



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000074958

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056857-06.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.), é apelado FABRICIO GOMES LAMBERTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1056857-06.2024.8.26.0100

Apelante: Nu Pagamentos S/A

Apelado: Fabricio Gomes Lamberti

Origem: Comarca de São Paulo – Foro Central - 36ª Vara Cível.

Juíza de Direito: Dra. Fernanda Yamakado Nara

Voto nº 4662

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de consumidor vítima de fraude eletrônica, reconhecendo a falha na prestação do serviço bancário. A sentença condenou o réu ao pagamento de R\$ 14.755,52 por danos materiais e R\$ 5.000,00 por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) saber se a instituição financeira é parte legítima para responder pela fraude; (ii) saber se houve falha na prestação do serviço bancário, apta a configurar responsabilidade objetiva por danos materiais; e (iii) saber se é devida a indenização por danos morais diante dos fatos narrados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Aplicação da teoria da asserção. A legitimidade passiva da instituição financeira decorre das alegações da inicial, sendo incabível o reconhecimento de ilegitimidade em sede de preliminar.

4. A responsabilidade da instituição é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, diante do fortuito interno decorrente de fraude bancária.

5. Houve falha na prestação do serviço, uma vez que houve o reconhecimento de movimentação atípica, ensejando o adiamento, por segurança, da contratação de empréstimo, mas não houve o bloqueio do Pix no importe de R\$ 14.755,52.

6. A instituição alegou acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), mas não comprovou qualquer providência eficaz, descumprindo o ônus do art. 14, § 3º,

do CDC.

7. Embora caracterizado o dever de restituição por falha no serviço, não se comprovou abalo relevante à esfera extrapatrimonial do consumidor, afastando a configuração do dano moral.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso parcialmente provido apenas para afastar a condenação do réu por danos morais. Sucumbência redistribuída.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira é parte legítima para responder por fraude bancária ocorrida em seu ambiente digital, nos termos da teoria da asserção. 2. A ausência de bloqueio ou de confirmação de transação atípica, comunicada imediatamente pelo consumidor, configura falha na prestação do serviço bancário. 3. Não é devida a indenização por danos morais quando o evento danoso não atinge a esfera extrapatrimonial do consumidor, limitando-se à esfera patrimonial.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X e XXXII; CDC, arts. 6º, VI, e 14, §§ 1º e 3º; CPC, art. 485, VI.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 12.09.2023; TJSP, Apelação Cível 1004687-53.2023.8.26.0533, Rel. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 06.04.2025; TJSP, Apelação Cível 1030211-78.2023.8.26.0007, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, Turma IV, j. 23.05.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Nu Pagamentos S/A**, contra a r. sentença de fls. 234/236, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos nos autos da ação proposta por **Fabricio Gomes Lamberti**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido (art. 487, I, CPC), e o faço para condenar o réu ao pagamento de (i) R\$ 14.755,52 a título de indenização por danos materiais, corrigido pela Tabela Prática do E. TJSP desde a transferência indevida e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação; e (ii) R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, corrigidos desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ), incidindo juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação.

Sucumbente em menor parte o autor, arcará o réu com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, e 86, parágrafo único, ambos do CPC”.

Alega o apelante, preliminarmente, ser parte ilegítima para figurar no polo passivo, pois não praticou qualquer ato ou participou da relação jurídica que teria dado causa ao suposto dano, requerendo o reconhecimento da ilegitimidade com extinção do processo sem julgamento do mérito, nos termos do art. 485, VI, do CPC. No mérito, sustenta que a transação impugnada foi realizada voluntariamente pela parte autora, mediante uso de dispositivo previamente autorizado, senha pessoal e reconhecimento facial, inexistindo falha na prestação dos serviços ou qualquer vício nos sistemas de segurança da instituição. Afirma, ainda, que o evento decorreu exclusivamente de culpa do consumidor e de terceiro fraudador, inexistindo nexo de causalidade entre sua conduta e o dano alegado. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de danos morais e materiais, por se mostrarem excessivos e desproporcionais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado após a complementação do pagamento (fls. 277/278 e 295/296).

Contrarrazões apresentadas (fls. 279/287).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, em atenção às petições do autor requerendo o reconhecimento de deserção do recurso (fls. 291/293 e 297), cabe anotar que o preparo foi devidamente complementado, antes de qualquer intimação para tanto.

Isso porque a decisão de fls. 288, que certificou o valor do preparo e remeteu os autos a esta instância recursal, não se cuidava de determinação de complementação do preparo, mas sim de mero ato de impulso dos autos.

Assim, tendo em vista que a complementação do pagamento se deu antes mesmo de intimação específica para tanto (fls. 294/295), o recurso está devidamente preparado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cuida-se de ação declaratória de nulidade de negócio jurídico, cumulada com pedido de declaração de inexigibilidade e inexistência de débito, além de pleito indenizatório por danos materiais e morais, ajuizada por consumidor vítima de fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”.

Conforme narrado, o autor foi induzido por terceiro, que se identificou falsamente como funcionário da instituição financeira ré, a adotar procedimentos fraudulentos que culminaram na contratação de empréstimo e na realização de um Pix no valor de R\$ 14.755,52 para Gabriel Junqueira Costa Gerente (fls. 36).

Ao perceber o golpe, o autor imediatamente entrou em contato com a instituição requerida, relatando os fatos e buscando solução administrativa, obtendo êxito apenas quanto ao cancelamento do empréstimo. O valor transferido via Pix, contudo, não foi recuperado sob a alegação de ausência de recursos disponíveis na conta destinatária.

Diante disso, propôs a presente demanda visando à restituição do valor transferido via Pix, no importe de R\$ 14.755,52, bem como a condenação do réu à reparação moral na quantia de R\$ 15.000,00.

Em contestação (fls. 64/110), o réu sustentou ilegitimidade passiva e excludentes de responsabilidade, sob o argumento de que o evento se deu por fortuito externo, decorrente de culpa exclusiva da vítima. Alegou inexistência de falha de segurança nos sistemas próprios e que adota mecanismos informativos de prevenção a fraudes, como alertas e diretrizes em seus canais oficiais, além de ter prestado suporte ao consumidor e tentado reaver o numerário através do Mecanismo Especial de Devolução (MED), contudo, sem sucesso.

Na réplica (fls. 216/226), o autor reiterou que o dano decorreu da vulnerabilidade do sistema de segurança da requerida, especialmente diante da permissão de acesso indevido às informações do autor, viabilizando a prática do golpe.

Sobreveio sentença de parcial procedência, para condenar o réu ao pagamento de R\$ 14.755,52 a título de indenização por danos materiais, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Havendo recurso apenas do réu, a controvérsia devolvida a esta instância restringe-se à análise: (i) da legitimidade passiva da instituição financeira; (ii) da caracterização de falha na prestação do serviço ou da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima; (iii) da configuração do dano moral e da suficiência do *quantum* indenizatório.

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva.

Nos termos da teoria da asserção, a legitimidade das partes é aferida a partir das alegações constantes da inicial, segundo as quais o autor atribui à instituição financeira ré o defeito na prestação do serviço bancário que teria possibilitado a consecução do golpe e a consequente transferência do numerário.

Assim, em juízo de cognição puramente processual, há pertinência subjetiva para figurar no polo passivo.

Registre-se que a discussão acerca de eventual fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima não possui natureza preliminar, mas de mérito, e será analisada adiante. Não há, portanto, hipótese de ilegitimidade passiva.

Passa-se ao mérito.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Nesse contexto, à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC e a Súmula 479 do C. STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos oriundos de fortuito interno, inclusive aqueles decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias.

No caso, efetivamente o conjunto probatório demonstra, de forma clara e consistente, que o autor foi vítima de golpe.

Registre-se que houve o registro de Boletim de Ocorrência (fls. 25), imediata comunicação à instituição financeira (fls. 198), além de orientação de próprio preposto do réu no sentido de que o autor ingressasse com a demanda judicialmente (fls. 210/211).

O conjunto probatório revela que, no mesmo dia da fraude, houve tentativa de contratação de empréstimo no valor de R\$ 22.500,00,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cancelada pelo atendente sob a justificativa de que teria sido “*agendado para amanhã por segurança*” (fls. 203).

A mesma cautela, todavia, não foi aplicada à transferência via Pix no valor de R\$ 14.755,52, realizado às 18h51 (fls. 81), que foi processada de imediato, embora igualmente envolvesse movimentação atípica.

Minutos depois, às 19h15, o autor já estava em contato com o atendimento do réu relatando o ocorrido (fls. 198). Não se trata, pois, de consumidor inerte ou desatento, mas de situação em que o circuito fraudulento foi identificado e comunicado imediatamente, permitindo atuação imediata da instituição financeira.

Nesse cenário, o réu sustenta ter acionado o mecanismo de devolução (MED), mas não traz aos autos qualquer comprovação mínima. Não apresenta número de protocolo, resposta da instituição destinatária ou resposta formal pelo Banco Central. Não documentos que demonstrem abertura ou resultado da tentativa de recuperação do numerário. A alegação, desacompanhada de lastro técnico, não afasta a responsabilidade, pois o ônus de provar atuação diligente é do fornecedor, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC.

A dificuldade operacional na recuperação do valor tampouco exclui o dever de indenizar. O sistema financeiro assume o risco da atividade que desenvolve e deve adotar mecanismos eficientes de prevenção, detecção e bloqueio de transações suspeitas, especialmente em ambiente de pagamentos instantâneos.

O fato de o fraudador se passar por preposto da instituição não rompe o nexo de causalidade; ao contrário, revela precisamente a vulnerabilidade informacional que a jurisprudência reconhece como inerente ao sistema bancário moderno.

Portanto, a fraude somente se concretizou porque o ambiente bancário do réu não impediu nem mitigou o evento, tampouco adotou medidas suficientes após a comunicação imediata do autor. A instituição financeira responde pelo risco inerente à sua própria atividade, não podendo transferir integralmente ao consumidor os efeitos de um esquema criminoso que ela mesma reconhece como comum no setor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cuida-se, em suma, de típico fortuito interno, o que atrai a responsabilização objetiva e afasta a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

A falha na prestação do serviço reside, portanto, na ausência de mecanismos eficazes para a identificação de transações atípicas, conforme exige o artigo 14 do CDC. A conduta omissiva da instituição em bloquear preventivamente as operações ou, ao menos, consultar previamente o correntista, configura defeito no serviço, conforme sedimentado pelo STJ no julgamento do REsp nº 2.052.228/DF:

“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”. (Rel. Min. Nancy Andrichi, j. 12/09/2023)

No mesmo sentido, jurisprudência desta Corte reconhece a falha na prestação de serviços bancários quando ausente o bloqueio ou a prévia confirmação de transações atípicas, notadamente em casos de golpes com boletos ou simulação de centrais de atendimento.

Veja-se:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Preliminares em contrarrazões de impugnação à justiça gratuita e inobservância ao princípio da dialeticidade – Rejeição – Julgamento de improcedência – Golpe do boleto – APELAÇÃO DO AUTOR - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu o autor a realizar pagamentos por meio de boletos fraudulentos -

Autor que comunicou os fatos ao banco logo após a realização das transações e lavrou Boletim de Ocorrência – E-mails que continham o logo e cores da instituição financeira e boletos nos quais constava como favorecido "NU PAGAMENTOS SA" - Fraude não perceptível - Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor – Responsabilidade objetiva - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Art. 14, do CDC e Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Ocorrência, na hipótese - Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 5.000,00, consoante requerido pelo autor, que atende as especificidades do caso concreto – DANO MATERIAL – Devido ao reembolso do valor pago pelos boletos fraudados - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência atribuído ao réu - RECURSO PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1004687-53.2023.8.26.0533; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Bárbara d'Oeste - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/04/2025; Data de Registro: 06/04/2025).

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURADO. MINORAÇÃO DO MONTANTE INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pela instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais, proposta por consumidor

vítima de golpe bancário via aplicativo de mensagens, que resultou na contratação indevida de empréstimos e na realização de transações atípicas via PIX. A sentença declarou a inexistência das dívidas oriundas da fraude, condenou a ré à devolução dos valores descontados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00. A ré, em apelação, sustentou a ausência de fundamentação na sentença e a excludente de responsabilidade com base no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, e subsidiariamente, ponderou pela redução do reparo indenizatório por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) verificar se a sentença incorreu em ausência de fundamentação específica; (ii) apurar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, apta a ensejar sua responsabilização pelas transações fraudulentas realizadas por terceiro; (iii) examinar a adequação do valor fixado a título de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR 1. A decisão recorrida está devidamente fundamentada, tendo o juízo de origem analisado os elementos essenciais da controvérsia e aplicado a legislação pertinente, em consonância com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça de que o julgador não está obrigado a responder todas as alegações das partes, quando já tenha encontrado razão suficiente para decidir. 2. É objetiva a responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros em ambiente bancário, conforme Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e Tema Repetitivo 466/STJ. 3. A realização de operações bancárias atípicas, como contratação de empréstimos e transferências elevadas via PIX, incompatíveis com o histórico do consumidor, impõe à instituição financeira o dever de adotar mecanismos preventivos de segurança, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor e do artigo 38, inciso II, da Resolução BCB nº 01/2020. 4. A ausência de bloqueio ou verificação prévia das operações financeiras irregulares evidencia falha na prestação de serviços, não sendo suficiente, para afastar a responsabilidade

da instituição, a mera alegação de uso de senha ou reconhecimento facial em dispositivo previamente autorizado. 5. A teoria do risco da atividade impõe à instituição financeira o ônus de suportar os prejuízos decorrentes de falhas no seu sistema de segurança, sobretudo em modelo de negócios que privilegia o acesso remoto aos serviços. 6. Configurado o dano moral, este decorre da perda do tempo útil do consumidor, dos transtornos causados pela falha no serviço e da necessidade de ajuizamento de ação judicial, o que ultrapassa o mero aborrecimento. 7. A quantia de R\$ 7.000,00 fixada a título de indenização por danos morais mostra-se excessiva diante dos parâmetros adotados por esta Turma em casos análogos, sendo razoável sua redução para R\$ 5.000,00, atendendo ao caráter compensatório e pedagógico da indenização, sem ensejar enriquecimento sem causa. IV. DISPOSITIVO Recurso parcialmente provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1030211-78.2023.8.26.0007; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025)

Dessa forma, comprovada a fraude e evidenciada a omissão da ré na adoção de medidas preventivas compatíveis com o risco da atividade, é devida a restituição dos valores indevidamente subtraídos, a título de reparação por dano material, nos termos da Súmula 479 do STJ e Tema 466 do STJ.

Por outro lado, não está configurado o dano moral.

A conduta discutida se limita ao âmbito patrimonial, sem qualquer repercussão relevante na esfera de direitos da personalidade do consumidor. Embora a fraude imposta ao autor seja lamentável e cause natural desconforto, o ordenamento jurídico não oferece indenização para todo e qualquer aborrecimento, devendo-se distinguir o que configura verdadeiro dano moral daquilo que representa mero dissabor inerente à vida em sociedade.

No caso, não houve inscrição indevida em cadastros de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inadimplentes, exposição vexatória, constrangimento público ou qualquer ato correlato capaz de produzir abalo subjetivo qualificado.

A transferência indevida de numerário e o conseqüente esforço do consumidor para reverter a situação, ainda que gerem situação incômoda, não atinge a esfera dos transtornos extrapatrimoniais.

Destaca-se que o direito à indenização moral não pode ser convertido em instrumento compensatório automático diante de todo litígio bancário, sob pena de desnaturação do instituto e estímulo ao enriquecimento indevido.

Portanto, fica parcialmente provido o recurso do réu, apenas para afastar a condenação por danos morais, mantendo-se, no mais, a r. sentença recorrida.

Diante da sucumbência recíproca, considerando a proporção em que cada parte foi sucumbente e tendo em vista o disposto no art. 86, *caput*, do CPC, condeno ambas as partes a arcar com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 15% do valor atualizado da causa (R\$ 29.755,52 – fls. 21), a ser arcado por cada uma das partes ao patrono da parte adversa, na mesma proporção então imposta.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR