



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001283805

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1203830-27.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOANA DARCKLOPES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado 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 CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 9 de dezembro de 2025.

CARLOS ABRÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 78927 (Processo Digital)

Apelação nº 1203830-27.2024.8.26.0100

Comarca: Foro Central Cível (19ª Vara Cível)

Apelante: **JOANA DARCKLOPES (JUSTIÇA GRATUITA)**

Apelado: **NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**

Juíza sentenciante: Paula Velloso Rodrigues Ferreri

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – OPERAÇÃO FRAUDULENTA VIA PIX – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – RECURSO – RELAÇÃO DE CONSUMO CONFIGURADA – GOLPE DA FALSA CENTRAL – TRANSAÇÃO REALIZADA EM DESACORDO COM O PERFIL DA CONSUMIDORA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO E RESTITUIÇÃO DOS VALORES À TÍTULO DE DANOS MATERIAIS – AUSÊNCIA DE COBRANÇA INDEVIDA POR PARTE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – APLICAÇÃO DO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC AFASTADA – RESTITUIÇÃO SIMPLES QUE SE IMPÕE – DANO MORAL – INOCORRÊNCIA – AUSÊNCIA DE CONSEQUÊNCIAS CONCRETAS E DE NEGATIVAÇÃO – SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 318/323, julgando improcedentes os pedidos e condenando a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade, de relatório adotado.



Em razões recursais, aduz a demandante falha na prestação de serviços, sustenta ter sido vítima de fraude, ressalta ser pessoa idosa e hipossuficiente, aponta o uso de dados pessoais resguardados pela casa bancária, pleiteia a reparação por danos materiais e morais, aguarda provimento (fls. 334/339).

Recurso tempestivo e livre de preparo.

Regularmente processado (fls. 340).

Contrarrazões (fls. 343/366).

Houve remessa (fls. 368).

É O RELATÓRIO.

O recurso prospera em parte.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais, em que narra a autora ter sido contatada por suposto representante do setor de segurança do Nubank para confirmar a

realização de compras em seu cartão.

Relata que, durante a ligação, o suposto atendente informou a existência de 3 (três) transações indevidas, e que após o encerramento do contato, percebeu que foram realizadas 3 (três) transferências PIX no valor total de R\$ 1.373,09, debitadas no cartão de crédito da autora, para contas de terceiros desconhecidos.

Evidente a relação de consumo, Súmula nº 297 do STJ, cabendo ressaltar ainda a Súmula 479 do STJ, segundo a qual as instituições bancárias respondem objetivamente pelos *“danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*, assim como por falhas na prestação do serviço, artigo 14 do CDC.

O STJ já reconheceu a obrigação das instituições financeiras desenvolverem mecanismos de segurança para identificar e obstar movimentações que destoem do perfil do consumidor:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO

FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. *Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.*

2. *O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.*

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.*

6. *Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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".*

7. *Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.*

8. *Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), 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, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

A respeito do tema, a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo fixou entendimento por meio dos Enunciados n. 13 e 14, cujas aplicações, por analogia, são cabíveis ao caso em tela, atinente à responsabilização das instituições financeiras, quando evidenciado falha nos serviços de segurança em transações fora do perfil do correntista, *in verbis*:

“Enunciado n. 13 - No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

Enunciado n. 14 - Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conforme se extrai dos autos, a autora impugnou operações de PIX debitadas de sua conta no valor de R\$ 1.373,09, realizadas em 09/01/2024 (fls. 18/21), tendo lavrado Boletim de Ocorrência logo que constatou as transações fraudulentas, além de contatar a casa bancária para resolução administrativa (fls. 143/146).

E, em análise ao conjunto probatório, observa-se que a apelada se limita a invocar teses genéricas como fato de terceiro, ausência de falha na prestação de serviço e ocorrência de fortuito externo.

Nesse diapasão, analisando as faturas de cartão de crédito juntadas pela instituição financeira, não se observa sequer uma transação PIX debitada no crédito rotativo, com transações que perpassam por R\$ 23,98 à R\$ 157,00, realizadas diretamente nos estabelecimentos comerciais (fls. 147/236).

Dessa feita, não há nos autos qualquer prova capaz de demonstrar que as operações contestadas eram compatíveis com o perfil da autora, não se desincumbindo as apeladas do ônus previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Outrossim, não tendo sido demonstrada a culpa dos requerentes, ou as eventuais excludentes aos moldes dos enunciados da Seção de Direito Privado acima expostos, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil).

A propósito, segue o escólio jurisprudencial deste

E. TJSP:

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - "Golpe da falsa central de atendimento" - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude do qual o autor foi vítima – Todavia, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão destoante do perfil do correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Legítima a pretensão do autor à declaração de inexigibilidade das transações impugnadas - Necessidade de restituição do valor de que o autor foi desapossada com a fraude - Sentença de procedência da ação mantida - Apelo do banco réu desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1013527-25.2025.8.26.0002; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2025; Data de Registro: 30/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimentos – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão da autora de reforma – ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Pessoa que se identificou como funcionário do banco por contato telefônico e pediu à autora que clicasse em link malicioso, que concedeu a terceiro acesso à conta

bancária. Contratação de créditos pessoais em valores altos seguida de transferências em favor de terceiros. Consumidora idosa. Apesar da colaboração involuntária da autora, a concretização do golpe só foi possível porque houve falha na prestação do serviço do Banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da consumidora. Cabível a declaração de inexigibilidade do débito. Restituição do indébito que deve ocorrer na forma simples e não em dobro, porque não houve demonstração inequívoca da má-fé da instituição financeira. Entretanto, dano moral não configurado. Somente se dá o dano moral quando a parte sofre comprovado abalo em sua estima pessoal, com notório constrangimento na sua auto valoração, mas em decorrência de ato ilícito. Isso não ocorreu. A concretização da fraude decorreu de ato imprudente da própria autora. O dano material em decorrência da inobservância, pelo Banco, do perfil de gastos, já está sendo concedida de forma suficiente. Sentença reformada em parte RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1012634-12.2024.8.26.0344; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2025; Data de Registro: 28/07/2025)

AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROCEDENTE. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. FRAUDE. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO" DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação de indenização julgada improcedente. Recurso da autora. Primeiro, reconheço o defeito na prestação dos serviços pelo réu. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados. A consumidora acreditava na credibilidade do contato feito pelo suposto funcionário do TI da instituição financeira. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Transação que se mostrou suspeita, notadamente pelo elevado valor. Perfil notoriamente desviado. Incidência do art. 14 do CDC com

aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes da Turma Julgadora. Segundo, reconheço a existência de danos materiais. Diante do reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso, de rigor a declaração de inexigibilidade dos empréstimos realizados em nome da autora. Bem como, a restituição dos valores debitados indevidamente da conta da autora (R\$ 702,00). E terceiro, reconheço a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001750-25.2023.8.26.0063; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barra Bonita - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/02/2024; Data de Registro: 15/02/2024)

Desta forma, de rigor a declaração de inexigibilidade das transações realizadas no cartão de crédito, devendo o réu restituir a parte autora os valores indevidamente cobrados à título de danos materiais.

Dito isso, tem-se que os valores cuja restituição se postula foram pagos a terceiros pela própria autora, embora induzida a erro pelos fraudadores. Não se trata, portanto, de cobrança indevida promovida pela instituição financeira, mas de pagamentos realizados pela própria consumidora a terceiros, em razão de golpe

conhecido como “falsa central de atendimento”, não se aplicando ao caso o disposto no parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, devendo a restituição ser feita de forma simples.

Noutro giro, não há se cogitar de danos morais indenizáveis, indemonstradas quaisquer consequências concretas dos fatos, tendo o valor sido debitado em fatura de cartão de crédito, de forma que não impediu a subsistência da parte autora, ausente qualquer negativação em decorrência dos fatos.

Anota-se que não cabe ao julgador rebater todos os argumentos e raciocínios expendidos pelas partes, bastando que motive sua decisão em atenção ao princípio do devido processo legal.

Nessa linha, a jurisprudência do STJ:

Não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução (STJ, REsp nº 1.817.453/BA, Relator Ministro Herman Benjamin, Julgamento em 25/06/2019).

Consoante jurisprudência desta Corte Superior, o julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos invocados pelas partes,

nem a indicar todos os dispositivos legais suscitados, quando tenha encontrado motivação satisfatória para dirimir o litígio. Nesse sentido, são os seguintes precedentes: AgRg no AREsp n. 55.751/RS, Terceira Turma, Relator o Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 14.6.2013; AgRg no REsp n. 1.311.126/RJ, Primeira Turma, Relator o Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, DJe 22.5.2013; REsp n. 1244950/RJ, Terceira Turma, Relator o Ministro Sidnei Beneti, DJe 19.12.2012; e EDcl no AgRg nos EREsp n. 934.728/AL, Corte Especial, Relator o Ministro Luiz Fux, DJe 29.10.2009. Vale ressaltar, ainda, que não se pode confundir decisão contrária ao interesse da parte com ausência de fundamentação ou negativa de prestação jurisdicional (STJ, Agravo em Recurso Especial nº 1.335.032/RS, Relator Ministro Marco Buzzi, decisão monocrática publicada no DJe de 23/09/2019).

Dessarte, dá-se parcial provimento ao apelo da autora para reformar a r. sentença e julgar parcialmente procedente a ação, condenando-se o réu a restituir à consumidora a soma de R\$ R\$ 1.373,09, com correção e juros de mora dos débitos, observados os artigos 389 e 406 do CC, arcando cada parte com a metade das custas e despesas processuais, respondendo o réu por honorários advocatícios de R\$ 1.000,00 e a autora, de 10% sobre o valor da indenização pleiteada, observada a gratuidade.

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isto posto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, julgando-se a ação parcialmente procedente, para condenar o réu a restituir à consumidora a soma de R\$ 1.373,09, com correção e juros de mora dos débitos, observados os artigos 389 e 406 do CC, arcando cada parte com a metade das custas e despesas processuais, respondendo o réu por honorários advocatícios de R\$ 1.000,00 e a autora, de 10% sobre o valor da indenização pleiteada, observada a gratuidade.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO
Relator