



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000039521

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024845-25.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada FRANCELLY DE OLIVEIRA QUEIROGA SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1024845-25.2023.8.26.0309

Apelante: Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento (Nubank)

Apelada: Francelly de Oliveira Queiroga Santos

Comarca: Jundiaí

Voto nº 12744

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Francelly de Oliveira Queiroga Santos ajuizou ação contra NU Pagamentos S/A para declarar a inexigibilidade de débito de R\$ 5.000,43, decorrente de fraude conhecida como "falsa central de atendimento". A sentença julgou procedentes os pedidos, determinando a restituição do limite de crédito e condenando a ré ao pagamento de custas e honorários.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da instituição financeira pela fraude ocorrida e (ii) a possibilidade de afastamento da responsabilidade com base na culpa exclusiva da vítima.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, não se eximindo pela alegação de culpa exclusiva da vítima.

4. A falha na prestação do serviço foi evidenciada pela ausência de mecanismos eficazes de segurança para impedir operações atípicas.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, não se eximindo pela alegação de culpa exclusiva da vítima. 2. A falha na prestação do serviço justifica a inexigibilidade das transações impugnadas.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; art. 14, caput e § 3º.

Código de Processo Civil, art. 85, § 2º; art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP; art. 355, I; art. 373, II; art. 487, I; art. 1.026, § 2º.

Jurisprudência Citada:



**TJSP, Recurso Inominado Cível
0003256-64.2024.8.26.0533, Rel. Marcio
Bonetti, 6ª Turma Recursal Cível, j.
25/02/2025.**

STJ, Súmula 479.

NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (NUBANK) interpõe apelação em face da sentença de fls. 455/461, cujo relatório ora se adota, que julgou: "PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, para reconhecer a inexigibilidade do débito de R\$ 5.000,43 em face da autora, a ela restituindo-se o limite de crédito reduzido pela transação. Sucumbente, a ré arcará com custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, ora fixados, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, em 20% sobre o valor atualizado da causa" (fl. 461)

O banco demandado apela (fls. 495/529) e, repetindo as teses trazidas na contestação, pede que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido (fls. 530/531).

Sem contrarrazões recursais.



Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No entanto, a insurgência não prospera.

Isso porque os argumentos levantados pelo demandado para justificar a improcedência dos pedidos iniciais são mera reprodução das teses trazidas na peça defensiva, as quais já foram devidamente analisadas e afastadas na sentença.

Com isso, observo ser de rigor que a sentença seja confirmada em sua totalidade, conforme o art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, uma vez que não há nenhum fato novo ou fundamento jurídico relevante a ser considerado:

Vistos.

FRANCELLY DE OLIVEIRA QUEIROGA SANTOS ingressou com ação declaratória de inexigibilidade de débito em face de NU PAGAMENTOS S/A. Em apertada síntese, aduziu ser correntista da ré, de quem nunca foi inadimplente. Disse que, no dia 09/11/2023, recebeu uma ligação, supostamente da central de atendimentos da instituição, a fim de confirmar a compra de um produto. Ocorre que, após encerrar a ligação, constatou em sua conta, a realização de transferência via pix a crédito, para pessoa desconhecida, no valor de R\$4.800,00. Alegou que os fraudadores detinham seus dados pessoais, tornando fidedigno o atendimento. Afirmou ter comunicado prontamente a ré, mas esta sinalizou a impossibilidade de estorno do montante. Liminarmente, requereu a suspensão da cobrança do valor em sua fatura de cartão, liberando-se o limite de crédito. No mérito, a confirmação da tutela, declarando-se a inexigibilidade a cobrança. Juntou documentos

(fls.26/156).

A liminar foi deferida (fls.158/160).

A ré contestou a demanda nas fls.140/156, sem preliminares. No mérito, defendeu fortuito externo apto a romper o nexo causal, tradando-se de fraude conhecida como “falsa central de atendimento”, cuidando-se de culpa exclusiva da vítima, que franqueou acesso ao seu telefone a terceiros. Defendeu a inexistência de falha na prestação dos serviços, pois a autora não utilizou os recursos de segurança disponíveis. Requereu a improcedência dos pedidos.

Juntou documentos nas fls.264/330.

Réplica nas fls.331/342.

Depositados, pela autora, os valores incontroversos das faturas, foi autorizado levantamento, pelo réu (fls.382/383).

Manifestação das partes nas fls.397/399 e 400/405

É o relatório.

D E C I D O.

O feito comporta julgamento antecipado, por força do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, por não existir qualquer controvérsia acerca da matéria fática relevante à solução da lide.

No mérito, os pedidos procedem.

Pretende a parte autora a declaração de inexigibilidade de débito realizado em seu cartão de crédito, mediante fraude.

De início, é necessária a aplicação das normas consumeristas ao caso em testilha, conforme Súmula 297 do STJ. Nesta toada, é possível a inversão do ônus da prova contida no art. 6º, VIII, do CDC, observadas a hipossuficiência técnica do consumidor, relativamente ao sistema de segurança das instituições financeiras e a impossibilidade de produção de prova negativa (incisos I e II do § 3º do art. 14 do CDC).

Neste aspecto, competia à requerida comprovar a ausência de falha na prestação dos serviços, conforme o disposto no art. 373, II do CPC. Todavia, de seu ônus não se desincumbiu.

Ficou cabalmente demonstrado nos autos, mormente pelos extratos de fls.27 e 129/132, e boletim de ocorrência colacionado às fls.31/32, que terceiros, em 09/11/2023, lograram realizar transferência vultosa da conta da autora, denominada “pix no crédito”, em valores que destoam absolutamente do perfil

da consumidora, aproveitando-se da vulnerabilidade do sistema.

A consolidar referida percepção dos fatos se tem que a própria ré reconheceu a operação como fraudulenta (fl.244), tendo disparado ordem de restituição que, contudo, se mostrou inexitosa diante da ausência de saldo na conta beneficiária fraudulenta.

Com efeito, é de sabença que a responsabilidade do réu, fornecedor, é objetiva e independe de demonstração de culpa, pois decorre dos riscos da atividade empresarial desenvolvida, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do

Consumidor e da Súmula 479 do STJ que dispõe que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias".

Neste lanço, o fornecedor somente não será responsabilizado, nos casos do artigo 14, § 3º, quando provar que: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro".

Em sua defesa, como se disse, a requerida argumenta responsabilidade exclusiva da terceiros e da autora, que teria franqueado acesso a seu telefone aos fraudadores, em golpe denominado "falsa central de atendimento".

Sem razão, contudo.

A eximir-se de suas responsabilidades, não bastam a parte requerida divagações acerca da inviolabilidade do sistema de segurança bancário, na medida em que, como se sabe, são cada vez mais frequentes as fraudes bancárias cometidas por meio do uso de aparelho de telefone celular dotado de aplicativo de acesso às contas bancárias.

A realidade, pois, as desdizem.

Deveras, se por um lado, em virtude da facilidade e aproximação promovida pela popularização dos instrumentos digitais, milita em favor da requerida o incremento das operações financeiras com as quais lucra, por outro, deve ela arcar com os riscos inerentes à referida adoção, não sendo razoável transferi-lo, ao seu alvedrio, ao consumidor.

A propósito, ninguém desconhece que, atualmente, - em prol do próprio interesse das instituições financeiras em incrementar a segurança de suas agências assim como diminuir os custos oriundos do atendimento presencial se mostra cada vez mais rara a disponibilização de seus serviços sob esta modalidade.

Nesta conjuntura é que seus consumidores se veem forçados não apenas a manter contato com a instituição na modalidade exclusivamente virtual como, também, sob esta mesma modalidade, são incentivados/obrigados a proceder à celebração de contratos bancários, tudo via internet. A infinidade de aplicativos colocados à disposição pelas instituições financeiras aos seus clientes e a massiva propaganda os incentivando a fazerem todas suas tarefas nessa plataforma, não deixam margem à dúvida.

Em outras palavras, compete à requerida investir em tecnologia de sorte a assegurar que as operações colocadas à disposição de seus consumidores e no interesse econômico da própria requerida - sejam por eles realizadas efetiva e legitimamente, e não por qualquer outro que detenha, ilicitamente, posse dessas informações em razão da vulnerabilidade do sistema empregado pela fornecedora.

Portanto, é evidente que a autora foi vítima da vulnerabilidade do sistema da ré, que, por fragilidade em sua segurança, permitiu que a operação sub judice com nítida natureza de golpe, dada incompatibilidade com as efetivamente concretizadas pela cliente - fosse concluída por quem não detinha legitimidade para tanto.

Ademais, não há se falar no afastamento da responsabilidade da ré pelos danos materiais suportados pelo consumidor, pois aquela não trouxe aos autos qualquer prova de que as operações foram facilitadas pela portadora do aplicativo - ônus que lhe competia.

Também não se cuidou de fato exclusivamente de terceiro, posto que, ainda que os aplicativos oferecidos pela ré sejam dotados de senha, foi possível a realização da transação bancária por terceiros, razão pela qual não se cogita o rompimento do nexo de causalidade.

Neste sentido:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES ATÍPICAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVADO BANCO. INEXIGIBILIDADE DOS VALORES. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Recurso inominado interposto pela autora contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária. A recorrente sustenta que foi vítima do "Golpe da Falsa Central de Atendimento", sendo induzida a realizar operações fraudulentas devido à inércia da instituição financeira, que não bloqueou ou

estornou os valores. Requer a reforma da sentença para declarar inexigíveis as transações questionadas. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelos danos materiais decorrentes da fraude bancária praticada por terceiros; e(ii) estabelecer se a falha na prestação do serviço justifica a inexigibilidade das transações impugnadas. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes configura relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297 do STJ e entendimento firmado na ADI 2.591 pelo STF. A inversão do ônus da prova é cabível, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, diante da vulnerabilidade do consumidor e do monopólio de informações pelo fornecedor. O banco responde objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ, pois se trata de fortuito interno inerente ao risco da atividade financeira. A falha na prestação do serviço restou evidenciada pela ausência de mecanismos eficazes de segurança para impedir operações atípicas e incompatíveis com o perfil da correntista, violando o dever de segurança previsto no art. 14, § 1º, do CDC. A culpa exclusiva da vítima não se configura, pois o banco tem o dever de adotar medidas para prevenir fraudes e garantir a segurança das transações bancárias, sendo responsável pelos danos sofridos pelo consumidor. A inexigibilidade dos valores decorre da falha do banco na proteção contra fraudes, aplicando-se a teoria do risco profissional, conforme art. 927, parágrafo único, do Código Civil. Recurso provido. (TJSP; Recurso Inominado Cível 0003256-64.2024.8.26.0533; Relator (a): Marcio Bonetti; Órgão Julgador: 6ª Turma Recursal Cível; Foro de Santa Bárbara d'Oeste - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)

Portanto, não há dúvida de que a obrigação de devolução dos valores debitados decorre do risco inerente da atividade bancária.

Como consequência, acolho o pedido de declaração de inexigibilidade do débito apontado à fl.132, restituindo-se o limite de crédito à correntista.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, para reconhecer a inexigibilidade do débito de R\$5.000,43 em face da autora, a ela restituindo-se o limite de crédito reduzido pela transação.

Sucumbente, a ré arcará com custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, ora fixados, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, em 20% sobre o valor atualizado da causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Eventual multa pelo descumprimento da ordem liminar deverá ser perseguida em autos próprios de cumprimento de sentença.

Transitada em julgado, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe.

P.I.C.

Jundiaí, 05 de maio de 2025.

Nesse contexto, a bem lançada sentença e a decisão que acolheu em parte os embargos declaratórios, devem prevalecer e ser integralmente mantida.

Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

Deixo de fixar honorários recursais, posto que, ante a ausência de apresentação de contrarrazões, não houve acréscimo de trabalho do advogado da parte apelada na fase recursal.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator