



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000319044

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037809-19.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BRUNA ISABELLA RIBEIRO LEITE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1037809-19.2024.8.26.0405

Comarca: Osasco

Juiz (a): Gilvana Mastrandéa de Souza

Apelante: Bruna Isabella Ribeiro Leite

Apelado: Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento

Voto nº 00738

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais julgada parcialmente procedente. Golpe perpetrado por terceiro. Reconhecimento do golpe sofrido pela autora. Declaração de inexigibilidade do valor do PIX por ela realizado e cancelamento da cobrança dessa quantia nas faturas do cartão dela.

I – Inconformismo da autora. Alegação de que não houve culpa concorrente. A indenização por dano moral e a devolução em dobro do que foi indevidamente cobrado eram devidas.

II – Improcedência da insurgência.

III – Culpa concorrente caracterizada. Ocorrência de falha na prestação de serviços pelo apelado. Conduta da apelante, todavia, que contribuiu para o êxito dos golpistas. Danos morais não configurados, diante da falta de cautela da apelante. Pagamento em dobro do valor que foi indevidamente cobrado na fatura da apelante que tampouco é devido.

IV – Sentença confirmada pelos seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do RITJSP. Recurso improvido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 505/539) interposto contra a r. sentença (fls. 481/491), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição do indébito e indenização por danos morais promovida pela autora, com o seguinte dispositivo:

“Diante de todo o exposto, julgo PROCEDENTE EM PARTE

o pedido inicial, o que faço com resolução de mérito (artigo 487, I, do CPC) e o faço para declarar inexigível o PIX efetuado no valor R\$ 7.622,70 no dia 09/10/2024, devendo ser cancelada a cobrança nas faturas do referido valor, bem como os encargos, juros e quaisquer outras cobranças ligadas a esse valor, confirmando a tutela de urgência antes deferida.

Em razão da sucumbência recíproca, condeno cada parte ao pagamento de 50% das custas e, em relação aos honorários, condeno a parte ré a pagar honorários ao advogado da autora que fixo em 15% do valor do proveito econômico obtido com esta ação (15% do valor declarado inexigível atualizado), e condeno a autora a pagar honorários ao advogado do réu que fixo em 10% do valor que sucumbiu da ação (pedido de danos morais). Ressalvo, que a autora é beneficiária da justiça gratuita, ficando suspensa a cobrança enquanto durar a concessão.”.

No apelo, a autora sustentou, em síntese, que não houve culpa concorrente. Disse que foi vítima de um golpe sofisticado, praticado por organização criminosa. A falha foi exclusiva do réu. Alegou que o dano moral restou caracterizado e não poderia ser afastado por conta da culpa concorrente reconhecida na origem. O abalo emocional decorrente da situação vivida pela apelante extrapola o mero dissabor. Explicou que houve o reconhecimento expresso na fundamentação da sentença acerca da devolução dobrada do valor discutido, mas que não constou no dispositivo. Pediu a condenação do apelado na repetição dobrada do indébito em razão da manifesta má-fé. A condenação da apelante em honorários sucumbenciais deve ser afastada. Para os fins especificados, pediu o provimento do recurso.

Em contrarrazões (fls. 549/559), o apelado, basicamente, postulou o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso foi interposto no prazo.

O recurso foi interposto no prazo e é isento de preparo porque a apelante é beneficiária da justiça gratuita. Dessa forma, comporta conhecimento.

A sentença tem o seguinte teor: “(...), os pedidos são parcialmente procedentes. O caso em tela envolve nítida relação de consumo e seu mérito deve ser interpretado à luz do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o requerido é pessoa jurídica direcionada ao fornecimento de serviços a seu destinatário final (parte autora), nos termos dos artigos 2º e 3º do aludido diploma legal. Neste sentido ainda é o teor da Súmula 297 do C. STJ, segundo a qual “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. Nesse contexto, aplicam-se as regras que estipulam que o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços independentemente da existência de culpa, salvo quando provar que, prestado o serviço, o defeito inexistia ou quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, caput e §3º, CDC). Oportuno consignar, também, que a fraude de terceiros é um risco à atividade econômica dos réus, à medida em que eles “respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” conforme o Enunciado 479 da Súmula do C. STJ. Assim, a responsabilidade do réu depende da demonstração de falha na prestação dos serviços ou de fortuito interno relativo a fraudes no âmbito das operações bancárias. Pois bem. É dos autos que a parte autora foi vítima do denominado “golpe da falsa central de atendimento”. Conforme informações extraídas do site da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), trata-se de um dos “golpes mais comuns” que, em linhas gerais, ocorre da seguinte forma: (...). Tais informações são notórias e, por isso, independem de prova (art. 374, I, CPC). E, do cotejo desses fatos com a narrativa da inicial, extrai-se que a autora foi mesmo vítima de ato ilícito dessa espécie. Conforme descrito na inicial, a parte autora estabeleceu contato telefônico com pessoa que se identificou como funcionário do banco réu, a qual teria lhe dito que estavam ocorrendo fraudes em sua conta bancária e que teria que efetuar a transferência de recursos para os locais indicados pelos fraudadores.

Depreende-se ter a autora realizado atos seguindo instruções que lhe foram passadas autorizou em seu celular uma transferência PIX. A ocorrência de fraudes constitui fortuito interno, integrando o próprio risco da atividade da ré, sendo incabível a exclusão do nexa pela culpa exclusiva de terceiro, já que tal implicaria na transferência do risco do negócio para o cliente. Não há dúvidas, assim, de que a autora, induzida em erro por terceiro fraudador, foi vítima do golpe do falso funcionário, que acabou por acarretar no pagamento e transferência de valor via PIX. Nessa seara, verifico, no caso concreto, que o requerido concorreu para a realização do empréstimo fraudulento por omissão. A autora efetuou a transação às 17:16 e às 17:23 já tentou contato com o réu, tendo conseguido às 17:33 ser atendida (fls. 104/105). A informação da fraude foi feita quase de feita de imediato, o que deveria ter proporcionado ao réu uma rápida ação para o bloqueio do dinheiro. Ademais, a transação por si de valor elevado não era de seu perfil junto à financeira. Não há nenhuma transação nos extratos no valor do PIX efetuado, sendo que as maiores transações das contas ainda eram recebimentos de valores e não transferências para terceiros. Assim, em que pese a responsabilidade civil do requerido seja objetiva, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I que, tendo prestado serviço, o defeito inexiste; II a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Em verdade e infelizmente, trata-se de tema recorrente. A atuação de verdadeiras organizações criminosas dedicadas à prática de modalidades de fraudes bancárias tem sido largamente noticiada e, por consequência, trazida a escrutínio do Estado Juiz. Várias modalidades de golpes vêm sendo implementadas. Nas discussões jurisprudenciais desta Unidade da Federação correntes têm sido formadas. Há decisões entendendo ser preponderante na análise o fato de o evento se inserir no risco do negócio, representando um fortuito interno. Outra linha de entendimento reconhece a culpa concorrente entre casa bancária e cliente, acomodando assim a responsabilização segundo a corresponsabilidade, a contribuição de cada parte para o evento danoso. Ainda há entendimento no sentido de que, ainda que tomada por objetiva a responsabilidade do prestador de serviços, deve ser perquirido se há evidente rompimento do nexa entre o dano e uma conduta omissiva ou comissiva da Instituição Financeira, resultando, pois, na isenção de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade desta pela restituição do status quo prévio ao dano causado por terceiros (estelionatários), se contribuição para tanto não houve. Pois bem, sempre aventada em hipóteses como a que ora se analisa a edição, pelo e. Superior Tribunal de Justiça, da súmula 479: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Verifica-se no caso concreto, a constatação de fraude não implicando a exclusão de sua responsabilidade, mas sim, evidenciando a falha na prestação do serviço, consistente em não adotar as medidas de segurança necessárias no tocante à realização dos empréstimos. A responsabilidade da instituição quanto aos fatos imputados, por sua vez, é de natureza objetiva, tornando desnecessária a demonstração de culpa. Nesse sentido dispõe a 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." Nesse sentido: (...). Nessas circunstâncias, de fato, tem-se por suficientemente demonstrada a própria falha nos serviços prestados, que não apresentaram a segurança que deles razoavelmente era esperada (art. 14, § 1º, incisos I e II, do CDC), mormente considerando que as operações financeiras foram realizadas em alto valor, fora do perfil da consumidora, o que deveria bastar para acionar o alerta dos sistemas de segurança que a instituição financeira deve possuir. A falha de segurança interna certamente contribuiu para a concretização do evento danoso. Ademais, o fato de a ré ter aumentado o limite do cartão dias antes, sem que a autora tivesse requerido, coloca em xeque se o vazamento de dados aos fraudadores não pode ter saído de dentro da própria financeira. Considero aplicável o disposto no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, cuja incidência pressupõe, segundo precedentes do Superior Tribunal de Justiça: (...). Quanto ao pedido de dano moral, todavia, no caso em análise, não há como não se reconhecer a atuação igualmente desidiosa da autora/cliente. Com efeito, do que narrado na inicial e pelo que se vê dos documentos acostados aos autos, de se constatar que a própria parte autora contribuiu para as operações realizadas pelo aplicativo instalado em seu aparelho telefônico, ao passar informações e seguir as orientações dos estelionatários. Dessa maneira, tem-se por demonstrada sua culpa, como vítima, pelo evento danoso, tanto

mais em face da imprudência e negligência de sua parte. Culpa, todavia, não exclusiva, de modo a não excluir a responsabilidade do banco-réu, mas, sim, concorrente. Assim, resta caracterizada a existência de culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil, pois ambas as partes concorreram para a fraude e, por consequência, para o resultado danoso objeto do reclamo da requerente. Aplicável, então, o disposto no art. 945 do Código Civil, segundo o qual, "se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano". Sobre a matéria, o Mestre Caio Mário da Silva Pereira leciona que: (...). No novo Código Civil foi adotado, em seu artigo 945, de forma expressa, a culpa concorrente, instituto este já admitido pela doutrina e jurisprudência pátria antes da sua vigência como forma atenuadora da responsabilidade, e que ocorre quando uma pessoa, não sendo a responsável pelo ato ilícito, concorre de alguma forma para o resultado. Como consequência da culpa concorrente, o dano a ser reparado, no caso, o moral e material, deverá ser reduzido ou estabelecido, proporcionalmente, levando em conta a conduta de ambos os agentes, no caso em concreto. Nesse sentido, a doutrina apresenta o seguinte entendimento: (...). Registre-se que o Colendo Superior Tribunal de Justiça expressamente reconhece a possibilidade de repercussão da culpa concorrente nos danos materiais e morais, conforme se extrai do seguinte julgado: (...). No mesmo sentido é a jurisprudência do E. Tribunal de Justiça bandeirante, de onde se destacam os seguintes julgados: (...). Bem assim, tendo havido certo equilíbrio de culpas na não observância das cautelas indispensáveis tanto pela autora como pelo banco-réu, devem ambas as partes responder sobre o prejuízo financeiro decorrentes das operações indevidas. Ou seja, levando-se em conta a existência da culpa concorrente, indefiro o pedido de dano moral. Há de se lembrar, ainda e como dito antes, que a própria parte autora colaborou para a sucessão dos fatos delituosos, haja vista que forneceu aos fraudadores os que eles precisavam para colocá-los em execução. Por fim, considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal

vigente. Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.”.

A r. sentença deve ser confirmada pelos seus próprios e bem deduzidos fundamentos, os quais ficam inteiramente adotados como razão de decidir pelo desprovimento do apelo, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.*

Nesta Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental tem sido utilizado, quer para evitar inútil repetição, quer para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos. Anote-se, dentre tantos outros precedentes: Apelações 99406023739-8, 99402069946-8 (1ª Câmara); AI 99010153930-6 (1ª Câmara); Apelações 99405106096-7, 99404069012-1 (2ª Câmara); Apelação 99010031478-5 (3ª Câmara); Apelação 994050097355-6 (5ª Câmara); Apelação 99401017050-8 (6ª Câmara); Apelação 99109079089-9 (11ª Câmara); Apelação 99010237099-2 (13ª Câmara); AI 99010032298-2 (15ª Câmara); Apelação 99109084177-9 (17ª Câmara); Apelação 99100021389-1 (23ª Câmara); Apelação 99207038448-6 (28ª Câmara).

O E. Superior Tribunal de Justiça prestigia este entendimento quando reconhece em seus julgados *“a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum”* (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. 17.12.2004 e REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 1.12.2003).

À r. sentença, acrescentam-se os seguintes argumentos.

O reconhecimento do golpe sofrido pela apelante, a declaração de inexigibilidade do valor do PIX realizado por ela ao fraudador e o cancelamento da cobrança desse valor nas faturas do cartão dela restaram irrecorrido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No apelo, discute-se a ocorrência ou não de culpa concorrente e do dano moral, bem como a pretensão de condenação do apelado no pagamento em dobro do valor indevidamente cobrado.

Inicialmente, é certo que o caso trata de relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º e verbete 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Sendo assim, a responsabilidade das instituições financeiras, como prestadoras de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do artigo 14, caput e §3º daquele diploma legal.

Na hipótese, verifica-se que há, de fato, nexos de causalidade entre os prejuízos sofridos pela apelante e a conduta assumida pelo apelado, o que, entretanto, não afasta a parcela de culpa do próprio consumidor.

De acordo com a narrativa apresentada por ela em sua petição inicial, a apelante contribuiu para as operações realizadas pelo aplicativo instalado em seu aparelho telefônico ao seguir as orientações do fraudador, com o repasse de informações.

Assim, no caso, era mesmo de rigor o reconhecimento da culpa concorrente das partes pelos prejuízos materiais decorrentes dos fatos narrados.

Por isso, corretamente o dano moral foi afastado na origem. Embora a apelante tenha experimentado transtornos, frustração e prejuízo patrimonial, tais circunstâncias decorrem preponderantemente de sua própria conduta negligente e da ação criminosa de terceiros, não configurando ofensa a direitos da personalidade imputável exclusivamente ao apelado.

Em relação ao pagamento em dobro do que foi indevidamente cobrado, não pode ser acolhida a alegação da apelante de que houve esse reconhecimento na fundamentação da sentença, mas que tal ponto não constou no dispositivo. Transcreva-se, novamente aqui, por oportuno, o respectivo trecho da sentença (fls. 487):

“Nessas circunstâncias, de fato, tem-se por suficientemente demonstrada a própria falha nos serviços prestados, que não apresentaram a segurança que deles razoavelmente era esperada (art. 14, § 1º, incisos I e II, do CDC), mormente considerando que as operações financeiras foram realizadas em alto valor, fora do perfil da consumidora, o que deveria bastar para acionar o alerta dos sistemas de segurança que a instituição financeira deve possuir. A falha de segurança interna certamente contribuiu para a concretização do evento danoso. Ademais, o fato de a ré ter aumentado o limite do cartão dias antes, sem que a autora tivesse requerido, coloca em xeque se o vazamento de dados aos fraudadores não pode ter saído de dentro da própria financeira. Considero aplicável o disposto no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, cuja incidência pressupõe, segundo precedentes do Superior Tribunal de Justiça: (...) 1. Devolução em dobro de indébito (artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor). Pressupostos necessários e cumulativos: (i) cobrança extrajudicial indevida de dívida decorrente de contrato de consumo; (ii) efetivo pagamento do indébito pelo consumidor; e (iii) engano injustificável por parte do fornecedor ou prestador. (...) Resta ausente, no caso, a má-fé do prestador do serviço, pois a negativa apresentada ao consumidor, ainda que abusiva, encontrava-se prevista em cláusula contratual, presumidamente aceita pelas partes quando da celebração do negócio jurídico. Não configurada a má-fé na cobrança extrajudicial, direta ou indireta, inviabiliza-se a cominação da penalidade atinente à repetição do indébito em dobro. Precedentes. (STJ, REsp 1177371/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 20/11/2012, DJe 30/11/2012).”

Em verdade, embora a i. magistrada de 1º grau tenha constado, na sentença, que considera aplicável o disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC, ela citou jurisprudência que afasta a repetição dobrada do indébito. Logo, como no dispositivo da sentença, não constou a condenação do apelado no pagamento em dobro do valor indevidamente cobrado na fatura da apelante, não se pode concluir que a “*intenção*” da julgadora era a condenação. Note-se que a apelante não apresentou embargos de declaração visando esclarecer o ponto.

Como há pedido expresso, no arrazoado, para condenação do apelado nesse sentido, passa-se à análise da questão.

É descabida a pretensão de condenação do apelado no pagamento em dobro do valor que foi cobrado na fatura da apelante, em decorrência do golpe. Na hipótese, como mencionado, restou caracterizada a culpa concorrente das partes. Nesse caso, reconheceu-se que a apelante contribuiu de forma determinante para a consumação do dano. Tal conduta descaracteriza a classificação da conduta apelado como uma “*cobrança contrária à boa-fé objetiva*” que justificaria a penalidade do pagamento em dobro.

Por fim, nada a ser alterado em relação à distribuição dos ônus da sucumbência. Corretamente, foi reconhecida a sucumbência recíproca e apelante foi no pagamento de honorários advocatícios em percentual sobre o valor da indenização por danos morais – parte em que sucumbiu –, nos termos dos arts. 85 e 86, ambos do CPC. Note-se que ela é beneficiária da gratuidade da justiça.

Assim, deve ser mantida a sentença.

E outros fundamentos são dispensáveis diante da adoção integral dos que foram deduzidos na r. sentença, e aqui expressamente adotados para evitar inútil e desnecessária repetição, nos termos artigo 252, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

Em razão da sucumbência recursal integral da apelante, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC, mantida a sucumbência recíproca, os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorários advocatícios devidos à procuradora do apelado são majorados para 15% da base de cálculo adotada na sentença, observada a gratuidade da justiça. A referida quantia é adequada para remunerar a atuação da profissional nesta sede.

Ante o exposto, voto negar provimento ao recurso.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator