



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000238101**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053482-31.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO BTG PACTUAL S.A., é apelada ÂNGELA TAVARES PAES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento à apelação do BTG Pactual, conheceram em parte da apelação da Nu Pagamentos e, na parte conhecida, lhe negaram provimento. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação nº 1053482-31.2023.8.26.0100**

**Comarca: CAPITAL – 27ª Vara Cível do Fórum Central**

**Apelantes: NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO BTG PACTUAL S.A.**

**Apelada: ANGELA TAVARES PAES**

**MM. Juiz de primeiro grau: Fernanda Augusta Jacó Monteiro**

**Voto nº 53.329**

**Apelação – Serviços bancários – Ação cominatória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento Sentença de acolhimento parcial dos pedidos – Irresignação do réu BTG procedente, improcedente a da instituição financeira Nu Pagamentos, na parte conhecida.**

**1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Operações, ademais, com padrão típico de fraude. 1.1. Instituição financeira Nu Pagamentos, ademais, da qual era exigível, nas circunstâncias, a demonstração da regular abertura da conta, nos termos das Resoluções BACEN nº 96/21 e nº**

**4.753/19. Prova não produzida. Pagamento realizado mediante transferências por “pix” dirigidas à indigitada conta aberta pelos falsários em nome da autora. Existência da conta que representou importante ingrediente para a verificação da fraude. Falha no serviço da instituição de pagamento evidenciada, a ensejar a respectiva responsabilidade civil. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Precedentes desde Tribunal e do STJ. 2. Dano moral também caracterizado, haja vista que a fraude somente se concretizou devido à falta de cautela na abertura da conta em nome da autora. Indenização arbitrada na importância de R\$ 5.000,00 (para cada instituição financeira ré), não comportando a pretendida redução. 3. Impossibilidade, porém, de responsabilização do BTG Pactual pelo ocorrido. Transferências realizadas da conta da autora no BTG para conta de titularidade dela própria, mantida na instituição corré Nu Pagamentos, e regulares no plano das aparências. Elementos dos autos não evidenciando fato imputável ao réu no episódio de que foi vítima a autora, só o que ensejaria o reconhecimento da respectiva responsabilidade a partir da teoria do risco da atividade. Aplicação da excludente de responsabilidade civil, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. Ausência de interesse recursal na parcela em que a instituição de pagamento pretende a alteração do termo inicial dos juros moratórios, uma vez que estabelecido pela sentença no exato sentido proposto. 5. Sentença parcialmente reformada, para proclamar a improcedência da demanda em face do réu BTG Pactual. Consequente alteração da disciplina das verbas da sucumbência.**

**Deram provimento à apelação do BTG Pactual, conheceram em parte da apelação da Nu Pagamentos e, na parte conhecida, lhe negaram provimento.**



Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória ajuizada por ANGELA TAVARES PAES em face de BANCO BRADESCO S/A, NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO BTG PACTUAL S.A.

Diz a autora, em síntese, que, em 7.2.23, recebeu ligação de pessoa que se identificou como funcionária do setor de fraudes do Banco do Brasil, induzindo-a a acreditar na iminência de operações indevidas. Posteriormente, uma segunda pessoa, identificada como "Lais", utilizando fala articulada e persuasiva, construiu cenário de urgência, convencendo a autora a realizar diversas ações em seu celular, incluindo a instalação de suposto aplicativo antivírus que concedeu acesso remoto ao dispositivo. Sob orientação da fraudadora e em estado de nervosismo, a autora permitiu a contratação de empréstimos, resgate de aplicações financeiras e realização de transferências de suas contas originais (Banco do Brasil, Bradesco e BTG Pactual) para conta recém-aberta fraudulentamente em seu nome no Nubank. Assim, uma quantia superior a R\$ 60.000,00 foi



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

rapidamente escoada da conta do Nubank por meio de três transferências por “pix” para terceiros desconhecidos, em curtíssimo lapso temporal. Daí a demanda, objetivando a declaração de inexigibilidade das operações realizadas e a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais, em valor a ser arbitrado pelo juízo. Pretende, ainda, a condenação (i) do Nubank, a encerrar a conta corrente aberta de maneira fraudulenta; (ii) do Banco Bradesco, a cancelar os empréstimos contratados e ao pagamento de indenização por danos materiais, na importância de R\$ 5.965,36, e a restituir, em dobro, o valor das parcelas debitadas em razão dos mútuos; e (iii) do Banco BTG Pactual, ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 10.000,00.

Houve homologação de acordo celebrado com o Banco Bradesco S.A e o processo foi julgado extinto com relação a tal personagem (fl. 563).

A r. sentença julgou procedente a demanda, para condenar o réu BTG Pactual ao ressarcimento de R\$ 10.000,00 à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, por danos materiais, para determinar que o corréu Nubanck providencie o encerramento da conta aberta em nome da autora, e para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais (fls. 586/595).

Apelam os réus.

O NU PAGAMENTOS S/A sustenta ausência de nexos causal e culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, alegando que a operação foi efetuada por aparelho autorizado mediante senha e reconhecimento facial, em conformidade com rigorosos protocolos de segurança. Subsidiariamente, impugna a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, requerendo a redução do valor e alteração do termo inicial dos juros de mora, para a data do arbitramento.

O BANCO BTG PACTUAL S.A. alega que as transações foram legítimas, autenticadas por biometria facial e que os valores foram transferidos para conta de titularidade da própria autora,



sendo indevida a condenação. Reafirma a tese de fortuito externo resultante do descuido da vítima. Subsidiariamente, impugna a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, alegando ausência de prova do abalo e caráter excessivo do valor fixado.

Recursos tempestivos (fls. 600, 604 e 645),  
preparados (fls. 643/644 e 662/663) e respondidos (fls. 668/692).

É o relatório do essencial.

3. Não há controvérsia em torno dos fatos descritos na petição inicial, seja no que se refere ao ludíbrio de que foi vítima a apelada, seja no que concerne à forma da fraude, seja sobre o fato de as operações eletrônicas ali descritas terem sido realizadas pela apelada, enganada por terceiro.

A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejam francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Em situações como a tratada nos autos, diante do elevado número de fraudes dessa espécie, seria o caso de exigir das instituições financeiras a confirmação da realização das transferências



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por parte do cliente, com vistas a conferir maior segurança às operações.

Por outro prisma que se analise a questão, ainda, fosse tão seguro e eficiente o sistema adotado pelo banco apelante Nu Pagamentos, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de as operações descritas na petição inicial fugirem ao perfil do cliente, e, antes de concluídas tais operações teria o banco providenciado a confirmação com a apelada.

Bem é de ver que, no mesmo dia em que foi aberta a conta em nome da apelada, foram realizadas três transferências por “pix”, nas importâncias de R\$ 22.305,90, R\$ 18.956,80 e de R\$ 19.900,00, com intervalo de menos de menos de 40 minutos entre uma e outra –, com padrão típico de fraude (v. fls. 386/387).

Assim é que o banco Nu Pagamentos falhou ao não ter adotado o mínimo de cautela diante da atipicidade das operações.



3.1. Observe-se, além disso, que a instituição de pagamento não demonstrou a regularidade da abertura da indigitada conta em nome da apelada – ônus que lhe tocava, quer por aplicação da regra do art. 6º, VIII, do CDC, quer pelo emprego do mecanismo previsto no art. 373, § 1º, segunda parte, do CPC.

E é sabido que as instituições financeiras em geral, sobretudo os chamados bancos digitais (denominação em que se incluem as instituições de pagamento, ao menos segundo a acepção popular do termo), ávidos pelo lucro, costumam não adotar as esperadas cautelas na verificação da identidade daqueles que lhes solicitam a abertura de contas.

Haveria a instituição de pagamento corré de ter demonstrado a observância, no ato da abertura da conta, do disposto no art. 4º da Resolução 96/21 BACEN e nos arts. 1º e 2º da Resolução 4.753/19 BACEN, assim redigidos:

“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.”

“Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos.

Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em

bancos de dados de caráter público ou privado.”

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” – e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I) –, é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte das instituições financeiras rés, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.



significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESSARCIMENTO DEVIDO. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário defeituoso e que serviu denexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-

se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, as transferências foram efetivadas via PIX trouxeram para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. E segundo, acolhe-se a pretensão de ressarcimento do dano material. Diante da falha e responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pela autora no importe de R\$ 13.678,99. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1005166-69.2024.8.26.0320, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. ALEXANDRE DAVID MALFATTI, j. 3.10.24 – são meus os destaques).

“APELAÇÃO – Bancário – Pretensão de ressarcimento, por parte da instituição financeira, dos valores pagos pelo consumidor vítima de fraude. GOLPE – Transferência realizada via boleto após negociação com falsário via aplicativo de mensagens – Demonstrada ausência de cautela na abertura da conta em nome da terceira beneficiária – Instituição bancária que sequer acostou aos autos algum documento que teria exigido no momento da abertura da conta da beneficiária autora da fraude – Inobservância das disposições contidas Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Banco que deve zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelo cliente – Desídia do banco que impõe o reconhecimento de culpa em razão da falha na prestação dos serviços, decisiva para a consumação da fraude – Responsabilidade objetiva – Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ – Restituição da quantia transferida pelo autor que se impõe. DANOS MORAIS não configurados – Ausência de

desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1003953-97.2023.8.26.0664, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. II (Dir. Priv. 2), Rel. Des. JOÃO BATTAUS NETO, j. 30.9.24 – g.n.).

“APELAÇÕES DOS CORRÉUS – PRETENSÃO REPARATÓRIA – Golpe do falso funcionário – Legitimidade passiva ad causam do corréu BS2 - Autor imputa falha nos serviços prestados pelo corréu junto ao qual mantém relação contratual – Alegação de litisconsórcio necessário - Incorrência - Terceiros beneficiários das transações estranhos à relação consumerista existente entre as partes – Criminosos, passando-se por prepostos do corréu BS2, lhe enviaram link através do aplicativo Whatsapp para suposta atualização de itoken – Autor confessa ter acessado o link e seguido o procedimento indicado pelos fraudadores – Superveniência de transferências em proveito de terceiros – Manifesta falta de cautela do autor que elimina a responsabilidade objetiva do corréu

BS2 – Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II,  
CDC – Fortuito externo – Inaplicabilidade do  
que preceitua a súmula nº 479, do C. STJ –  
Corréu Itaú, contudo, deve ser  
responsabilizado por ausência de  
demonstração da regularidade na abertura  
das contas bancárias beneficiárias, que  
podem se converter em corredor de ativos  
provenientes de crimes – Resolução nº  
4.753/19, do BACEN – Inobservância das  
disposições contidas no Regulamento PIX  
(Resolução nº I de 12/08/2020) – Desídia do  
corrêu Itaú que importa em reconhecer a  
concorrência da falha na prestação dos  
serviços para o prejuízo material  
experimentado pelo autor –  
Responsabilidade objetiva dessa casa bancária  
(súmula 479, STJ) – Enunciado 14, da Seção de  
Direito Privado do TJSP – Restituição do  
montante subtraído do autor – Dano moral  
configurado – Quantum reparatório bem  
calibrado – APELAÇÃO DO CORRÉU ITAÚ  
DESPROVIDA – APELAÇÃO DO CORRÉU  
BS2 PROVIDA, a fim de afastar as obrigações  
que lhe foram impostas em Primeiro Grau.”



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP, Ap. 1042062-29.2023.8.26.0100, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. I (Dir. Priv. 2), Rel. Des. M. A. BARBOSA DE FREITAS, j. 26.9.24 – g.n.).

A mesma tese é adotada no precedente do Egrégio Superior Tribunal de Justiça desse modo sintetizado:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024.

2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da

facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.

3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

5. As instituições financeiras têm a

**responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.**

**6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.**

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários.” (REsp n. 2.124.423/SP, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 20.8.24 – g.n.).

Apesar disso, a autora, ora apelada, estranhamente, não formula pedido de indenização por dano material em desfavor da corré Nu Pagamentos, pedindo, apenas, a responsabilização daquela instituição pelo pagamento de indenização por danos morais.

3.2. E não há dúvida que o episódio dos autos trouxe à apelada sofrimento íntimo considerável, digno de proteção jurídica.

Tenho por caracterizado, portanto, o afirmado dano moral, uma vez que a fraude de que foi vítima a apelada somente se concretizou em razão da ausência de cautela da ré Nu Pagamentos ao ter aceitado a abertura de conta em nome de apelada por falsários.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em face desse cenário, foi bem reconhecido o dano moral e, diante dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em casos análogos, foi corretamente arbitrada a indenização na quantia de R\$ 5.000,00 (para cada um dos réus).

4. Não vejo, contudo, elementos mínimos a demonstrar alguma falha de serviço por parte do apelante BTG Pactual.

Isso porque as operações de transferência de valores, a partir da conta no BTG, foram realizadas para conta de titularidade da própria apelada, aberta pelos delinquentes na instituição ré Nu Pagamentos – para, só depois, serem transferidas para as contas de terceiros.

Observe-se, ainda a respeito, que o BTG obteve confirmação das operações por meio de biometria facial (v. fls. 366/367).

Assim, não havia que se exigir conduta



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diversa do banco apelante, já que não tinha ele como perceber que a apelada, naquelas movimentações, regulares no plano das aparências, estava sendo vítima de golpe.

Do exposto, conclui-se que, embora o fornecedor de serviços responda independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, no caso em análise se trata de culpa exclusiva de terceiro, pois nada existe de imputável à instituição financeira no episódio de que foi vítima a apelada.

Aplica-se, portanto, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

Observe-se que as instituições financeiras em questão não agiam em conjunto, de modo que não há como enxergar na situação dos autos uma cadeia de consumo, capaz de determinar solidariedade entre tais fornecedores.



Assim, conquanto sensibilize o quadro, não há como atribuir ao banco apelante BTG Pactual responsabilidade pelo ocorrido.

5. Anoto, por último, que não há interesse recursal na pretensão da apelante Nu Pagamentos, voltada à alteração do termo inicial dos juros moratórios, uma vez que a sentença, acertadamente ou não, estabeleceu esse termo na data da intimação da sentença, ou seja, do arbitramento, exatamente como se pretende.

6. Em suma: a sentença será parcialmente reformada, para proclamar a improcedência da demanda em face do Banco BTG Pactual.

Em razão do provimento da apelação do BANCO BTG PACTUAL S.A. e do desprovimento da apelação do NU PAGAMENTOS S/A, distribuem-se os ônus da sucumbência de forma proporcional.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, a autora arcará com metade das despesas processuais, arbitrados os honorários devidos em benefício do advogado do BANCO BTG PACTUAL S.A., em 10% sobre o valor atualizado dos pedidos não acolhidos (R\$ 10.000,00, danos materiais, R\$ 5.000,00, danos morais).

Quanto ao Nu Pagamentos S/A, diante do improvimento do recurso, e em observância ao art. 85, §11, do CPC, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos ao advogado da autora para 20% sobre o valor global e atualizado da condenação que lhe foi imposta (histórico de R\$ 5.000,00).

Nesses termos, meu voto **dá provimento** à apelação do BANCO BTG PACTUAL S.A., conhece em parte da apelação do NU PAGAMENTOS S/A e, na parte conhecida, lhe **nega provimento**.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI  
Relator