco da atividade. Requer a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há três questões em discussão: (i) saber se as instituições falharam na prestação do serviço ao permitir a contratação de empréstimos e a realização de transações atípicas; (ii) saber se estão presentes os requisitos para condenação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. As instituições financeiras respondem objetivamente

pelos danos decorrentes de fortuito interno relativo a fraudes praticadas no âmbito de operações bancárias. Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

5. Restou incontroverso que foram celebrados empréstimos junto às plataformas Picpay e Mercado Pago, com posterior transferência dos valores a terceiros. No caso da Picpay, as transações via Pix atingiram montantes elevados e sucessivos, incompatíveis com o perfil ordinário da consumidora. Houve vultosidade e fracionamento de operações em curto espaço de tempo, sem bloqueio preventivo.

6. As corrés Picpay e Mercado Pago não apresentaram contrato de concessão de crédito, termo de adesão específico, registro de biometria facial, geolocalização, identificação de IP ou qualquer outro elemento técnico apto a demonstrar a regularidade das contratações. Limitaram-se a juntar prints sistêmicos unilaterais. Configurada falha na prestação do serviço.

7. A autora, ao confiar em ligação telefônica de terceiro e realizar operações sucessivas mediante orientação do fraudador, concorreu para o evento danoso. Configurada culpa concorrente, nos termos do art. 945 do CC. Assim, arcará a demandante com metade do prejuízo material, cabendo às corrés Picpay e Mercado Pago suportar a outra metade, sendo o montante apurado em liquidação de sentença.

8. Quanto à Nu Financeira, houve comprovação de validação das operações por biometria facial. Em relação ao Itaú Unibanco, verificou-se a realização de apenas uma transferência via Pix para terceiro, em valor compatível com os gastos habituais da autora, além da emissão de alerta de possível golpe e restituição parcial do numerário. Configurado fortuito externo quanto a essas instituições, afastada a responsabilidade.

9. O dano moral não se presume. Exige demonstração de violação concreta a direito da personalidade. No caso, não houve negatização do nome da autora nem prova de impedimento ao adimplemento de obrigações ou exposição vexatória. Os transtornos suportados decorrem, em grande parte, da própria conduta da consumidora e não ultrapassam o âmbito do aborrecimento. Ausentes os pressupostos do art. 186 do CC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos empréstimos contratados junto a Picpay e Mercado Pago e condená-las ao ressarcimento de metade dos prejuízos materiais, a ser apurado em liquidação de sentença, mantida a improcedência



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

quanto às corrés Nu Financeira e Itaú Unibanco e quanto ao pedido de danos morais.

Tese de julgamento: “1. As instituições financeiras respondem objetivamente por falha na segurança de operações que viabilizam fraude bancária, salvo demonstração de adoção de mecanismos eficazes de verificação. 2. Configurada a culpa concorrente da vítima em golpe da falsa central de atendimento, a indenização por danos materiais deve ser reduzida proporcionalmente, com apuração em liquidação de sentença. 3. A ausência de negatização ou de prova de abalo concreto afasta a indenização por danos morais.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, arts. 186 e 945.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1005011-72.2024.8.26.0318, Rel. Des. Sidney Braga, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 05.09.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Elisangela Cavalcanti**, contra a r. sentença de fls. 925/930, cujo relatório se adota, proferida nos autos da ação proposta contra **Nu Financeira S.A. - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., Itaú Unibanco S.A., Picpay Instituição de Pagamento S.A., Banco Bradesco S.A. e Banco do Brasil S.A.**

Houve a homologação de acordo entre a autora e os corrés **Banco Bradesco S.A.** (fls. 905/906 e 929) e **Banco do Brasil S.A.** (fls. 918/919 e 929), extinguindo-se o feito em relação a esses demandados.

Os pedidos foram julgados improcedentes em relação aos corrés **Nu Financeira S.A. - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., Itaú Unibanco S.A., Picpay Instituição de Pagamento S.A.** Em razão da sucumbência a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atribuído à causa

Sustenta a apelante, em síntese, que, diante do risco da atividade desenvolvida, as instituições financeiras corrés devem responder de forma objetiva pelos prejuízos causados pela fraude narrada. Argumenta que faz jus à declaração de nulidade dos contratos fraudulentos, à restituição de valores



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indevidamente pagos, e ao recebimento de compensação por danos morais. Requer a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos.

Recurso tempestivo e devidamente preparado após a complementação do pagamento (fls. 941/942, 1014/1015 e 1017/1019).

Contrarrrazões do Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. (fls. 943/951).

Contrarrrazões da Picpay Instituição de Pagamento S.A. (fls. 952/967).

Contrarrrazões da Nu Financeira S.A. - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento (fls. 968/1000).

Contrarrrazões do Itaú Unibanco S.A. (fls. 1001/1013).

Houve oposições ao julgamento virtual (fls. 1022 e 1025).

É o relatório.

Cinge-se a discussão a saber se os corrêus Nu Financeira, Mercado Pago, Itaú Unibanco e Picpay devem ser responsabilizados pela fraude relatada na inicial.

Segundo consta da inicial, em 05/02/2024, a autora recebeu contato telefônico de terceiro que se apresentou como funcionário do Banco do Brasil, alertando-a acerca da existência de supostas transações não reconhecidas em sua conta corrente.

O contato prosseguiu por meio do aplicativo WhatsApp, ocasião em que o interlocutor, sob a alegação de que haveria vírus instalado em seu aparelho celular, passou a orientá-la a realizar diversas operações bancárias, ao argumento de que tais procedimentos seriam necessários para a proteção de seus valores.

Acreditando estar em tratativas com preposto do Banco do Brasil, a demandante realizou múltiplas transações e contratações de empréstimos, que culminaram em prejuízo total de R\$ 151.450,60.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Quanto à individualização dos prejuízos relacionados a cada uma das instituições financeiras, relata que: (i) no PicPay, foram efetuadas transferências via PIX no valor de R\$ 61.000,00, além da contratação de crédito no montante de R\$ 39.236,46; (ii) no Mercado Pago, houve a contratação de um empréstimo pessoal no importe de R\$ 3.900,00; (iii) no Banco Bradesco, foram contratados dois empréstimos pessoais nos valores de R\$ 12.000,00 e R\$ 800,00; (iv) no Banco Itaú, foram realizadas três transferências via PIX, nos valores de R\$ 520,00, R\$ 996,85 e R\$ 1.000,00; (v) no Nubank, foi contratado um empréstimo pessoal de R\$ 15.000,00, além de efetuar diversas transferências a terceiros; e (vi) no Banco do Brasil, realizou pagamentos à Fazenda do Estado de São Paulo, totalizando R\$ 12.214,91, bem como contratação de crédito referente ao 13º salário, com valores posteriormente restituídos após reclamação administrativa.

De acordo com a demandante, os valores, em sua maioria, foram transferidos inicialmente para conta de sua titularidade mantida junto ao Nubank e, posteriormente, repassados a terceiros desconhecidos, sempre seguindo as orientações do suposto funcionário.

Ao se dar conta da fraude, a autora registrou Boletim de Ocorrência (fls. 27) e afirma ter buscado solução extrajudicial junto às instituições financeiras, obtendo apenas a restituição dos valores debitados de sua conta no Banco do Brasil.

Diante dos prejuízos suportados, ajuizou a presente demanda, pleiteando a declaração de nulidade dos contratos firmados em razão do golpe, a restituição dos valores transferidos a terceiros e a responsabilização das instituições financeiras por danos morais.

A sentença reconheceu a ausência de responsabilidade das instituições financeiras Nu Financeira, Mercado Pago, Itaú Unibanco e Picpay, e homologou acordos celebrados entre a autora e os corréus Banco Bradesco e Banco do Brasil.

No caso, é incontroverso que a autora foi vítima da fraude que narrou na inicial, restando apenas definir se houve falha na prestação de serviços das instituições financeiras envolvidas, ou se houve culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Assim, passo a analisar se há responsabilidade dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

corrêus Picpay, Mercado Pago, Nu Financeira e Itaú Unibanco.

A instituição PicPay, em sua contestação (fls. 187/222), defendeu que não deu causa ao evento danoso, afirmando que as transações foram realizadas pela autora, com utilização regular de seus dados e senha pessoal. Assim, não haveria qualquer falha sistêmica por sua parte, sendo cabível sua responsabilização pelos prejuízos narrados na inicial.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que a Picpay apresentou apenas Contrato de Condições Gerais de Prestação de Serviços (fls. 223/255).

O Mercado Pago, em sua contestação (fls. 574/576), também afirmou que as operações foram realizadas mediante uso regular de senha pessoal da autora, não sendo possível à instituição identificar eventual fraude. Sustentou a inexistência de defeito na prestação do serviço e a ausência de danos indenizáveis, pugnando pela improcedência da demanda.

O Mercado Pago apresentou: (i) Prints de telas sistêmica com registro de contratação de empréstimo e transferência via Pix (fls. 611 e 688); e (ii) Termos e Condições de Uso (fls. 613/686).

A Nu Financeira, em sua contestação (fls. 831/859), sustentou não ter participado das operações que culminaram no alegado prejuízo, tendo os valores sido transferidos a terceiros por iniciativa da própria autora. Pugnou pelo reconhecimento de culpa exclusiva da demandante, julgando-se improcedente a demanda.

A Nu financeira, por sua vez, apresentou: (i) Prints de telas sistêmicas relacionadas às transações, incluindo dados de identificação do aparelho que as autorizou (fls. 845/848), selfies da consumidora (fls. 848/850); e comprovante de alteração de limite de Pix (fls. 851).

O Banco Itaú, em sua contestação (fls. 689/700) defendeu que não teve qualquer envolvimento com os fatos descritos na inicial, atribuindo a fraude à atuação exclusiva de terceiros. Argumenta que os elementos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

constantes dos autos não autorizam o reconhecimento de sua responsabilidade civil, inexistindo falha na prestação do serviço que justifique condenação ao ressarcimento pretendido.

Por fim, verifica-se que o Itaú apresentou: (i) Extrato de conta bancária da autora (fls. 780/783); e (ii) Comprovantes de transações, via Pix, nos valores de R\$ 520,00 (fls. 784), R\$ 996,85 (fls. 785 e 913).

Em que pese o entendimento do nobre juízo sentenciante, comporta reforma a sentença quanto à responsabilização dos corréus Picpay e Mercado Pago.

Destaca-se que a instituição financeira Picpay não prestou esclarecimentos acerca de como se deu o processo de contratação do empréstimo depositado à autora às 21:55:34 do dia 05/02/2024, no importe de R\$ 10.000,000 (fls. 101), tampouco apresentou documentos relacionados à referida concessão de crédito.

Além disso, não explica como as sucessivas transações na conta da demandante, nos valores de R\$ 26.000,00 (fls. 104), R\$ 15.000,00 (fls. 105), R\$ 20.000,00 (fls. 106), R\$ 14.000,00 (fls. 107) e R\$ 6.000,00 (fls. 108), realizadas a terceiros, passaram despercebidas pelos sistemas de segurança da instituição financeira, limitando-se a afirmar que não tinha o dever de monitorar o perfil de consumo de seus clientes (fls. 206).

No que diz respeito ao corréu Mercado Pago, observa-se que também não houve a juntada do contrato do empréstimo, tampouco de qualquer autenticação realizada pela autora. Limitou-se a referida instituição a apresentar *prints* de tela sistêmica que apenas demonstram que houve o crédito de empréstimo à autora, seguido da subtração do montante (fls. 611 e 688).

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos consumidores.

O fornecedor do serviço só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registre-se que embora a autora tenha afirmado, em declaração que constou no Boletim de Ocorrência (fls. 27), que solicitou empréstimos, não se pode presumir que tais empréstimos sejam aqueles contraídos com os réus PicPay e Mercado Pago. Especialmente porque há outras instituições envolvidas na fraude, com as quais também foram contraídos empréstimos em razão da fraude.

Nesse contexto, considerando que a relação jurídica envolve parte vulnerável na relação consumerista, cabia a cada um dos réus comprovar a ausência de falha na prestação de serviços, o que não ocorreu em relação à conduta das demandadas Picpay e Mercado Pago.

Mesmo que se considere haver o envolvimento de terceiro, assim como a conduta ativa da autora no ocorrido, a responsabilidade das instituições financeiras consiste na autorização de empréstimos e transações bancárias, sem a devida verificação.

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras PicPay e Mercado Pago, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3º que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade é objetiva, consoante o disposto na 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”*.

Assim, é de rigor a declaração de inexigibilidade da contratação de crédito realizada na conta que a autora mantinha junto à PicPay nos dias, 05/02/2024 e 06/02/2024. E da contratação de crédito realizada com a corré Mercado Pago, no importe de R\$ 3.900,00.

Registre-se que não é caso de compensação de valores, uma vez que os créditos recebidos foram integralmente retirados de sua conta pelos golpistas.

Contudo, ao confiar em informações passadas por terceiros em ligação telefônica e seguir os passos por eles descritos, a parte autora descumpriu seu dever mínimo de cuidado, concorrendo para o evento danoso.

Fato é que a conduta da autora foi extremamente



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

incauta, restando evidente que a falta de cautela e preparo da própria consumidora contribuiu grandemente para a configuração da fraude, o que caracteriza a culpa concorrente da vítima (art. 945 do Código Civil), emergindo o entendimento de que cada uma das partes deve arcar com a metade do montante relativo ao prejuízo material.

Em relação ao *quantum* do prejuízo material relacionado à Picpay, cumpre observar que a autora indica que as transações indevidas feitas via Pix somam R\$ 61.000,00 e que os valores relacionados à contratação de crédito correspondem a R\$ 39.236,46 (fls. 4).

Contudo, o extrato da conta da autora indica um empréstimo de R\$ 10.000,00, e duas “Recargas em carteira via Cartão de Crédito”, nos importes de R\$ 9.236,46 e R\$ 6.000,00, totalizando créditos de R\$ 25.236,46 (34/35 e 101/102). E de acordo com os comprovantes juntados (fls. 104/108), as transações via Pix, somadas, representam R\$ 75.000,00.

Há, ainda, dúvida quanto ao prejuízo advindo da transação realizada a Thabata Fernandes da Silva do Valle às 19:54:13 do dia 05/02/2024, cujo valor constante no comprovante de Pix, no importe de R\$ 14.000,00 (fls. 107), diverge da quantia debitada em conta, na ordem de R\$ 14.460,90 (fls. 103).

Portanto, no que diz respeito às transações realizadas na conta da autora na instituição Picpay, o valor subtraído indevidamente em razão da fraude deverá ser apurado em liquidação de sentença, mediante a juntada dos documentos comprobatórios pertinentes.

Em relação aos prejuízos relacionados à conta da autora na plataforma Mercado Pago, tem-se que estes se resumiram à contratação de empréstimo no importe de R\$ 3.900,00 e à subtração do montante recebido, por meio de transação via Pix de igual valor (fls. 688). E ao que consta, não houve cobrança de parcelas, tampouco pedido de restituição dobrada de indébito.

Assim, no que diz respeito à instituição Mercado Pago, é suficiente a declaração de inexigibilidade do empréstimo, sem condenação em indenização por dano material, resguardado o direito da ré de cobrar a autora por metade do prejuízo (R\$ 1.950,00), apenas com a atualização legal, sem o incremento de juros remuneratórios e demais encargos contratuais.

Para fins de correção monetária e juros de mora,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conquanto os prejuízos tenham ocorrido antes da Lei 14.905/24, que entrou em vigência no dia 28/08/2024, impõe-se a observância da Taxa Selic.

Nesse sentido, é a tese firmada no julgamento do Tema 1368 pelo C. Superior Tribunal de Justiça: *“O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional”*.

Assim, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios pela Taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

Quanto aos termos iniciais, a correção monetária deve incidir a partir de cada débito (Súmula 43 do STJ) e, considerando que a responsabilidade é contratual, os juros de mora são devidos a partir da citação (art. 405 do CC).

Dessa forma, a partir da citação deverá incidir apenas a Taxa Selic, que já abrange correção monetária e juros de mora. E a partir de cada desconto até a citação, deverá incidir apenas a variação do IPCA-IBGE, pois incidente apenas a correção monetária.

Por outro lado, fica mantida a improcedência da demanda em relação às instituições Nu Financeira e Itaú.

Quanto às transações realizadas na conta da autora mantida com a corré Nu Financeira, cabe observar que a instituição financeira demonstrou que, no dia 05/02/2024, às 20:08:54 (fls. 849), e no dia 06/02/2024, às 19:56:07 (fls. 850), capturou a biometria facial da autora, a fim de se certificar das movimentações realizadas.

E quanto à instituição financeira Itaú, verifica-se que foi realizada apenas uma transação via Pix a terceiro, no importe de R\$ 996,85, destinada a Julia de Menezes, e tal operação foi acompanhada de alerta de golpe à consumidora (fls. 913).

Registre-se que as outras duas transações indicadas na inicial, nas quantias de R\$ 1.000,00 e R\$ 520,00, foram realizadas para conta da própria autora Elisangela (fls. 780 e 84).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Além disso, nota-se que o Itaú se utilizou de meios para reaver o numerário transferido indevidamente, havendo a restituição parcial de R\$ 48,50, conforme o registro “DEV PIX Julia De Me09/02” (fls. 780).

Logo, no que diz que diz respeito às operações relativas aos corrêus Nu Financeira e Itéu, houve a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. À vista disso, tais réus não podem ser responsabilizados por prejuízos provocados pela própria autora e terceiros fraudadores, uma vez que os requisitos de segurança exigíveis foram observados.

Veja-se julgado exemplificativo, relacionado a golpe da falsa central de atendimento, que fez a distinção entre as instituições financeiras que observaram as medidas de segurança necessárias, e aquelas que falharam na prestação de serviços:

*“APELAÇÃO CÍVEL - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO PESSOAL E TRANSFERÊNCIA PIX - FRAUDE BANCÁRIA - **GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO**. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO - Autora que afirma ter recebido ligação de suposta central de atendimento da instituição financeira terceira Nubank (que não é parte no processo) para confirmação da realização de compra de mercadoria, dizendo que, após seguir instruções do atendente para cancelamento da operação, acessou os aplicativos dos bancos réus em seu celular e, posteriormente, foi surpreendida com a contratação de dois empréstimos em seu nome junto ao Bradesco e ao Itaú e com as transferências para sua conta corrente no Banco C6 e, posteriormente, transferências do C6, via PIX, em favor de conta de terceiro, negando ter efetuado tais transações - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Caso concreto - Fraude perpetrada por terceiros - Ônus probatório da regularidade da transação imputado aos réus - Banco Bradesco e*

Banco Itaú que comprovaram a observância do perfil da cliente - Banco Itaú que chegou a emitir alerta para a autora de que poderia estar sofrendo um golpe - Operações, ademais, que consistiram em transferências para a conta da própria autora em outra instituição bancária - Improcedência quanto a esses réus que deve ser mantida - Corrêu C6, entretanto, que não observou o perfil da autora quanto às transferências via PIX para terceiro - Negligência do corrêu Banco C6 evidenciada - Fraude devidamente caracterizada - Falha na segurança - Risco da atividade - Fortuito interno - Responsabilidade objetiva do corrêu Banco C6 configurada no tocante aos danos materiais (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479). REPETIÇÃO INDÉBITO - Consumidora que, por sua vez, teve conduta negligente, ao não buscar um meio de comunicação idôneo com réus para confirmar os procedimentos para cancelamento da suposta compra fraudulenta - Peculiaridades a indicar que, apesar da responsabilidade do corrêu Banco C6 em não se atentar ao perfil do consumidor, a conduta da autora foi determinante para a efetivação da fraude - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio, notadamente com a transferência de recursos para conta de terceiro - Ligação recebida de suposto preposto de instituição financeira terceira (Nubank) sem qualquer relação com os réus - Hipótese de culpa concorrente entre o corrêu Banco C6 e a autora - Corrêu C6 que deve ser condenado a devolver, de forma simples, a metade do valor das transferências fraudulentas via PIX. DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Autora, ademais, que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Precedentes desta C. Câmara e deste



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

E. Tribunal. Sentença parcialmente reformada para manter a improcedência com relação aos corréus Bradesco e Itaú e julgar parcialmente procedente com relação ao corréu C6, condenando-o à restituição dos valores indevidamente transferidos via PIX da conta da autora, pela metade e de forma simples. Dá-se parcial provimento ao recurso” (TJSP; Apelação Cível 1005011-72.2024.8.26.0318; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Leme - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro: 05/09/2025)

No que diz respeito ao pedido compensação por danos morais, fica mantida a improcedência em relação a todos os demandados.

Conquanto tenha sido reconhecida a culpa concorrente das instituições Picpay e Mercado Pago, não houve demonstração de que a fraude ensejou impossibilidade ou dificuldade para honrar compromissos financeiros, negativação indevida, ou outra causa capaz de atingir sua esfera de direitos extrapatrimoniais.

Não se nega que a autora tenha sofrido aborrecimentos em razão da falha das instituições, além de ter despendido tempo para resolver a questão. No entanto, além de não haver comprovação de angústia e aborrecimento de monta, a conduta da autora foi preponderante para a concretização do ilícito, que afasta a tese de dano extrapatrimonial.

Em suma, fica parcialmente provido o recurso da autora, para reconhecer a culpa concorrente dos corréus Mercado Pago e PicPay, condenando-lhes a arcar com metade dos prejuízos suportados pela autora, nos termos da fundamentação, mantendo-se a improcedência da demanda em relação aos outros demandados.

Com a parcial procedência dos pedidos em relação aos corréus Mercado Pago e Picpay, caberá a cada um deles arcar com 1/3 das custas e despesas processuais, cabendo a autora arcar com o 1/3 restante. Além de honorários advocatícios do advogado da parte contrária, cabendo aos réus o pagamento de honorários em autora em 15% das respectivas condenações, respeitado o mínimo de R\$ 1.500,00, e à autora, o pagamento de honorários ao patrono dos réus vencidos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que fixo por equidade em R\$ 1.500,00 para cada.

Desta feita, diante manutenção da improcedência dos pedidos em relação aos corréus Itaú e Nu Pagamentos, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora, antes correspondentes a 1/4 de 10% do valor da causa (R\$ 189.235,69 – fls. 23), para 11% sobre o mesmo referencial, na forma do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade deferida.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR