



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000206336**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031046-38.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KATIA MARIA BESERRA ANDRADE SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 11 de março de 2026.

**ROBERTO MAIA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA PIX ORIUNDA DE LIMITE DE CARTÃO DE CRÉDITO. OPERAÇÃO REALIZADA ENTRE CONTAS DE MESMA TITULARIDADE. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELO BANCO REMETENTE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE AFASTADA. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

Ação declaratória e indenizatória ajuizada por consumidora em face de instituições financeiras, sob alegação de fraude consistente em transferência via PIX, realizada a partir do limite de cartão de crédito, em valor incompatível com seu perfil de consumo. Sentença que julgou improcedentes os pedidos em relação ao Banco Nu Pagamentos S.A., com extinção do feito com resolução do mérito, mantendo-se acordo homologado em relação à corré ASAAS Gestão Financeira Instituição de Pagamento S/A. Apelação interposta pela autora.

II. Questão em discussão

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira responde por fraude decorrente de transação realizada fora do perfil de consumo da cliente; (ii) saber se há falha na prestação do serviço quando a transferência é realizada entre contas de mesma titularidade da consumidora.

III. Razões de decidir

3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros pressupõe a caracterização de fortuito interno, consubstanciado em falha na segurança do serviço ou desrespeito ao perfil do consumidor.

4. Embora as transações impugnadas possam destoar do padrão habitual de consumo da autora, foram realizadas para conta de mesma titularidade, circunstância que afasta a exigibilidade de cautela adicional por parte do banco remetente.

5. Não se mostra razoável impor à instituição financeira o dever de suspeitar ou bloquear operações realizadas entre contas pertencentes ao próprio consumidor, ainda que de valor elevado, inexistindo defeito na prestação do serviço.

6. Eventual fraude decorrente de abertura indevida de conta em nome da autora deve ser imputada exclusivamente à instituição responsável pela conta destinatária, matéria que, no caso, foi resolvida por acordo homologado judicialmente.

7. Ausente fortuito interno imputável ao Banco Nu



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pagamentos S.A., correta a manutenção da sentença de improcedência.

IV. Dispositivo e tese

8. Recurso desprovido. Tese de julgamento:

“1. Não configura falha na prestação do serviço bancário a realização de transferência via PIX entre contas de mesma titularidade do consumidor, ainda que em valor incompatível com seu perfil de consumo.

2. Inexistente fortuito interno imputável ao banco remetente, afasta-se sua responsabilidade por fraude praticada por terceiros.

3. Eventual irregularidade na abertura de conta deve ser discutida exclusivamente em face da instituição responsável pela conta destinatária.”

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 487, I, 85, §§2º e 11, e 98, §3º; CDC, art. 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relª. Minª. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023, DJe 15.09.2023; TJSP, Apelação nº 1006067-71.2025.8.26.0071.

**VOTO nº 36817**

**RELATÓRIO:**

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por *Katia Maria Bezerra Andrade Silva* em face de *Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento e ASAAS Gestão Financeira Instituição de Pagamento S/A* por alegada fraude com transações desrespeitando o seu perfil de consumo. Atribuiu à causa o valor de R\$ 31.499,99, conforme fls. 23.

Regularmente processado o feito, sobreveio a r. sentença de fls. 534/538, inalterada pela r. decisão a fls. 548 julgando “*IMPROCEDENTES os pedidos iniciais em relação ao requerido Nu Pagamentos, e extinto o feito, com fulcro no artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Por cautela, a tutela de urgência será considerada como devidamente revogada somente quando do trânsito em julgado da presente sentença, oportunidade na qual o réu Nu Pagamentos poderá retomar a cobrança dos valores discutidos nos autos. Diante da sucumbência experimentada, condeno a parte autora ao pagamento da*

*integralidade das custas judiciais e despesas processuais, além dos honorários de sucumbência, verba esta que fixo em 10% do valor atualizado da causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, suspendendo-se a exigibilidade da condenação por ser beneficiária da justiça gratuita, observado o art. 98, §3º, do CPC”.*

Inconformado, o réu interpõe apelação a fls. 256/263 argumentando, em resumo, que **(A)** *“Primeiramente cabe esclarecer, que o valor que foi retirado de forma fraudulenta da conta da apelante, foi do limite do seu cartão de crédito e não do seu limite de conta corrente, em simples análise de seus extratos bancários, é possível perceber que a apelante realizou o pagamento de suas faturas do cartão de crédito dos meses de agosto, setembro e novembro de 2024, valores que não ultrapassaram R\$: 4.200,00, ou seja, o valor que foi retirado do seu limite do cartão de crédito em uma única operação, foge do seu perfil habitual de movimentação do seu cartão de crédito ver fls. 410-411”;* **(B)** descabida a condenação em danos morais e a restituição de valores.

O apelado apresentou contrarrazões a fls. 585/608, pugnando pela manutenção da r. sentença.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

A r. sentença recorrida merece ser mantida na íntegra.

No presente caso, o demandante alega na inicial que no *“dia 05/11/2024 por volta das 12hrs00 a Requerente recebeu uma mensagem via aplicativo Whatsapp de um número de telefone ( 11)-96105-5531, que se passou pela sua advogada informando que a requerente tinha ganhado a ação e teria valores para receber no total de R\$: 15.068,90 (quinze mil e sessenta e oito reais e noventa centavos), e*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*que para receber esses valores teria que realizar alguns procedimentos, e em seguida o Dr. Felipe entraria em contato para passar mais informações (doc. Anexo) [...] A Requerente acessou o link seguindo as orientações do suposto Dr. Filipe, no entanto após a finalização a Requerente recebeu uma notificação do banco/ requerido informando que foi retirado do seu cartão de crédito o valor de R\$: 9.999,99 ( nove mil novecentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos) através de transferência PIX por link., momento em que a requerente descobriu que tinha caído em um golpe (doc. Anexo)“.*

Em que pese a apelante ter inserido no polo passivo tanto o banco da conta remetente (NU), como a instituição gestora da conta destinatária dos valores (ASAAS Gestão Financeira Instituição de Pagamento S/A), em relação a esta última, em conjunto com a apelante, foi apresentado acordo firmado entre as partes (fls. 188/190) devidamente homologado a fls. 424. Portanto, a r. sentença da origem somente julgou os pedidos em face do Banco NU e, portanto, somente esta matéria foi devolvida a este Tribunal.

Pois bem.

De fato, em se tratando da responsabilidade do banco frente a fraudes perpetradas por terceiros contra os seus clientes, este E. Tribunal de Justiça vem entendendo que caso a característica da transação fuja ao perfil do correntista, o banco deve ser apto a reconhecê-la e impedir a sua consumação, **ao menos até a verificação de sua regularidade**. Não por outro motivo a Seção de Direito Privado deste E. Tribunal editou os enunciados de números 13 e 14 sedimentando entendimento das C. Câmaras nesse sentido, *in verbis*:

*Enunciado nº 13 – No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando*

*evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista**, aplicáveis as Súmulas nº 2 97 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.*

*Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde e pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. – **sem grifos no original***

O C. STJ também já se manifestou nesse sentido recentemente, *in verbis*:

*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 nº 2.052.228/DF; Relatora Ministra Nancy Andrigli; DJe 15/09/2023)*

Não se está a afirmar que transações com as características das impugnadas nesta ação não possam, de fato, ser regulares, ainda que fora do perfil habitual de consumo do apelado. O que se afirma, no entanto, é que os bancos, nestes casos, devem ser capazes de identificar tamanha discrepância e confirmar a autenticidade da transação antes de concretizá-las (como já acontece por vezes), adotando cautelas razoáveis na exploração de sua atividade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, cabe salientar que não é raro que operadoras de cartões de crédito, ao reconhecerem a realização de compra fora do perfil do consumidor, **ainda que realizada mediante a inserção de senha**, procedam com o bloqueio preventivo da operação, liberando-a apenas após a sua confirmação. Portanto, o que vem se exigindo pelos tribunais já é prática adotada no mercado, contudo lamentavelmente ainda de forma muito falha, mesmo diante da exponencial evolução tecnológica.

Contudo, no presente caso, as operações foram realizadas para conta também de titularidade da apelante junto à corré com a qual foi firmado o acordo (vide documento a fls. 43), o que motivou a improcedência da demanda em face ao Banco NU.

Ora, não se vislumbra razoabilidade em exigir-se do apelante a desconfiança acerca de transações realizadas entre contas de mesma titularidade, ainda que fora do perfil de consumo regular do consumidor.

Ressalta-se que apesar de a apelante alegar que a conta destinatária não foi aberta por ela, mas sim por terceiros, a responsabilidade por esse dano material deve ser discutida em face exclusivamente da *ASAAS Gestão Financeira Instituição de Pagamento S/A*, por em tese permitir a abertura de conta em seu nome sem as devidas cautelas. Contudo, a apelante firmou acordo com esta corré nestes autos. Esta c. Câmara decidiu recentemente caso muito similar (AP nº 1006067-71.2025.8.26.0071).

De todo modo, inexistiu qualquer fortuito interno relacionado à atividade do corré Banco NU capaz de atrair responsabilidade a ele.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do desprovimento do recurso, majora-se os honorários advocatícios de 10% para 15% sobre o valor da causa atualizado, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 e Tema Repetitivo nº 1059 do c. STJ, observando a concessão da justiça gratuita (agravo 2039126-52.2025.8.26.0000).

**Ficam prequestionados** todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral. Assim já se pacificou nos tribunais.

**DISPOSITIVO:**

Diante do exposto, voto pelo **desprovimento do recurso**.

**ROBERTO MAIA**  
**Relator**  
(assinado eletronicamente)