



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000193402

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059020-56.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANA CLAUDIA NOGUEIRA COSTA, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 9 de março de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1059020-56.2024.8.26.0100

Apelante: Ana Cláudia Nogueira Costa

Apelado(a): Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Juiz(a) de Direito: Dr(a). CAMILA RODRIGUES BORGES DE AZEVEDO

Voto nº 4.630/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX E PAGAMENTOS DE BOLETOS EM VALORES QUE DESTOANTES DO PERFIL DA AUTORA. CULPA CONCORRENTE. DIVISÃO DO PREJUÍZO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PROVIMENTO PARCIAL.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, decorrente de transações bancárias realizadas mediante fraude. A autora sustenta que foi vítima de golpe praticado por terceiro que, passando-se por funcionário da instituição financeira, orientou a realização de pagamentos de cinco boletos e seis transferências via PIX, totalizando R\$ 43.683,20, valores que destoam de seu perfil de consumo. Requer a declaração de inexigibilidade do débito, indenização por danos morais e exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde pelas transações realizadas em contexto de fraude; (ii) estabelecer se há culpa concorrente da consumidora e da instituição financeira a ensejar o rateio do prejuízo material; e (iii) determinar se estão configurados os danos morais indenizáveis.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Culpa concorrente. A autora contribuiu para a consumação da fraude, pois, conforme boletim de ocorrência, manteve contato com golpista que se passou por funcionário da instituição financeira e realizou procedimentos orientados por terceiro, viabilizando as transações mediante uso de dispositivo previamente cadastrado e autenticação por senha e reconhecimento facial.

4. Falha na prestação dos serviços pelo réu. Não observado

o perfil de movimentação da autora. As operações impugnadas — cinco boletos e seis transferências via PIX, totalizando R\$ 43.683,20 — destoam significativamente do perfil de movimentação da autora.

5. Dever de segurança imposto às instituições financeiras. Obrigação de monitorar e identificar transações atípicas, desenvolvendo mecanismos aptos a dificultar fraudes, inclusive quanto a valores, frequência e objeto das operações, nos termos da Súmula 479 do STJ e do REsp 2.052.228/DF.

6. A ausência de comprovação de mecanismos eficazes de dupla verificação ou bloqueio preventivo para operações manifestamente atípicas caracteriza falha na prestação do serviço.

7. Prejuízo material ser rateado entre as partes, nos termos do art. 945 do Código Civil.

8. Dano moral não configurado. Dissabor decorrente de fraude com concorrência de culpas, sem demonstração de violação autônoma a direito da personalidade que extrapole o aborrecimento decorrente do evento.

IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivo relevante citado: CC, art. 945.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479 e REsp n. 2.052.228/DF; TJSP, Apelação Cível n.º 1025545-60.2023.8.26.0451, Apelação Cível n.º 1015340-17.2024.8.26.0554 e Apelação Cível n.º 1000451-29.2024.8.26.0111.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e condenou a parte autora *no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa atualizado.*

Recorre a parte autora. Em síntese, alegou que o apelado não se desincumbiu do ônus da impugnação específica, deixando de enfrentar as questões e provas apresentadas na inicial acerca das operações criminosas e destoantes do perfil de consumo da recorrente; que os valores obtidos em empréstimo eletrônico pelos golpistas (R\$ 50.000,00) eram vultosos em comparação com os gastos e recebimentos da apelante; e que a instituição financeira incorreu em falha na prestação do serviço ao permitir a realização de operações suspeitas, destoantes do perfil do cliente. Requer a concessão de liminar para que seja determinada a imediata exclusão de seu nome dos órgãos de proteção ao crédito e a

reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja acolhido.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 254/279).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 287/288).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De início, rejeito o pedido liminar formulado em sede recursal diante da falta de plausibilidade do direito invocado, pois, conforme será demonstrado, ao menos parte da dívida é exigível, de modo que não pode ser tida como irregular a conduta da instituição financeira ao promover a inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito.

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Cuida-se de demanda declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de reparação por dano moral.

Narra a parte autora que é correntista da instituição financeira ré, desde o ano de 2020, e que utiliza referida conta *para receber seus honorários, em valores módicos, por volta de quantia de R\$ 10.000,00 mensais e fazer os pagamentos relativos as contas do dia a dia, para sua auto manutenção, jamais tendo utilizado tal conta, para transferência de valores expressivos (via PIX) ou para compras pela Internet (MERCADO PAGO), como comprovam cabalmente os extratos bancários anexos relativo ao período compreendido entre o mês de abril de 2022 a maio de 2023 (...)* (fls. 02).

Asseverou que *jamais utilizou o serviço de crédito especial ou crédito automático, não tendo, definitivamente, o perfil do cliente que faz compras de valores expressivos ou transferências para terceiros (...)* (fls. 06).

Concluiu dizendo que o pagamento de **cinco boletos bancários**, no dia 18/12/2023, no valor total de R\$ 23.064,00 e mais **seis transferências via PIX**, feitas no mesmo dia em um intervalo de minutos, no valor total de R\$ 20.619,20, são transações que destoam completamente de seu perfil, notadamente diante da ausência de recursos para garantir tais operações, o que revela a deficiência do sistema de segurança da instituição bancária.

Citada, a instituição financeira defendeu a regularidade

das transações, sustentando, em síntese, que foram realizadas por meio de dispositivo previamente autorizado, aposição de senha pessoal e reconhecimento facial. Afirmou também que o acesso ao aplicativo exige a inserção de e-mail utilizado no cadastro, CPF do titular da conta e de senha de 8 dígitos. Informou, por fim, que por meio do aplicativo é permitido ao cliente definir, a qualquer momento, um valor limite para transações via PIX e que a autora não definiu qualquer limite para o seu perfil.

Juntou documentos relativos aos dados cadastrais da autora (fls. 149/156), faturas de consumo (fls. 157/172), extrato de conta corrente referente ao período de janeiro a abril de 2024 (fls. 173/176), contratos padrão de abertura de conta (fls. 177/190) e de aquisição de cartão (fls. 191/212).

Em réplica, a autora reiterou que era dever da instituição financeira identificar e impedir transações que destoam do perfil do cliente (fls. 216/224).

O pedido foi julgado improcedente, mas respeitado o entendimento adotado pela i. Magistrada *a quo*, a demanda merece solução diversa.

De um lado, é certo que a autora, de alguma forma, contribuiu para a consumação da fraude.

Isto porque, embora em sua petição inicial nada diga a respeito do contato prévio realizado por golpistas, através do número (11) 95296-2169, a declaração por ela prestada à autoridade policial deixa claro que foi vítima de um golpe, no qual o indivíduo se passa por funcionário da instituição financeira e oferece orientações para a vítima realizar procedimentos para proteger sua conta (vide boletim de ocorrência juntado a fls. 83/84).

Não é crível, outrossim, até porque não é essa a prática que se verifica nas inúmeras ações judiciais envolvendo fraudes bancárias, que os criminosos conseguiram acessar a conta bancária da autora e realizar inúmeras operações sem a contribuição, mínima que fosse, da própria vítima.

Se fosse assim tão comum a violação de uma conta bancária, é certo que a insegurança abalaria de forma generalizada toda a população e comprometeria drasticamente a utilização das plataformas digitais para a realização de operações financeiras.

Não se olvida que fraudes podem ocorrer e que, por

vezes, as instituições financeiras falham na prestação de seus serviços. Contudo, o caso dos autos não traz nenhum elemento seguro acerca dessa suposta falha de segurança que teria permitido a invasão de sua conta. Nem mesmo há evidências de que tenha havido vazamento dos dados pessoais e sigilosos da autora e tampouco há detalhes acerca do diálogo mantido com o falso funcionário.

A autora não refutou, ademais, o fato de que as transações partiram de seu próprio aparelho, previamente cadastrado, conforme mensagens trocadas com a equipe de suporte do Nubank (fls. 87/90).

Por outro lado, as peculiaridades da demanda evidenciam a existência de concorrência de culpa, diante da falha no dever de segurança imputável à instituição financeira.

Na realidade, o argumento central que embasa a pretensão autoral se refere justamente ao dever de segurança das instituições financeiras no que toca à atividade de monitoramento e detecção, por meio de mecanismos próprios de tecnologia, de operações atípicas realizadas na conta bancária de seu cliente.

No caso, as operações impugnadas pela autora (pagamento de cinco boletos bancários e mais seis transferências via PIX), **realizadas por meio da utilização de função e limites pré-aprovados atribuídos ao cartão de crédito**, indicados a fls. 157 (e não por meio da contratação de empréstimo, conforme alegado na inicial), são de valores expressivos (totalizam R\$ 43.683,20) e realmente destoam do padrão de consumo da correntista, conforme se verifica das faturas e extratos juntados tanto pela autora (fls. 25/82) quanto pela ré (fls. 157/176), circunstância que deveria ter acionado os filtros de segurança do sistema bancário.

A ausência de comprovação, por parte do requerido, de que adotou mecanismos aptos a impedir tais transações evidencia falha na prestação do serviço.

Ao deixar de agir nesse sentido e autorizar as transações, **realizadas no mesmo dia e em curto espaço de tempo**, sem qualquer tipo de dupla verificação, a instituição financeira contribuiu para o resultado danoso experimentado pela autora, caracterizando falha na prestação do serviço.

Nesse sentido, dispõe a Súmula nº 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*”.

Especificamente sobre essa questão da verificação do perfil do consumidor, o C. Superior Tribunal de Justiça já decidiu que: 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.* (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Impõe-se, portanto, o reconhecimento da **culpa concorrente e a consequente divisão do prejuízo material**, nos termos do art. 945 do Código Civil, que dispõe: *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.*

Cumprir pontuar que **não é devida a restituição de valores à autora**, pois não houve subtração de seu patrimônio, mas sim a utilização das funções "Pix no crédito" e "Pagamento de boletos no crédito" pelos golpistas.

O que deve haver, portanto, é a redução pela metade do saldo devedor da autora, deduzidos proporcionalmente os juros e demais encargos incidentes sobre a dívida.

Descabida, por outro lado, a pretensão de

reconhecimento do dano moral, pois a hipótese revela dissabor decorrente de fraude com concorrência de culpas, sem demonstração de violação autônoma a direito da personalidade que extrapole o aborrecimento decorrente do evento.

Nesse sentido já decidiu esta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, ao julgar caso análogo:

“APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSOS DESPROVIDOS. I. Caso em Exame. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, em razão de golpe de terceiro, que resultou em transações bancárias fraudulentas na conta corrente da autora. A sentença declarou inexistente o contrato de empréstimo e condenou o réu a restituir metade dos valores transferidos, com base na culpa concorrente. II. Questão em Discussão. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da instituição financeira pelos danos causados à autora em decorrência de golpe; (ii) avaliar a existência de culpa concorrente da autora e do banco; (iii) existência de danos morais. III. Razões de Decidir. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é reconhecida, conforme o Código de Defesa do Consumidor e jurisprudência do STJ. Configurada culpa concorrente (mas não exclusiva) da consumidora, que não verificou a autenticidade do contrato, e do banco, que falhou em seus mecanismos de sigilo de dados. Caso em que os valores transferidos destoam do perfil da correntista. Danos morais não configurados. Ausência de violação a direito da personalidade. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código Civil, art. 945. Lei nº 13.709/2018 (LGPD), arts. 44 e 45. Jurisprudência Citada: STJ, AgRg no AREsp 44161 / RS, Segunda Turma, Rel. Min. Herman Benjamin, j. 14.05.2013; STJ, AgRg no REsp 1339998 / RS, Quarta Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 15.05.2014; STJ, AgRg no AREsp 530121 / SP, Quarta Turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 19.08.2014. – Sentença mantida – NEGARAM PROVIMENTO AOS RECURSOS.” (TJSP; Apelação Cível nº 1025545-60.2023.8.26.0451; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Piracicaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de

Registro: 31/01/2025).

No mesmo sentido, precedente deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

“BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Insurgência das partes. CULPA CONCORRENTE. Transações atípicas que deveriam deflagrar a detecção de fraudes do banco, configurando falha de segurança na prestação do serviço. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. Porém, a despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta da parte autora contribuiu para a concretização dos danos, de sorte que os prejuízos materiais deverão ser rateados entre as partes. Culpa concorrente mantida. DANOS MORAIS. Irresignação das partes. Pretensão de afastamento pelo réu e de majoração pela autora. Acolhimento do recurso do demandado. Caracterizada a culpa concorrente, os danos morais devem ser afastados. Precedentes jurisprudenciais. Negado provimento ao recurso da demandante e parcial provimento ao recurso do demandado.” (TJSP; Apelação Cível nº 1015340-17.2024.8.26.0554; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025).

E ainda, desta C. Corte:

“INDENIZAÇÃO - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO OU DO FALSO FUNCIONÁRIO - TRANSFERÊNCIA VIA PIX - NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO - Autor que afirma que foi surpreendido com a operação em favor de terceiro desconhecido, no importe de R\$ 3.270,00 - Sentença de improcedência - Insurgência do autor - Cabimento em parte. Esposa do autor que usava seu cartão e senha, devido a sua dificuldade - Comunicação com estelionatário feita fora do ambiente oficial da empresa ré, com número e pessoa desconhecida, mas que teria se identificado como gerente - Inexistência de vazamento de dados ou invasão da conta (hackeamento) - CULPA CONCORRENTE, no entanto - - Fraude perpetrada por terceiros - Negligência do consumidor em não se utilizar de meio de comunicação idôneo para contato com o

banco - Conduta do autor que foi determinante para a consumação da fraude, ele próprio fragilizando seus dados, inclusive porque seguidas as etapas de segurança, inclusive utilização de senha secreta, além de transferência de valor para terceiro desconhecido – Golpe público e notório, de ampla divulgação e fácil identificação pela pessoa mediana, observada a falta de cuidado do autor - Peculiaridades a indicar, porém, que, apesar da relevante conduta culposa da vítima, a transação em discussão não se encaixa no perfil de utilização da conta bancária da parte autora – Fortuito interno - Risco da atividade - Responsabilidade objetiva da empresa de meios de pagamento, assemelhada a instituição financeira (CDC, art. 14 c.c. STJ, Súmula 479) - DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome do autor ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Conduta da parte autora que foi determinante para o êxito do alegado golpe - Precedentes - Sentença reformada em parte para julgar parcialmente procedente o pedido e condenar a réus à restituição da metade do valor, reconhecendo-se a sucumbência recíproca. Dá-se parcial provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível nº 1000451-29.2024.8.26.0111; Relator (a): Carlos Eduardo Borges Fantacini; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajuru - Vara Única; Data do Julgamento: 22/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025).

Ante o exposto, **(i) voto por DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso** para, reconhecida a culpa concorrente, determinar a divisão do dano material (R\$ 43.683,20) entre as partes, ressaltando não ser devida a restituição de valores à autora, mas sim a redução pela metade do saldo devedor existente, decorrente das operações aqui impugnadas, deduzidos proporcionalmente os juros e demais encargos incidentes sobre a dívida; e **(ii)** em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade do pagamento das custas e das despesas processuais; quanto aos honorários sucumbenciais devidos pela ré, fixo-os em 10% sobre o proveito econômico obtido pela autora (R\$ 21.841,60).

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora