



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000061164**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042706-75.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA e NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (NUBANK), é apelada ELAINE CRISTINA FERNANDES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SÉRGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1042706-75.2023.8.26.0001

Apelante: Nu Pagamentos S/A e Recargapay Instituição de Pagamento Ltda

Apelado: Elaine Cristina Fernandes de Souza

Comarca: São Paulo

**VOTO 08.684**

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO. AUTORA ALEGA QUE FOI VÍTIMA DO GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO DO BANCO, RESULTANDO EM PREJUÍZO FINANCEIRO DECORRENTE DE EMPRÉTIMO E PAGAMENTO FRAUDULENTO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. REQUERIDOS APELAM 1. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTOS TÊM O DEVER DE ZELAR PELA SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS. 2. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS, FORA DO PERFIL DO CONSUMIDOR NÃO DETECTADAS. 3. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO QUE RECEBEU OS VALORES E NÃO TOMOU A DEVIDA CAUTELA NA ABERTURA DE CONTA, CERTIFICANDO-SE DA IDONEIDADE DA IDENTIDADE DO CONTRATANTE, NÃO JUNTANDO O CONTRATO DE ABERTURA DA CONTA DIGITAL. RESOLUÇÃO BCB Nº 96, DE 19/05/2021. 4. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DOS REQUERIDOS. ART. 14, CDC. 5. RECONHECIMENTO DE CULPA CONCORRENTE, POIS A PRÓPRIA AUTORA,**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**ATENDENDO À SOLICITAÇÃO DO SUPOSTO FUNCIONÁRIO, REALIZOU OS PROCEDIMENTOS, SEM CONFERIR A IDONEIDADE DO SUPOSTO REPRESENTANTE DO BANCO, O QUE PERMITIU AOS CRIMINOSOS REALIZAREM O EMPRÉSTIMO BANCÁRIO E O PAGAMENTO IMPUGNADO. 6. A RESPONSABILIDADE PELO EVENTO DANOSO DEVE SER COMPARTILHADA ENTRE A AUTORA E OS RÉUS. ARTIGO 945, CC. 7. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO E AFASTADO DA CONDENAÇÃO. 8. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.**

**Vistos.**

Trata-se de Apelação Cível com o objetivo de reformar a r. sentença de fls. 290/293, proferida nos autos da ação declaratória c/c indenização, movida por **Elaine Cristina Fernandes de Souza** contra **Nu Pagamentos S/A** e **outro**, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para o fim de declarar a nulidade do contrato de empréstimo n<sup>o</sup> 0134351625039055056643240326638784366776, no valor de R\$ 7.732,80 e, ainda, do pagamento do boleto, no valor de R\$ 8.400,00, bem como condenar as corrés, solidariamente, na restituição à autora do valor de R\$ 900,00, debitado na conta corrente para pagamento do boleto, bem como das*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*parcelas do empréstimo já pagas, com correção monetária e juros moratórios a contar dos respectivos lançamentos, tonando definitiva a tutela de urgência concedida. Condeno as corrés, solidariamente, no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária a contar da presente data e juros de mora desde a citação. As corrés arcarão com as custas, as despesas processuais e com os honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação.*

*P.I.C.”.*

O corréu Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamentos apela (fls. 296/316), alegando, preliminarmente, a ilegitimidade passiva pois apenas autorizou as transações realizadas, não mantendo relação com os fatos, tampouco com o golpista, devendo esta ser movida contra os indivíduos que realizaram o golpe.

Defende, em síntese, a ocorrência de fortuito externo, culpa exclusiva de terceiro e da autora, pois as transações foram realizadas com senha pessoal e intransferível.

Aduz a inexistência de dever de indenização requerendo o provimento do recurso para a reforma da r. sentença.

O corréu Recargapay Instituição de Pagamento Ltda também apela (fls. 335/349), alegando, preliminarmente, a ilegitimidade passiva, pois o fato de ter aberto uma conta não pode ser tida como facilitadora para realização de ilícitos, tendo atuado como mera intermediária da transferência efetuada e que o real responsável pelo recebimento dos valores foi o Sr. Gabriel, titular da conta.

No mérito, alega, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço e a culpa exclusiva de terceiro, bem como a inexistência de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dever de indenizar e, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 322/331 e fls. 356/365.

Recursos tempestivos e preparo recolhido.

**É o relatório.**

A preliminar de ilegitimidade passiva de ambos os apelantes não deve prosperar, posto que diante das regras do Código Consumerista, todos aqueles que participam da cadeia de consumo se mostram solidariamente responsáveis pelos ocasionais danos provocados pelos vícios do produto ou do serviço.

Passa-se, assim, à análise do “*meritum causae*”.

Trata-se de ação declaratória c/c indenização em que a autora alega ser cliente da corré Nubank, possuindo uma conta bancária e que, no dia 26/09/2023, recebeu mensagem via SMS informando a realização de empréstimo, o qual foi negado, e após a negativa, foi enviado um 0800 para que fosse realizado o respectivo cancelamento da contratação.

Diz que realizando a ligação, foi orientada a acessar as operações para anulação, mas, na verdade, efetivou a contratação de empréstimo de R\$7.732,80 e o pagamento de um boleto bancário no valor de R\$8.400,00, que tinha como favorecido a corré Recargapay.

Tendo em vista que a ação foi julgada procedente, apelam os réus.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem. O golpe e as transações realizadas por pessoa diversa da autora restaram incontroversos nos autos, uma vez que não foram impugnados tais fatos pelos requeridos, que se limitaram a defender a culpa exclusiva do consumidor, o que afastaria seu dever de indenização, bem como evidenciado pelo boletim de ocorrência de fls. 42/43.

E nesse contexto, é certo que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, segundo o teor da Súmula nº 297 do C. STJ, e que, como fornecedores de serviços, os bancos têm o dever de zelar pela segurança dos serviços que prestam.

Nesse sentido, analisando os extratos bancários juntados às fls. 30/35 e fls. 165/196, verifica-se a total incompatibilidade de perfil entre as transações questionadas e as operações que eram efetivamente realizadas pela autora.

Assim, ainda que a fraude tenha sido praticada por terceiros, a participação da instituição financeira no evento danoso não pode ser afastada, na medida em que concorreu para o fato ao não constatar a incompatibilidade das movimentações atípicas e bloquear as transações fraudulentas.

A correqueira Recargapay Instituição de Pagamento Ltda alega que a conta recebedora dos valores foi validada mediante apresentação de documento com foto e '*selfie*' (fls. 213).

Todavia, cabe à instituição tomar a devida cautela na abertura de conta, certificando-se da idoneidade da identidade do contratante, para prevenir riscos de fraudes, bem como facilitar o rastreamento, se necessário.

Ressalte-se que tratando-se de uma conta digital, deveria a ré ter mais cautela ao conferir a autenticidade dos dados do contratante, nos termos da Resolução BCB nº 96, de



19/05/2021:

*“RESOLUÇÃO BCB Nº 96, DE 19 DE MAIO DE 2021*

*Dispõe sobre a abertura, a manutenção e o encerramento de contas de pagamento.*

## *CAPÍTULO II*

### *DOS PROCEDIMENTOS DE ABERTURA DA CONTA*

*Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, **devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta** e, quando for o caso, de seus representantes, **bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas**, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.*

*§ 1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o titular da conta de pagamento com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.*

*§ 2º É admitida a abertura de conta de pagamento com base em processo de qualificação simplificado, desde que estabelecidos limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação.” (g.n.).*

No presente caso, a ré não juntou o contrato de abertura da conta digital, nos termos do artigo 6º da Resolução acima citada:

“CAPÍTULO III  
DA CONTRATAÇÃO, DA DIVULGAÇÃO E DA  
TRANSPARÊNCIA

*Art. 6º **O contrato de prestação de serviços** relativo a conta de pagamento deve dispor, no mínimo, sobre:*

*I - os procedimentos para identificação e qualificação do titular da conta, observado o disposto no art. 4º;*

*II - as características da conta e as regras básicas de seu funcionamento, inclusive com relação às formas disponíveis de movimentação, aos procedimentos para cobrança de tarifas e aos prazos para fornecimento de comprovantes e de outros documentos;*

*III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta e utilização do instrumento, inclusive em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, bem como as situações para o seu bloqueio;*

*IV - os direitos e os deveres do titular da conta;*

*V - os eventuais limites de saldo mantido em conta e de aportes de recursos, de que trata o art. 4º, § 2º;*

*VI - os procedimentos para atualização das informações do titular da conta, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 4º, § 5º;*

*VII - as hipóteses, condições e procedimentos para o encerramento da conta, em observância ao disposto nos arts. 12 e 13 desta Resolução;*

*[...]” (g.n.).*

A correqueira se limitou a juntar uma 'selfie' e o RG do cliente, de forma descontextualizada no corpo da contestação, o que não comprova a abertura da conta digital.

Assim, a responsabilidade do corréu se consubstancia na falha na prestação do serviço, máxime relativamente à abertura de uma conta digital, sem o rigor necessário, o que culminou em abertura de conta por fraudador.

A requerida, portanto, não se desincumbiu do seu ônus probatório quanto à verificação da autenticidade do procedimento da abertura da conta digital.

Importante ressaltar que toda atividade empresarial envolve riscos e a necessidade de mecanismos eficientes de segurança capazes de combater e impedir fraudes. E ao disponibilizar seus serviços por meio eletrônico, as instituições financeiras e instituições de pagamentos assumem a responsabilidade pelos danos que decorram da falha no seu sistema de segurança.

Portanto, de rigor a declaração de inexigibilidade das transações impugnadas, bem como o reconhecimento da responsabilidade objetiva dos requeridos pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC. Contudo, tal não implica em procedência integral dos pedidos, uma vez que o próprio artigo prevê excludentes de responsabilidade, no seu § 3º, II:

*Art. 14, CDC: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:*

*II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*

A esse respeito, veja-se a explicação de Bruno Miragem:

*“A terceira excludente de responsabilidade admitida expressamente pelo CDC (artigo 12 § 3º, III, e artigo 14, § 3º II) é a culpa exclusiva do consumidor ou a culpa exclusiva de terceiro. Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.”* (MIRAGEM, Bruno, Curso de Direito do Consumidor, 5ª edição, revista, atualizada e ampliada, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, páginas 557/558).

E no presente caso, a autora também deu causa à ocorrência da fraude, não de forma exclusiva conforme já fundamentado acima, mas de forma concorrente. Explica-se.

Verifica-se pelos fatos narrados na inicial (fls. 01/02) que a própria autora, atendendo à solicitação do suposto funcionário do banco, realizou procedimentos, sem conferir a idoneidade do suposto representante do banco, o que permitiu aos criminosos realizarem o empréstimo bancário e o pagamento impugnados, restando evidente, assim, que o prejuízo também decorreu da falta de diligência e cautela da autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. 01/02:

A então funcionária do banco orientou a autora a acessar as operações de contratos de empréstimos, para anulação da contratação realizada, mas, na verdade não estava

orientando a anulação do suposto contrato, mas sim realizando contratação de empréstimo e tais valores ficariam à disposição do Nubank, até no dia seguinte, quando os valores retornariam a conta normalmente, e que tais operações impediriam novas contratações.

Dessa forma, de rigor o reconhecimento de culpa concorrente, na qual a responsabilidade pelo evento danoso deve ser compartilhada entre o autor e a instituição financeira, nos termos do artigo 945, do CC:

*Art. 945, CC: “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.”*

Por fim, a existência de culpa concorrente afasta a indenização por danos morais quando o dano decorre, em parte relevante, da conduta imprudente do próprio consumidor.

E em assim sendo, deve cada parte suportar metade dos prejuízos materiais ocorridos e determinados na r. sentença, não havendo que se falar em danos morais, devendo a r. decisão vergastada ser parcialmente reformada.

Nesse sentido converge a jurisprudência desta Câmara, da qual fazem eco os seguintes excertos:

*“1. APELAÇÃO. DEMANDA DE INDENIZAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS, DECORRENTES DE “GOLPE”. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA parcial. 2.*

*decisão modificada em parte. 3. ilegitimidade de parte não configurada. 4. hipótese em que não há litisconsórcio necessário. 4. Troca de cartão do autor, induzido por terceiro. Incontroverso que o autor não realizou as transações impugnadas. hipótese em que o sistema de segurança da instituição financeira falhou, ao não bloquear a realização de diversas operações suspeitas. **Culpa concorrente do autor configurada.** DIREITO DE RESTITUIÇÃO RECONHECIDO APENAS EM RELAÇÃO A METADE DO VALOR DAS OPERAÇÕES IMPUGNADAS, DEVENDO A OUTRA METADE SER SUPORTADA PELO PRÓPRIO AUTOR. 5. **DANOS EXTRAPATRIMONIAIS NÃO CONFIGURADOS.** 6. RECURSO PROVIDO em PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1117241-32.2024.8.26.0100; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 06/02/2025) (g.n.).*

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM DEVOLUÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – CARTÃO BANCÁRIO E SENHA DE USO PESSOAL – PERDA E COMUNICAÇÃO TARDIA AO BANCO, APÓS TERCEIRO TER EFETUADO COMPRAS NO COMÉRCIO – CULPA DO CORRENTISTA – **COMPRAS, TODAVIA, QUE DESTOAVAM SOBREMODO DO PERFIL DO CORRENTISTA E QUE PODERIAM TER SIDO DETECTADAS PELO BANCO – CULPA CONCORRENTE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – DIVISÃO DO PREJUÍZO IGUALMENTE PELA METADE** – SENTENÇA MANTIDA – APELAÇÃO IMPROVIDA.” (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1000368-08.2024.8.26.0145; Relator (a): Matheus Fontes;  
Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de  
Conchas - 1ª Vara; Data do Julgamento: 14/10/2024; Data de  
Registro: 14/10/2024) (g.n.).

*“APELAÇÃO. DEMANDA DECLARATÓRIA DE  
INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO.  
SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO  
RÉU. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.  
COMPRA NO CARTÃO DE CRÉDITO E TRANSFERÊNCIA  
BANCÁRIA DE VALORES. Decisão parcialmente  
modificada. AUTORA QUE ENVIOU PIX A TERCEIROS,  
DE FORMA VOLUNTÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DA  
AUTORA, NESSE PONTO. NO MAIS, **CULPA  
CONCORRENTE CONFIGURADA. FALHA NO  
SISTEMA DE SEGURANÇA DO RÉU. OPERAÇÃO QUE  
DESTOAVA DO PERFIL DO CORRENTISTA.  
SOPESAMENTO DAS CIRCUNSTÂNCIAS QUE IMPÕE  
O DECRETO DE INEXIGIBILIDADE DE APENAS 50%  
DO TOTAL DAS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS.**  
RECURSO PROVIDO EM PARTE.”* (TJSP; Apelação Cível  
1123798-69.2023.8.26.0100; Relator (a): Campos Mello;  
Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central  
Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025;  
Data de Registro: 23/04/2025) (g.n.).

Por todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL  
PROVIMENTO** aos recursos, nos termos da fundamentação supra.

Em corolário, as custas, emolumentos e despesas  
processuais devem ser igualmente distribuídas entre as partes, bem como ambas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

devem arcar com os honorários advocatícios da parte adversa, que ora fixo em 10% sobre o valor requerido a título de danos morais para os advogados dos réus, observada a justiça gratuita da autora e em 10% do valor dado à causa, subtraindo o valor requerido a título de danos morais para o advogado da autora.

Ficam as partes advertidas quanto aos termos do artigo 1.026, § 2º, do CPC, para o caso de eventuais embargos de declaração protelatórios, cuja multa não está abarcada pela gratuidade processual (artigo 98, § 4º, do CPC).

Para fins de prequestionamento e para se evitar incidentes desnecessários, consideram-se prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos, sendo desnecessária a correspondente citação numérica. Nesse sentido, o **C.STJ** estabelece que: *“[...]São numerosos os precedentes nesta Corte que têm por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada.[...]”*(REsp n. 94.852/SP, relator Ministro Fontes de Alencar, relator para acórdão Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, julgado em 17/6/1999, DJ de 13/9/1999, p. 66.) (g.n.).

**JÚLIO CÉSAR FRANCO**

**Relator**