



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000275469

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1128352-13.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TANIARA CAMARGO FARIA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A e BANCO VOTORANTIM S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 27 de março de 2026

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 43.616

Apelação Cível nº 1128352-13.2024.8.26.0100

Comarca de São Paulo – Foro Central Cível / 35ª Vara Cível

Juiz(a): Gustavo Henrique Bretas Marzagão

Apelante(s): Taniara Camargo Faria

Apelado(a)(s): Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento; Banco Votorantim S/A; e Acesso Soluções de Pagamento S/A

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (bancários). AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. PAGAMENTO DE BOLETO BANSO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL EM RELAÇÃO À CORRÉ ACESSO E DE IMPROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO AOS BANCOS CORRÉUS. INCONFORMISMO RECURSAL MANIFESTADO PELA AUTORA, PRETENDENDO VER RESPONSABILIZADOS, TAMBÉM, OS BANCOS. DESCABIMENTO. AUSÊNCIA DE FALHA NO SERVIÇO POR ELES PRESTADOS. DANO MORAL, OUTROSSIM, NÃO DEMONSTRADO.

Não se vislumbra falha no serviço prestado pelo corréu VOTORANTIM. A autora acessou sítio eletrônico mantido na rede mundial de computadores por falsários e obteve boleto bancário fraudado. O boleto não foi obtido nos canais oficiais do corréu. E a autora não foi remetida pelo banco ao *site* fraudulento. Incide, na hipótese, o entendimento firmado no enunciado nº 12 do Grupo Especial da Seção de Direito Privado desta Corte: “Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.” Tampouco se vislumbra ato ilícito praticado pelo corréu NUBANK, que apenas acatou a ordem da autora, sua correntista, e efetuou o pagamento do boleto. Ademais, malgrado alguma demora, restituiu a ela o valor pago. Nessa ordem de ideias, o dano material suportado pela autora em razão da fraude praticada pela corré ACESSO foi indenizado. Não há falar em fortuito interno, mas externo. Por fim, a situação narrada na inicial não autoriza concluir que a autora tenha suportado dano moral, porquanto as consequência da fraude não tomaram maiores proporções e não ultrapassaram a barreira do mero aborrecimento.

Apelação não provida.

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às pp. 256/261, que, nos autos dessa ação de reparação



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

de danos que TANIARA CAMARGO FARIA move em face de NU PAGAMENTOS S/A INSTUIÇÃO DE PAGAMENTO; BANCO VOTORANTIM S/A; e ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial em face dos corréus NU PAGAMENTOS e BANCO VOTORANTIM S/A; e procedentes em parte em face da corré ACESSO SOLUÇÕES, para condená-la a restituir à autora o valor de R\$3.073,44.

A autora narra na inicial que recebeu contato da assessoria de cobranças do corréu VOTORANTIM, para fins de negociação de uma dívida. Acessou o sítio eletrônico mantido por aquela assessoria na rede mundial de computadores e enviou mensagem ao número de telefone constante naquele *site*. Celebrou acordo para pagamento da dívida, no valor de R\$1.536,72. Posteriormente, foi informada de que o boleto pago era fraudulento. O valor pago foi destinado a terceiro (a corré ACESSO). Cerca de três horas após o pagamento do boleto entrou em contato com corréu NUBANK, informou que o boleto era falso e solicitou o cancelamento do pagamento. O corréu NUBANK afirmou que não foi possível recuperar o valor, pois a conta destinatária havia sido cancelada. Realizou nova negociação com o corréu VOTORANTIM e pagou novo boleto, no valor de R\$1.024,56. Atribui falha ao serviço prestado pelos réus. Aduz padecimento de dano moral. Pede a condenação dos réus à repetição dobrada do valor do boleto fraudulento e à reparação do dano moral que alega ter sofrido.

Em contestação, o corréu VOTORANTIM alega que o prejuízo suportado pela autora decorreu de culpa exclusiva de terceiros. A autora não acessou os canais oficiais do banco para recepção, emissão do boleto ou negociações de antecipação do contrato. Não prestou serviço falho. Impugna existência e extensão dos danos.

De seu turno, o corréu NUBANK sustenta que apenas atendeu à solicitação da cliente e processou o pagamento do boleto. Impugna existência e extensão dos danos.

A corré ACESSO, citada, não contestou.

O julgamento do feito dispensou a abertura da fase instrutória, e o nobre magistrado *a quo* entendeu que (a) não se vislumbra qualquer falha na prestação dos serviços pelo BANCO VOTORANTIM, que, em nenhum momento, participou da "negociação" que a autora entabulou com terceiros; (b) o corréu NUBANK, por sua vez, apenas autorizou a transação de pagamento do boleto que a autora efetuou, pelo aplicativo do banco,



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

com o uso de sua senha; (c) qualquer responsabilidade dos bancos corréus pelo golpe sofrido pela autora deve ser afastada, ante a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, pois não houve falha alguma na prestação do serviço; (d) o corréu NUBANK tomou todas as cautelas necessárias à tentativa de cancelamento da compensação do boleto e, posteriormente, à recuperação do valor despendido pela autora, acabando por conseguir ressarcir-lo à autora; (e) a corré ACESSO praticou fraude e foi a destinatária do valor pago pela autora em razão do golpe; (f) a corré ACESSO deve ressarcir à autora, em dobro, o valor; e (g) a autora não suportou dano moral. Assim, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial em face dos corréus NU PAGAMENTOS e BANCO VOTORANTIM S/A; e procedentes em parte em face da corré ACESSO SOLUÇÕES, para condená-la a restituir à autora o valor de R\$3.073,44.

Inconformada, a autora apela às pp. 266/275. Alega, em suma, que: (a) os bancos corréus também devem ser responsabilizados pelo evento danoso; e (b) suportou dano moral e faz jus à sua reparação. Pugna pelo provimento do recurso para reforma da r. sentença.

Os bancos corréus ofertaram contrarrazões (pp. 279/313 e 314/328).

É o relatório do essencial.

2. O recurso não comporta provimento.

De saída, cumpre notar que a causa de pedir formulada na petição inicial é excessivamente vaga em relação às alegadas falhas nos serviços prestados pelos bancos corréus.

A exordial não expõe de forma clara e concreta qual teria sido a falha no serviço prestado pelo corréu VOTORANTIM.

Cumpre reproduzir os trechos da exordial que lhe imputam responsabilidade:

“Na qualidade de prestador de serviços banco como prestador de serviços, possui responsabilidade objetiva com relação a qualquer risco inerente a sua atividade, com isso, o dano seja gerado por um fortuito interno ele deverá ressarcir o consumidor independentemente de culpa” (*sic*).

“Com isso, quanto a responsabilidade civil do banco, considera o



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

aplicado no art. 927 do Código Civil, que preceitua que por aquele que comete ilícito, e causar dano a outrem deverá repará-lo independentemente de culpa” (*sic*).

“A má-fé da instituição financeira é incontestável. Observa-se no caso em tela, a falta do dever de cuidado com o autor, acarretando um numa ação fraudulenta, onde a própria Instituição Bancária é conivente, e que se situa na categoria do enriquecimento sem causa” (*sic*).

“Não é crível tolerar a situação, razão pela qual é medida que se impõe a reparação em favor da autos para que a Instituição Financeira não se torne reincidente na conduta, além disso, invista em cada vez mais em tecnologia, segurança visando evitar fraudes dessa natureza” (*sic*).

Sucedendo que a autora, em suas razões recursais, inova [indevidamente] a causa de pedir, afirmando que “é inegável reconhecer a responsabilidade das instituições financeiras Banco Votorantim pelo vazamento de dados da apelante, assim como, por consentir que falsários integrem na sua cadeia de prestação de serviços e sejam beneficiários de boletos na própria instituição, ou seja, os falsários possuem uma conta na instituição para que os boletos sejam creditados ou então o valor recebido é transferido para uma conta indicada pelo beneficiário. Observa-se que o Banco Votorantim oferece toda a infraestrutura para os falsários praticar crimes, assim como, foi responsável por emitir o boleto, não podendo se imiscuir da responsabilidade e aquiescer com essas práticas” (*sic*).

Essa inadmissível inovação da causa de pedir em grau recursal viola as garantias constitucionais do corréu VOTORANTIM ao contraditório e à ampla defesa. Não se exigia dele a formulação de teses defensivas genéricas e abrangentes de toda e qualquer situação que poderia ser considerada falha na prestação do serviço. Se a exordial tivesse sido clara e objetiva ao expor o defeito, o corréu poderia apresentar defesa condizente com os limites objetivos da lide. Mas, como a causa de pedir foi vaga, não pode a autora, em estágio avançado da lide, pretender alterá-la.

Dito isso, nos limites objetivos da causa de pedir formulada não se vislumbra falha no serviço prestado pelo corréu VOTORANTIM.

A autora acessou sítio eletrônico mantido na rede mundial de computadores por falsários e obteve boleto bancário fraudado. O boleto não foi obtido nos canais oficiais do corréu. E a autora não foi remetida pelo banco ao *site* fraudulento.

Incide, na hipótese, o entendimento firmado no enunciado nº 12 do Grupo Especial da Seção de Direito Privado desta Corte: “Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”

Tampouco se vislumbra ato ilícito praticado pelo corréu NUBANK, que apenas acatou a ordem da autora, sua correntista, e efetuou o pagamento do boleto. Ademais, malgrado alguma demora, restituiu a ela o valor pago.

Nessa ordem de ideias, o dano material suportado pela autora em razão da fraude praticada pela corré ACESSO foi indenizado.

Não há falar em fortuito interno, mas externo.

Por fim, a situação narrada na inicial não autoriza concluir que a autora tenha suportado dano moral, porquanto as consequências da fraude não tomaram maiores proporções e não ultrapassaram a barreira do mero aborrecimento.

3. Em face do exposto, nega-se provimento ao apelo. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, os honorários advocatícios devidos aos patronos dos bancos corréus, arbitrados em dez por cento do valor atualizado da causa, comportam majoração para quinze por cento da mesma base de cálculo – observado o disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.