



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000406557**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013729-52.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante SONIA MARIA RODRIGUES FIDÉLIS (JUSTIÇA GRATUITA), 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 III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

**MARA TRIPPO KIMURA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 3209

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1013729-52.2024.8.26.0223

COMARCA: GUARUJÁ

ORIGEM: FORO DE GUARUJÁ – 3ª VARA CÍVEL

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: GUSTAVO GONÇALVES ALVAREZ

APELANTE: SONIA MARIA RODRIGUES FIDÉLIS

APELADA: NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA.

I. CASO EM EXAME.

1. Autora alega ter sido vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, em que há contato via telefone de suposto funcionário da instituição financeira informando sobre transação bancária fraudulenta e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em única operação bancária no valor de R\$ 3.400,00.

2. Sentença de improcedência.

3. Recurso da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco pelo prejuízo sofrido pela autora.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. Suposto golpe bancário, que culminou na realização de uma única transferência via PIX, bem abaixo do limite diário. Caso em que não é possível observar padrão de fraude, destoando do perfil da correntista, ou falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva da vítima que exclui a responsabilidade da Financeira.

IV. DISPOSITIVO.

6. Sentença mantida. Recurso não provido.

**Vistos.**

Trata-se de apelação interposta pela autora contra a r. sentença de fls. 277/279, cujo relatório é adotado, que **julgou improcedente** a demanda, com a seguinte parte dispositiva: “*Diante do exposto, **JULGO IMPROCEDENTE** a presente ação, condenando a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios do patrono da ré, que fixo em 10% do valor atualizado dado à causa, com as ressalvas da*

*gratuidade de justiça concedida.”* (fls. 279).

Em recurso (fls. 282/295), a autora sustenta, em síntese, que: i) teria ocorrido vazamento de suas informações pessoais; ii) teria sido vítima de fraude bancária decorrente da falha de segurança dos serviços bancários; iii) a responsabilidade objetiva do banco estaria prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; iv) faria jus ao ressarcimento do valor de R\$ 3.400,00, além de indenização por danos morais. Assim, pediu o provimento do recurso para reformar a sentença e julgar procedente a demanda.

Tempestivo e isento de preparo (fls. 56), o recurso foi processado.

Contrarrazões às fls. 299/315, com preliminar de não conhecimento do apelo e com impugnação da justiça gratuita deferida à autora.

A autora apelante manifestou interesse na audiência de conciliação (fls. 318), quedando-se inerte o apelado após intimado (fls. 323).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório. Fundamento e decido.**

Cuida-se, na origem, de ação de indenização por danos materiais e morais movida por SONIA MARIA RODRIGUES FIDÉLIS em face de NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, em que a autora alega, em síntese, que é correntista do banco requerido e que, em 21.11.2023, recebeu ligação de pessoa que se apresentou como funcionário da Financeira, informando que foi realizada compra no valor de R\$ 1.700,00. Alega que realmente acreditou que estaria falando com preposto do banco, de forma que foi induzida a realizar um PIX no valor de R\$ 3.400,00, constando como beneficiária Jennifer Cavalcante Soares dos Santos, acreditando que se tratava de uma medida necessária para resolver o suposto problema. Assevera que, após perceber que havia sido vítima de um golpe, entrou em contato com a instituição financeira, porém, não obteve o ressarcimento do valor. Sustenta que houve falha na prestação de serviços do banco

na proteção de seus dados bancários. Diante disso, requer a condenação da instituição ao pagamento de R\$ 3.400,00 a título de danos materiais e R\$ 15.000,00 por danos morais. Anexou documentos, incluindo comprovante de transferência no valor de R\$ 3.400,00 (fls. 22), negativa do banco em ressarcir o valor (fls. 23/24) e boletim de ocorrência (fls. 25/26).

Citada, a Financeira apresentou contestação (fls. 82/131), juntando documentos (fls. 148/257).

Após réplica (fls. 261/269), sobreveio a r. sentença de improcedência (fls. 277/279).

Eis os dados do processo.

### **I – Da preliminar de não conhecimento do apelo em contrarrazões**

Inicialmente, não merece prosperar a preliminar suscitada nas contrarrazões do requerido de não conhecimento da apelação da autora por ofensa ao princípio da dialeticidade, porquanto nas razões do recurso há manifesta insurgência quanto à r. sentença, apresentando argumentos jurídicos atinentes a sua reforma, traduzindo irresignação face ao teor do sentenciado.

### **II – Da impugnação à justiça gratuita**

Rejeita-se, ainda, a impugnação do banco à justiça gratuita deferida à autora pelo Juízo *a quo* (fls. 56), pois, quando a parte contrária impugna a benesse (artigo 100 do C.P.C.), é ônus do impugnante a apresentação de provas capazes de elidir a presunção de pobreza prevista no artigo 99, § 3º, do C.P.C., não bastando a tanto genéricas alegações do Banco apelado.

Portanto, deve prevalecer a presunção *juris tantum* de veracidade da declaração de insuficiência da autora, a qual não foi elidida por qualquer prova contrária, ônus que competia ao impugnante.

### **III – Do mérito da causa**

Destaca-se que a relação entre as partes está submetida às

normas do Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de relação de consumo, em que a parte ré figura como fornecedora de serviços e a parte autora como consumidora final, inclusive conforme dispõem a ADI 2591 do Supremo Tribunal Federal e a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Além disso, há hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas dos serviços bancários fornecidos pelo requerido, revelando-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, *caput* e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Sendo assim, caberia à instituição financeira demonstrar a regularidade da transação, inclusive porque cuida de fato impeditivo do direito do autor, conforme artigo 373, *caput* e inciso II, do Código de Processo Civil, ônus comprobatório que cumpriu.

No presente caso, cuida do “golpe da falsa central de atendimento”, no qual criminosos se passam por funcionários de instituições financeiras e induzem a vítima a realizar uma série de procedimentos fraudulentos.

O banco réu, negando responsabilidade pelo evento danoso, conseguiu demonstrar que o serviço foi prestado sem defeito, inclusive sob a ótica da segurança, não tendo participado do evento delituoso.

Na hipótese, incontroversa a transferência via PIX no valor de R\$ 3.400,00, no dia 21.11.2023, às 18h06, tendo como destino o CNPJ 52.843.193/0001-46, de nome Jennifer Cavalcanti Soares dos Santos (fls. 22).

Ou seja, não houve outra operação, o que já impõe maior rigor na apreciação sobre a configuração de padrão de fraude.

Como é sabido, golpes relacionados às operações bancárias, em regra, caracterizam-se por transações sequenciais de valores elevados, em curto espaço de tempo, para o máximo aproveitamento do acesso fraudulento à conta, que poderiam evidenciar um padrão de fraude ou destoar do perfil habitual da autora. Essa dinâmica, todavia, não ocorreu no caso.

A par disto, a operação não destoia do perfil de consumo da autora, pois embora não juntado nos autos o extrato da conta corrente, o Banco requerido demonstrou que a autora possuía limite de PIX diário de R\$ 20.000,00 para pessoas jurídicas (fls. 151/152), de forma que a transação impugnada, de R\$ 3.400,00, ocorreu bem abaixo do limite contratual, o que afasta qualquer obrigação de vigilância adicional por parte da instituição financeira.

Ressalte-se, ainda, que, no boletim de ocorrência (fls. 25/26), a autora afirmou ter recebido mensagem via SMS informando sobre suposta compra com cartão da Caixa Econômica Federal. Causa estranheza, portanto, que tenha dado seguimento às tratativas e orientações junto ao Banco requerido (Nubank), instituição diversa daquela que teria originado o suposto problema.

Agrega-se que a requerente, nascida em março de 1973 (fls. 159), ou seja, com 50 anos à época dos fatos, não era idosa, não se tratando de pessoa hipervulnerável.

Por fim, de maneira nada esperável, a autora, supondo conversar com preposto do requerido sobre possíveis fraudes em sua conta, transferiu a considerável quantia para pessoa jurídica absolutamente desconhecida, de nome Jennifer Cavalcanti Soares dos Santos (fls. 22).

Trata-se, em verdade, de culpa exclusiva da própria consumidora e de terceiros, na medida em que a transação impugnada foi realizada sem qualquer ingerência do Banco, ocasionando o prejuízo narrado nos autos.

Nessa linha, a Financeira, ao autorizar o PIX questionado, nada mais promoveu do que a prestações dos serviços para o qual foi contratada pela autora.

O prejuízo, data vênia, decorreu exclusivamente de ingenuidade e falta de cuidado da requerente quem, ao receber a ligação, atendeu prontamente as orientações do fraudador, não obstante não se cuidasse, à evidência, de canal oficial da Financeira.

requerido, nada excluindo que a própria autora tenha informado os seus ao criminoso.

Em suma, extrai-se que a requerente agiu apressadamente, sem cautelas mínimas que lhe eram exigíveis, ao aceitar as orientações de canal não oficial. A autora, por franco descuido ou ingenuidade, foi vítima de lastimável golpe perpetrado por terceiros, criminosos, o que, contudo, afasta por completo a responsabilidade do banco apelado, pois comprovadamente seus serviços não foram a causa do sucesso da empreitada criminosa.

**A culpa do evento é exclusiva da vítima, conforme a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, CDC.**

Em casos análogos, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

*“Apelação. Ação de indenização de danos materiais e danos morais. Autora que seguiu as orientações passadas por terceiros, via telefone, que diziam ser funcionários do réu e efetuou, para regularizar sua conta, a transferência de valores expressivos para conta de desconhecidos. Falta de cautela e cuidado. Fortuito externo. Culpa exclusiva da consumidora e de terceiro. Sentença de improcedência da ação mantida. Recurso da autora desprovido.”* (TJSP; Apelação Cível 1044152-56.2023.8.26.0602; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; g.n)

*“AÇÃO CONDENATÓRIA – operação via pix não reconhecida – autora que alegou ter sido vítima de fraude – banco réu que juntou extratos bancários dos últimos dois anos, abrangendo longo período antes e depois do dia dos fatos – diversas operações via pix, tanto para créditos como para débitos, em valores muito semelhantes ao da operação impugnada na ação – impossibilidade de reconhecer esta única operação como fraude, pois não destoa do perfil de consumo - sentença mantida – honorários majorados -*

*recurso não provido.*” (TJSP; Apelação Cível 1008186-61.2023.8.26.0269; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 1ª Vara Cível; j. em 12/06/2024; g.n.).

*“APELAÇÕES DO AUTOR E DO RÉU - SERVIÇOS BANCÁRIOS - "Golpe do motoboy" - Autor atendeu motoboy em sua residência, acreditando tratar-se de entrega de presente de aniversário - Cobrança de taxa de entrega - Autor admite que passou seu cartão pessoal na maquineta disponibilizada pelo terceiro, mais de uma vez, a fim de concretizar a operação - Atuação que deu azo às compras objetadas nesta lide - Incúria do autor quanto ao dever de cautela quando da utilização do magnético - Autor não prova o valor que autorizara, ausente a filipeta dessa compra - Perfil de consumo - Operações dentro do limite do cartão - Falha na prestação dos serviços não verificada - Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do E. STJ - Fortuito externo - Culpa exclusiva da vítima - RECURSO DO RÉU PROVIDO, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais - Por consequência, RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1005339-87.2023.8.26.0010; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; j. em 11/09/2024; g.n.).

*“CONTRATO BANCÁRIO - Ação indenizatória por danos material e moral - Cliente vítima de roubo de cartão bancário ao sair de estabelecimento comercial - Transações bancárias não reconhecidas - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição financeira a caracterizar falha na prestação de serviços - Fortuito externo que exclui o dever de indenizar - Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Movimentações, ademais, condizentes com o perfil do correntista -*



*Inaplicabilidade da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1078328-18.2023.8.26.0002; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; j. em 30/11/2024; g.n.).*

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Responsabilidade Civil – Sequestro relâmpago – Sentença de improcedência – Irresignação do autor Justiça gratuita deferida em sede recursal – Sequestro relâmpago – Circunstância que não caracteriza falha na prestação de serviços ou fortuito interno a autorizar a responsabilização da instituição financeira pela indenização dos danos causados ao correntista – Particularidades do caso concreto, ademais, que não revelam falha na segurança dos serviços prestados pela instituição financeira – Transação que não divergia do perfil do correntista – Uma única compra efetuada com a utilização do cartão e senha pessoal do correntista dentro do limite do cartão de crédito do autor – Inexistência de falha na prestação do serviço – Ausência de nexo causal, que afasta a responsabilidade da instituição financeira – Sentença mantida – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1003646-37.2021.8.26.0625; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 2ª Vara Cível; j. em 09/05/2024; g.n.).*

#### **IV – Da conclusão**

Assim, a r. sentença, examinando detidamente os autos, segue mantida, pelos seus próprios fundamentos.

Com fundamento no artigo 85, §11, do C.P.C., e Tema 1059 do S.T.J., majoro os honorários sucumbenciais em 3%, resultando em 13% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça (fls. 56).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

**MARA TRIPPO KIMURA**

Relatora