



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000162181

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1201015-57.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCIANA DA MOTTA GAMA, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. Vencidos a 2ª Juíza, que declara voto e o 4º Juiz. Declara voto parcialmente favorável o 5º Juiz. Por maioria.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI, ÁLVARO TORRES JÚNIOR, LUIS CARLOS DE BARROS E REBELLO PINHO.

São Paulo, 2 de março de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



GAP - JV

Voto nº 19009

Apelação nº 1201015-57.2024.8.26.0100

Apelante: Luciana da Mota Gama

Apelado: Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento

Foro de origem: São Paulo – Foro Central Cível – 15ª Vara Cível

Juiz prolator: Fernando Antonio Tasso

EMENTA: Direito do Consumidor e Bancário – Apelação Cível – Golpe do motoboy – Fraude em operações realizadas por terceiros – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Culpa concorrente reconhecida – Danos materiais – Pretensão de majoração – Impossibilidade – Manutenção da sentença – Justiça gratuita concedida – Recurso desprovido.

I. Caso em exame. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de restituição por falha na prestação de serviço bancário cumulada com danos materiais e morais, condenando a instituição financeira ao pagamento de R\$ 1.959,75 por danos materiais e R\$ 5.000,00 por danos morais, reconhecendo culpa concorrente. A apelante busca exclusivamente a majoração dos danos materiais para o montante integral de R\$ 3.919,50, alegando que todo o prejuízo decorreu de fraude praticada por terceiros.

II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em determinar se, diante da dinâmica dos fatos e da culpa concorrente, é possível majorar o valor dos danos materiais para corresponder à integralidade do prejuízo alegadamente sofrido pela autora.

III. Razões de decidir 1. A concessão da gratuidade de justiça é cabível quando a parte comprova rendimentos inferiores ao salário-mínimo, ausência de vínculo empregatício e movimentações bancárias modestas, preservando a presunção relativa de pobreza prevista no art. 99, §3º, do CPC. 2. Nas relações bancárias, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme Súmula 297/STJ, impondo responsabilidade objetiva à instituição financeira por falhas na prestação do serviço ou insuficiência de segurança (art. 14, CDC). 3. A Súmula 479/STJ estabelece que instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

praticados por terceiros quando decorrentes de fortuito interno, mantendo-se tal orientação para golpes que se valem de engenharia social. 4. A análise do caso concreto demonstra a ocorrência de culpa concorrente, pois a autora forneceu seus dados, senha e cartão ao falsário, contribuindo significativamente para a fraude; simultaneamente, a instituição financeira permitiu a realização de transações atípicas em curto espaço de tempo, violando seu dever de segurança. 5. A jurisprudência desta Câmara consolidou entendimento segundo o qual, nas hipóteses de golpe do motoboy, a culpa concorrente pode ser reconhecida, mas não afasta a responsabilidade objetiva do banco, tampouco autoriza o afastamento integral do dever de indenizar. 6. Considerando a concorrência causal entre as condutas da autora e do banco, o valor fixado na sentença a título de danos materiais (50% do prejuízo total) revela-se adequado, proporcional e em conformidade com o entendimento consolidado da Câmara. 7. Não há base jurídica ou fática para majorar o valor dos danos materiais ao montante integral de R\$ 3.919,50, pois isso implicaria afastar a contribuição decisiva da autora para o evento danoso, contrariamente à fundamentação adotada. 8. Mantêm-se os honorários fixados em primeiro grau, com redistribuição conforme sucumbência e observância do art. 85, §11, do CPC, em virtude do desprovimento do recurso.

IV. Dispositivo e tese. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade da instituição financeira por fraudes decorrentes de engenharia social é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479/STJ. 2. A culpa concorrente do consumidor pode ser reconhecida quando este contribui de forma significativa para o evento danoso, sem afastar totalmente a responsabilidade do fornecedor. 3. A indenização por danos materiais deve observar a proporção da culpa concorrente, não sendo possível a restituição integral quando o consumidor contribui para o resultado danoso. 4. A concessão da gratuidade da justiça é devida quando comprovada a insuficiência de recursos, conforme presunção do art. 99, §3º, do CPC.

Vistos.

A r. sentença (fls. 379/386), cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE EM PARTE** a demanda proposta por **Luciana da Mota Gama** em face de **Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento**, nos seguintes termos:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Em face ao exposto, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, julgo parcialmente procedente os pedidos para condenar a ré ao pagamento do valor de R\$ 1.959,75 (mil novecentos e cinquenta e nove reais e setenta e cinco centavos) corrigido monetariamente pelo índice do IPCA a partir da data do evento danoso e acrescido de juros legais

SELIC com dedução do IPCA do respectivo cálculo (art. 406, §1º, do Código Civil), a contar da citação, até a data do efetivo pagamento.

Além disso, condeno a ré ao pagamento de indenização por dano moral em favor do autor no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente pelo índice do IPCA desde a data da presente sentença e acrescido de juros legais SELIC com dedução do IPCA do respectivo cálculo (art. 406, §1º, do Código Civil), a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, até a data do efetivo pagamento.

Em razão da sucumbência recíproca, incide o disposto no artigo 85, § 14 do CPC.

Dessa forma, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, bem como com o pagamento de honorários advocatícios que fixo, por equidade, em R\$ 2.000,00 (mil reais), nos termos do artigo 85, § 8º do CPC, tendo em vista que o percentual sobre o valor da condenação seria irrisório, devendo ser rateado entre as partes, de forma a que cada parte deverá pagar R\$ 1.000,00 (mil reais) ao advogado da parte contrária.”

Inconformada, recorre a parte **AUTORA** (fls. 390/394) aduzindo, em síntese, que: 1) o juízo de primeira instância, processante do feito, ao julgar parcialmente procedente os pedidos da inicial, condenou a parte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelada ao pagamento de indenização por danos materiais na quantia de R\$ 1.959,75, porém a fez de forma inadequada, contrário aos pedidos e aos termos da r. sentença; 2) restou incontroverso que foi vítima de golpe, tendo recebido ligações de pessoas que se passaram por funcionários do banco réu, o que resultou em transferências e saques não autorizados, totalizando R\$ 3.919,50; 3) embora não tenha sido acolhido o pedido do pagamento da indenização por dano material em dobro, os danos materiais efetivamente sofridos correspondem à R\$ 3.919,50, como consta nos comprovantes de transações anexas aos autos e no relatório da sentença; 4) o valor arbitrado pelo juízo de primeiro grau a título de danos materiais é incapaz de compensar o prejuízo. Requer, assim, o provimento do recurso para majorar o valor dos danos materiais a R\$ 3.919,50.

Recurso tempestivo e desacompanhado de preparo, distribuído livremente a esta Relatora.

Não foram apresentadas contrarrazões.

Às fls. 411/412, foi concedido prazo à parte Apelante para comprovar sua hipossuficiência financeira ou recolher as custas de preparo.

Visando comprovar sua hipossuficiência, a parte apelante juntou documentos às fls. 415/454.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

De proêmio, analisa-se o pleito de gratuidade de justiça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os arts. 98, caput, e 99, § 3º, ambos do Código de Processo Civil/2015, dispõem, respectivamente, que:

“A pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça, na forma da lei.”

“Presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural.”

É sabido que a presunção que emana da declaração de pobreza é relativa e carece de comprovação quando outros indícios estão a orientar o entendimento do juízo em sentido diverso.

É fato que o magistrado pode buscar além da declaração de hipossuficiência que a lei exige para apreciação da pretensão, a qual, como se sabe, faz apenas presunção relativa da situação alegada.

No caso dos autos, a apelante alega ser pobre na acepção jurídica do termo, não possuindo condição financeira de arcar com as custas e despesas processuais, sem prejuízo do próprio sustento e/ou de sua família.

Para tanto, juntou documentação que comprova que auferir renda bruta anual de R\$ 15.000,00 (fls. 417/418), o que corresponde à rendimento mensal inferior a um salário-mínimo, e que não possui vínculo empregatício formal (fls. 419/420).

Outrossim, a parte apelante também demonstrou não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

possuir movimentações financeiras de grande vulto em sua conta bancária (fls. 422/454).

Desse modo, ao menos por ora, não há nos autos elementos a afastar a presunção de veracidade da declaração de pobreza, impondo-se a concessão da benesse pleiteada.

Cuidam os autos de *“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO POR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS”*.

Extrai-se da exordial que a parte autora, no dia 22/05/2024 às 13h30, recebeu ligações telefônicas dos números +7 915 716-3582 e 55 11 98751-5676, de pessoas se identificando como gerentes do banco Nubank, do qual é cliente, e que estas informaram que seu cartão havia sido clonado e por isso precisava ser cancelado, sendo que, para tanto, deveria confirmar alguns dados por telefone, bem como sua senha. Alega a requerente que, no mesmo dia, em momento posterior, o mesmo funcionário voltou a ligar, avisando que, como medida de segurança, um motoboy identificado como preposto do banco passaria no seu trabalho para recolher o cartão clonado, o que foi feito, tendo sido dito que o cartão seria inutilizado. Narra que, ainda na mesma data, identificou, através do seu aplicativo Internet Banking, que tinham sido realizadas transferência por PIX e saques em seu nome, transações essas desconhecidas, e que, tomando ciência de que havia sido vítima de estelionato e fraude, prontamente entrou em contato com o banco por meio dos canais disponíveis ao cliente, tanto em conversas através de ligação, onde recebeu informações desencontradas, bem como não foi devidamente orientado, sendo, por outro lado, responsabilizado pelo falha na segurança, ao disponibilizar seus dados, senha e chip do seu cartão a terceiros sem proceder à verificação da veracidade das informações dadas pelo golpista. Roga, portanto, pela procedência da ação para reconhecer a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude e condenar o réu à restituição de R\$ 3.919,00, a título de danos materiais, e ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de danos morais.

Em sede de contestação (fls. 90/122), o réu, preliminarmente, arguiu a sua ilegitimidade passiva e impugnou a gratuidade de justiça. No mérito, afirmou que não há que se falar em sua responsabilidade pelas transações objurgadas, visto que fez a sua parte para proteger seus clientes e não pode responder por desídia ou negligência destes, tratando-se de culpa exclusiva da autora e/ou de terceiros. Sustentou que a parte autora utilizou um aparelho autorizado para realizar as transferências de valores e que fez uso regular da conta para realização de movimentações, não tendo entrado em contato para informar o causídico. Frisou que, comprovada a existência de fraude, não pode ser responsabilizada pelo fato de ter a requerente efetuado transferências a pessoas desconhecidas com as quais a parte ré não possui qualquer relação, e que não se responsabiliza por transações que foram realmente realizadas pela cliente por dispositivo autorizado e confirmadas mediante a senha pessoal dela, pois isso caracteriza a conformidade dela com as transações. Asseverou que empreendeu todos os esforços para restituição dos valores, através do procedimento de Mecanismo Especial de Devolução (MED), no entanto, obteve-se parcial êxito na medida, porquanto a conta de destino já havia evadido parte dos valores transferidos pela parte autora. Pleiteou, ao final, o acolhimento das preliminares, a improcedência da demanda e a condenação da demandante ao pagamento de multa por litigância de má-fé.

Em réplica (fls. 335/343), a parte autora impugna as alegações de fato dispostas na contestação, reiterando os argumentos elencados na exordial.

Sobreveio, então, o julgamento antecipado do feito.

Pois bem.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cinge-se a pretensão recursal à majoração do importe fixado a título de danos materiais.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 14. 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."

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adoção de novas técnicas. □

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

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; □

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” □

□

Portanto, 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor. □

Nos termos da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, “as instituições financeiras respondem **objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por **terceiros** no âmbito das operações bancárias”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor.

Observo que há nexos de causalidade entre os prejuízos destacados para se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré, mas sem afastar a culpa concorrente do consumidor.

In casu, a petição inicial relata que recebeu ligações de pessoas se passando por gerentes do banco réu, informando que seu cartão havia sido clonado e que para prosseguir com o cancelamento deste deveriam ser confirmados alguns dados cadastrais, o que se sucedeu, e que, em continuidade ao procedimento de cancelamento, um “motoboy”, identificado como preposto do banco, passou no endereço de trabalho e recolheu o cartão clonado, tendo posteriormente constatado a realização de um transferências



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PIX no valor de R\$ 900,00 para ANSPACE Instituição de Pagamento Ltda (fls. 24/27 e 32/33) e de 03 saques, todos no valor de R\$ 1.006,50 (fls. 28/31, 32/33 e 34).

Da narrativa dos fatos acima apontados, percebe-se a clara ocorrência de descuido por parte da autora, que recebendo contato dos falsários, acabou por seguir as instruções destes, confirmando seus dados cadastrais e entregando seu cartão para o “motoboy”, em afastamento da cautela esperada, atualmente, por um correntista.

Contudo, a despeito de se reconhecer a contribuição da requerente pela ocorrência do prejuízo, não há falar em culpa exclusiva da vítima, já que a parte apelada também contribuiu com o ocorrido.

Tem-se que no caso, o banco requerido contribuiu com o resultado danoso, já que permitiu que terceiros fraudadores tivessem acesso às informações da autora, culminando na realização das operações ora impugnadas, que se efetivaram de forma sequencial, no mesmo dia, em curto intervalo temporal, de forma atípica ao perfil de movimentações do requerente, tendo sido tal situação, inclusive, registrada em boletim de ocorrência (fls. 22/23).

Por oportuno, consigne-se que a responsabilidade para contribuir com o dano advém da falha no sistema de segurança, a qual permitiu a efetivação das transações impugnadas em exíguo lapso.

De se salientar que, o C. Superior Tribunal de Justiça admite excepcionalmente a culpa concorrente na seara consumerista atrelada a golpes semelhantes ao ora analisado. Nesse sentido, destaque-se:

“PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIBILIDADE DE DÉBITO.

CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. 2. Recurso especial interposto em 16/08/2021. Concluso ao gabinete em 25/04/2022. 3. O propósito recursal consiste em perquirir se existe falha na prestação do serviço bancário quando o correntista é vítima do golpe do motoboy. 4. Ainda que produtos e serviços possam oferecer riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. **5. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros.** Precedentes. 6. A jurisprudência deste STJ consigna que o fato de as compras terem sido realizadas no lapso existente entre o furto e a comunicação ao banco não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Precedentes. 7. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto. Precedentes. **8. A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço. 9. **Para a ocorrência do evento danoso, isto é, o êxito do estelionato, necessária concorrência de causas: (i) por parte do consumidor, ao fornecer o cartão magnético e a senha pessoal ao estelionatário, bem como (ii) por parte do banco, ao violar o seu dever de segurança por não criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra do consumidor.** 10. Na hipótese, contudo, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, sempre considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 11. Recurso especial provido.” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

A jurisprudência desta C. Câmara entende que, tratando-se de relação consumerista e regida pela responsabilidade, não se admite a atenuação da indenização do dano material decorrente de falha na prestação de serviços, ainda que o consumidor possa ter concorrido com o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria de compensação de culpas entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente, pois,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se não fosse esta a intenção, o artigo 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Em casos análogos, já decidiu esta C. Câmara:

□

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS PROPOSTA POR CORRENTISTA CONTRA BANCO. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO DEMANDANTE. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória por danos morais proposta por correntista contra banco, alegando fraude bancária que resultou em empréstimos e transferências não autorizadas, requerendo a inexigibilidade do débito, devolução em dobro e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança que permitiu a fraude; (ii) a necessidade de restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva do banco é aplicável, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, devido à falha na segurança que permitiu a fraude. **4. O banco não comprovou a legitimidade das transações, nem a culpa exclusiva do consumidor, configurando culpa concorrente.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade dos valores cobrados, condenar o banco ao ressarcimento na forma simples e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco se aplica em casos de falha na segurança que permite fraudes. 2. A restituição dos valores deve ser feita de forma simples,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não em dobro. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, §1º, art. 42, parágrafo único; CPC, art. 12, §3º, III; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; STJ, AgRg no AREsp 395.426/DF, Rel. Min. Antônio Carlos Ferreira, Rel. p/ Acórdão Min. Marco Buzzi, DJe 17/12/2015. (TJSP; Apelação Cível 1000059-97.2024.8.26.0464; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pompéia - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 26/06/2025);

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como "fraude do motoboy", resultando em compras fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora. III. Razões de Decidir 3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi rejeitada com base na teoria da asserção. 4. A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. **A**

responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor. 2. A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo.

Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de Registro: 24/07/2025);

Ação declaratória c.c. e indenizatória. Empréstimos consignados. Hipótese em que o autor foi induzido em erro por estelionatário para contratar os empréstimos, e depois transferir as quantias. Ausência de impugnação específica das assinaturas, transferências e dados dos contratos firmados com o Banco BMG, inexistindo prova de que o estelionatário tinha dados de tais avenças. Pedido improcedente em relação ao Banco BMG. Empréstimos consignados firmados, de forma digital, com o C6 e Agibank. **Culpa exclusiva da vítima não configurado. Não aplicação da excludente de responsabilidade do fornecedor. Medidas de segurança que se mostraram insuficientes, tendo os bancos formalizado empréstimos de valor considerável em pouco tempo. Reconhecimento da inexistência dos empréstimos. Devolução simples**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos valores descontados do benefício previdenciário. Culpa concorrente da autora. Dano moral não reconhecido. Sucumbência recíproca. Recurso da autora desprovido, provido o recurso do Banco BMG e parcialmente provido o recurso dos bancos C6 e Agibank. (TJSP; Apelação Cível 1022627-98.2024.8.26.0564; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2025; Data de Registro: 24/05/2025).

Assim, tendo em vista a existência de culpa concorrente, sopesado, em especial, que a autora entregou seu cartão ao falsário, o que denota excepcional descuido, afigura-se que a r. sentença deve ser mantida no que concerne a restituição de 50% dos valores despendido em razão das operações impugnadas, qual seja o importe de R\$ 1.959,75.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto **NEGO**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, mantenho os honorários advocatícios em R\$ 2.000,00, contudo, estabeleço que a parte autora deverá pagar R\$ 1.100,00 em favor do patrono da parte ré, enquanto a parte ré deverá pagar R\$ 900,00 em favor do patrono da parte autora.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

RELATORA



Voto nº 53097
Apelação Cível nº 1201015-57.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Luciana da Motta Gama
Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

DECLARAÇÃO DE VOTO

Pelo meu voto:

1 – Acompanho o voto da Exma Desa. Relatora com relação à limitação do julgamento da apelação à questão da condenação à restituição de valores.

Isto porque a parte ré instituição financeira não ofereceu apelação contra a r. sentença apelada, daí por que estou convencimento que o afastamento da condenação da parte apelada ao pagamento da indenização fixada na r. sentença apelada viola o princípio da *non reformatio in pejus*.

2 - Acompanho a divergência da Exma Desa. 2ª Julgadora com relação à condenação da parte ré à restituição total dos valores indevidamente subtraído no montante de R\$3.919,50, pelo fundamentos constantes da divergência.

3 – Vencida a parte apelada nos pedidos condenatórios, reconheço sucumbência mínima da parte autora e, em razão da sua sucumbência, condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais e em honorários advocatícios fixados, com base no art. 85, §2, do CPC, em 20% do valor da condenação.

Manoel Ricardo Rebello Pinho

5º Julgador



Voto nº 5928
Apelação Cível nº 1201015-57.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Apelante: Luciana da Motta Gama
Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

DECLARAÇÃO DE VOTO

Peço vênia à eminente Relatora para divergir parcialmente do voto condutor.

No tocante aos danos materiais, mantenho o entendimento de que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, sendo inerente à atividade bancária o risco de fraudes praticadas por terceiros, configuradoras de fortuito interno. Inexistindo prova de culpa exclusiva da consumidora, não se admite a exclusão do dever de indenizar.

É certo que, no caso concreto, a autora forneceu dados pessoais, confirmou senha e entregou o cartão ao indivíduo que se apresentou como preposto da instituição, conforme narrado na inicial e demonstrado pelos documentos de fls. 22/23 e 24/34. Tal circunstância revela participação causal no evento danoso. Todavia, a orientação predominante desta Colenda 20ª Câmara de Direito Privado tem se firmado no sentido de que, em relações regidas pelo Código de Defesa do Consumidor, a culpa concorrente não se mostra apta a reduzir a indenização devida quando caracterizada falha na prestação do serviço.

A jurisprudência desta Colenda 20ª Câmara de Direito Privado, inclusive em recente precedente envolvendo o denominado “golpe da falsa central de atendimento” (Apelação Cível nº 1002534-30.2024.8.26.0010, Rel. Des. Roberto Maia, j. 05.11.2025), firmou orientação no sentido de que: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, ainda que configurada culpa concorrente do consumidor.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isso porque o art. 14, §3º, do CDC contempla apenas a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro como causa excludente de responsabilidade, não havendo previsão de mitigação proporcional do dever de indenizar. A aplicação subsidiária das regras do Código Civil acerca da compensação de culpas não se revela adequada quando o microsistema consumerista disciplina de forma específica as hipóteses de afastamento da responsabilidade, privilegiando a proteção do consumidor e a teoria do risco do empreendimento.

Assim, ainda que se reconheça a colaboração da autora para a concretização da fraude, tal circunstância não afasta a falha do serviço bancário, evidenciada pela realização de operações sequenciais e atípicas, em curto intervalo temporal, sem bloqueio preventivo ou mecanismo eficaz de contenção. À luz do entendimento desta Câmara, a responsabilidade objetiva do banco subsiste integralmente, impondo-se a restituição total dos valores indevidamente subtraídos, no montante de R\$ 3.919,50, mantidos os critérios de atualização e juros fixados na sentença.

Diversamente, quanto aos danos morais, entendo que não restaram configurados os pressupostos necessários à condenação.

A responsabilidade objetiva não implica, por si só, o reconhecimento automático de dano moral. Para a compensação extrapatrimonial, é imprescindível a demonstração de efetiva lesão a direito da personalidade, nos termos do art. 5º, X, da Constituição Federal.

No caso, a própria dinâmica dos fatos evidencia que a autora, embora vítima de fraude, participou ativamente do encadeamento causal ao fornecer informações sensíveis e entregar o cartão ao falsário. Essa atuação, ainda que motivada por erro induzido por terceiro, interferiu decisivamente na concretização do evento, afastando a ideia de surpresa absoluta ou de fato completamente estranho à sua esfera de atuação.

A colaboração da consumidora **não exclui a responsabilidade objetiva do banco pelos danos materiais, pois o risco do empreendimento**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

permanece presente. Contudo, revela que o abalo experimentado não decorreu de situação totalmente alheia à sua conduta, mas de contexto no qual houve participação causal relevante.

Não há nos autos comprovação de negatização indevida, restrição de crédito, exposição pública ou qualquer outro desdobramento que tenha atingido a honra, a intimidade ou a vida privada da autora. O que se verifica é o transtorno inerente à descoberta da fraude e à necessidade de buscar a recomposição patrimonial, situação que não ultrapassa o campo dos dissabores cotidianos, insuficientes para caracterizar dano moral indenizável, à luz do art. 14, §1º, do CDC.

Diante do exposto, respeitosamente, pelo meu voto **dou parcial provimento** ao recurso para condenar a ré ao pagamento integral dos danos materiais no valor de R\$ 3.919,50, mantidos os critérios de correção monetária e juros fixados na sentença, e afasto a condenação por danos morais, julgando improcedente esse pedido. Redistribuídos os ônus sucumbenciais na forma do art. 86 do Código de Processo Civil, observada a nova solução do mérito.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
2ª JUÍZA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	18	Acórdãos Eletrônicos	Maria Salete Corrêa Dias	2F3B4FEC
19	19	Declarações de Votos	Manoel Ricardo Rebello Pinho	2FF5A6B3
20	22	Declarações de Votos	LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI	2F41B252

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1201015-57.2024.8.26.0100 e o código de confirmação da tabela acima.