



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000768359

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013211-14.2023.8.26.0606, da Comarca de Suzano, em que é apelante STEFERSON ROCHA DE SOUSA, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 11 de agosto de 2026.

NUNCIO THEOPHILO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 31935

Apelação Cível Processo nº 1013211-14.2023.8.26.0606

Relator: NUNCIO THEOPHILO NETO

Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado

Apelante: Steferson Rocha de Sousa

Apelado: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento

Origem: Foro de Suzano – 2ª Vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL BANCÁRIA. FRAUDE EM CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. INEXIGIBILIDADE PARCIAL DO DÉBITO. DANOS MORAIS AFASTADOS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, proposta por consumidor vítima do golpe da falsa central bancária, mediante o qual foi induzido a autorizar transação fraudulenta em cartão de crédito. O autor sustenta falha na prestação do serviço, responsabilidade objetiva da instituição financeira, ocorrência de movimentação incompatível com seu perfil e direito à declaração de inexigibilidade do débito, bem como à reparação por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A controvérsia consiste em definir: (i) se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes da fraude; (ii) se houve culpa exclusiva ou concorrente do consumidor; (iii) se o débito decorrente das transações fraudulentas é exigível; e (iv) se são devidos danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica é de consumo, incidindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC, sendo a fraude bancária fortuito interno inerente ao risco da atividade, conforme a Súmula 479 do STJ.

4. A instituição financeira não demonstrou que as operações eram compatíveis com o perfil do consumidor nem comprovou a adoção de mecanismos eficazes para impedir movimentações atípicas, caracterizando falha na prestação do serviço.

5. O consumidor, entretanto, contribuiu para a ocorrência do evento danoso ao confirmar a transação mediante senha pessoal e seguir orientações de terceiro sem adotar

cautelas mínimas para verificar a autenticidade do contato, configurando culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

6. Reconhecida a concorrência de culpas, impõe-se a repartição dos prejuízos materiais em partes iguais, declarando-se inexigível apenas metade do valor das transações fraudulentas.

7. A relevante contribuição do consumidor para o evento afasta a configuração de dano moral indenizável, sendo indevida a reparação extrapatrimonial.

IV. Dispositivo e Tese

8. Recurso parcialmente provido para julgar parcialmente procedente a ação, declarar a inexigibilidade de metade do débito decorrente das transações fraudulentas, reconhecer a culpa concorrente entre as partes, afastar a indenização por danos morais e redistribuir os ônus sucumbenciais.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, revogando a tutela de urgência anteriormente concedida, ao fundamento de que a fraude narrada decorreu de golpe praticado mediante ligação telefônica de falsa central bancária, fora do ambiente de responsabilidade da instituição financeira, reconhecendo a culpa exclusiva do consumidor, que forneceu informações e seguiu orientações dos fraudadores, afastando, assim, a responsabilidade da ré pelas compras realizadas em cartão de crédito no valor de R\$ 10.349,02.

Inconformado, o autor interpôs recurso de apelação, alegando, em síntese, que: **I)** a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, sendo objetiva a responsabilidade da instituição financeira, com incidência do Código de Defesa do Consumidor, das Súmulas 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça e inversão do ônus da prova; **II)** a fraude decorreu do conhecido golpe da falsa central bancária, tendo os criminosos acesso a dados bancários sigilosos do apelante, circunstância que evidencia falha de segurança e possível vazamento de dados sob responsabilidade da instituição financeira; **III)** as operações contestadas eram manifestamente atípicas em relação ao perfil de utilização da conta, razão pela qual competia ao banco identificar a anormalidade, bloquear as transações ou adotar mecanismos eficazes de prevenção à fraude; **IV)** a instituição financeira deixou de demonstrar a regularidade das operações e a efetividade de seus mecanismos de segurança, devendo responder pelos prejuízos materiais decorrentes da

fraude; **V)** a falha na prestação do serviço e a exposição indevida de seus dados pessoais ensejam indenização por danos morais, além da declaração de inexigibilidade do débito e da restituição dos valores eventualmente pagos. Pugna, portanto, pelo provimento do recurso para reformar a r. sentença e julgar integralmente procedentes os pedidos formulados na inicial.

Contrarrazões apresentadas às fls. 245/258.

O recurso é tempestivo e está acompanhado do respectivo preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o necessário a relatar.

Na origem, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e obrigação de não fazer, ajuizada pelo autor em face da instituição financeira ré, sob a alegação de que foi vítima de fraude bancária após receber ligação de terceiro que se identificou como funcionário do banco.

Segundo narra, o fraudador possuía amplo conhecimento de seus dados pessoais e do histórico de movimentações de sua conta, inclusive conseguindo cancelar uma compra de pequeno valor para transmitir credibilidade, circunstância que o levou a acreditar que participava de procedimento legítimo de segurança.

Em razão disso, acabou autorizando uma transação fraudulenta no valor de R\$ 10.349,02 em seu cartão de crédito, em favor de beneficiário desconhecido. O autor afirma que comunicou imediatamente o ocorrido à instituição financeira, registrou boletim de ocorrência e instaurou procedimento de contestação da compra, realizando diversas tentativas administrativas para solucionar o problema, sem êxito. Sustenta que a cobrança permaneceu lançada em sua fatura, apesar da contestação, expondo-o ao risco de inadimplência e negativação de seu nome. Atribui à ré falha na prestação do serviço, por não impedir a fraude nem adotar mecanismos eficazes de segurança diante da movimentação atípica, bem como por suposto vazamento de seus dados pessoais, postulando a declaração de inexigibilidade do débito, a suspensão da cobrança, a condenação ao pagamento de indenização por danos morais e a restituição de eventuais valores pagos.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos, entendendo que, embora incontroversa a ocorrência da fraude, esta foi

viabilizada por golpe praticado mediante ligação telefônica de falsa central bancária, fora da esfera de atuação da instituição financeira. Considerou o magistrado que o autor, ao confiar nas orientações repassadas por terceiro desconhecido e permitir o acesso às suas informações bancárias, agiu sem a cautela necessária, configurando culpa exclusiva da vítima, hipótese apta a afastar a responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Daí a interposição deste recurso de apelação.

Pois bem.

O recurso do autor comporta parcial provimento.

Anoto, desde já, que este Relator vinha mantendo firme o entendimento de que situações como a narrada nos autos atraem a responsabilidade exclusiva da instituição financeira no que diz respeito aos danos materiais decorrentes da fraude, em decorrência dos seus sistemas de segurança não terem sido suficientes para evitar operações anômalas, fora do perfil do correntista.

Esse entendimento até então pautou os votos que vinha proferindo como Relator nas inúmeras apelações, tanto nesta 22ª Câmara, como também na 19ª Câmara, que outrora integrei. Afastava, todavia, o dano moral, por reconhecer que as instituições financeiras, de uma forma geral, não tem faltado com o dever de informação aos clientes, advertindo sobre as diversas formas de fraude praticadas por estelionatários, de forma que não cabe serem responsabilizadas pelas consequências da falta de observação dos cuidados para não se deixarem levar pelo engodo praticado pelos criminosos.

Essa linha de entendimento decorria de que sendo a relação jurídica entre o cliente e a instituição financeira submetida ao Código de Defesa do Consumidor, e não estando nele prevista a hipótese da culpa concorrente, eventos conforme o narrado nestes autos ficariam sempre indenidos quando o cliente, por algum modo, tenha sido ludibriado pelos criminosos, cada vez mais engenhosos em ilaquear a boa fé.

Não é demais lembrar que o CDC prevê apenas a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros como causa para afastar a responsabilidade do fornecedor (Art. 12, § 3º, III e Art. 14, § 3º, II). E é evidente não se poder negar que operações atípicas, não glosadas pelos sistemas de segurança da instituição financeira, são indicativas de falha de seu funcionamento, ainda que sejam realizadas com o uso de credenciais, senhas ou outros meios de autenticação fornecidos pelo consumidor.

Contudo, em diversos julgamentos nesta C. 22ª Câmara, versando sobre as mais variadas formas de fraudes que vem sendo praticadas (golpe do "motoboy", golpe da "maquininha", golpe da "falsa central"), acabei ponderando sobre a hipótese de aplicar mesmo à relação de consumo a culpa concorrente (CC, art. 945) e o princípio da razoabilidade, o que melhor atende as circunstâncias fáticas que envolvem litígios como o tratado nestes autos.

Essa observação inicial é relevante para ressaltar a coerência do posicionamento deste Relator, em homenagem aos princípios da previsibilidade e da segurança jurídica.

Não há controvérsia acerca da ocorrência de fraude praticada por terceiros. A discussão cinge-se à responsabilidade do banco e à eventual configuração de culpa concorrente ou exclusiva do consumidor.

No que diz respeito à responsabilidade da instituição financeira, é incontroverso que a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula nº 297 do STJ. Na condição de fornecedora de serviços, a instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos na prestação dos serviços (art. 14 do CDC).

O banco réu não comprovou que adotou qualquer diligência para evitar a fraude narrada nos autos, tampouco demonstrou que as transações realizadas eram compatíveis com o perfil do cliente, ônus que lhe incumbia nos termos do art. 373, II, do CPC e do art. 6º, VIII, do CDC, este último aplicado por força da inversão do ônus da prova determinada em primeiro grau. Ao revés, limitou-se a afirmar a regularidade formal das operações, sem apresentar qualquer evidência que demonstrasse a compatibilidade das transações com os hábitos bancários do autor ou a adoção de medidas preventivas eficazes.

A fraude bancária, nesses moldes, caracteriza fortuito interno, inerente ao risco da atividade desenvolvida pela instituição financeira, não afastando a sua responsabilidade, conforme orientação sedimentada na 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"*.

Portanto, está configurada a responsabilidade do banco réu pela fraude sofrida pelo autor. Contudo, não é possível ignorar a

conduta do próprio consumidor no contexto do evento danoso, aspecto que merece especial atenção.

Com efeito, a fraude narrada nos autos decorreu de engenharia social em que o estelionatário, valendo-se de informações legítimas referentes à conta bancária do autor, induziu-o à realização de transações por meio de seu cartão de crédito. O autor, entretanto, confirmou a transação fraudulenta mediante senha de uso pessoal, seguiu orientações transmitidas pelo estelionatário sem questionar a legitimidade do procedimento e não adotou cautela mínima, como verificar a real situação de sua conta bancária antes de realizar qualquer operação.

Nesse contexto, é inegável que o autor também contribuiu para a consumação do dano ao não adotar as cautelas elementares que se esperam de um consumidor médio em face de situações potencialmente suspeitas. Tal conduta configura culpa concorrente do consumidor, nos termos do art. 945 do Código Civil: *"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"*.

O fato de as transações destoarem do perfil do correntista, por si só, não elide a obrigação do consumidor de adotar cautelas básicas diante de solicitações suspeitas de terceiros.

A sofisticação do golpe, ainda que evidente, também não afasta a contribuição culposa do consumidor que, sem verificar os valores das transações, realizou o pagamento mediante mera determinação de desconhecido.

Tanto a falha do sistema de segurança bancário quanto a conduta negligente do consumidor foram fatores determinantes para a ocorrência do dano. Portanto, de rigor o reconhecimento da culpa concorrente, com repartição proporcional da responsabilidade entre banco e consumidor, cada qual na proporção de 50% dos prejuízos materiais.

Nesse sentido já decidiu esta Câmara:

"APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CORRETORA DO BANCO. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. AUTOR E CORRÉU BANCO C6 CONSIGNADO APELAM. 1. FRAUDADORES CONSEGUIRAM EMITIR 'LINK' LEGÍTIMO DO BANCO RÉU, EVIDENCIANDO A FRAGILIDADE DO SISTEMA DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, QUE NÃO IDENTIFICOU E NÃO OBSTOU A AÇÃO DO ESTELIONATÁRIO 2. TRANSAÇÕES REALIZADAS

DESTOAM DO PERFIL DE MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA COMUMENTE REALIZADA PELO AUTOR, EVIDENCIANDO A FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DO RÉU AO NÃO DETECTAR MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. 3. A RELAÇÃO JURÍDICA É DE CONSUMO, APLICANDO-SE A RESPONSABILIDADE OBJETIVA PREVISTA NO ART. 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, CONFORME A SÚMULA Nº 297 DO STJ. A FRAUDE BANCÁRIA CARACTERIZOU FORTUITO INTERNO, INERENTE AO RISCO DA ATIVIDADE BANCÁRIA, NÃO AFASTANDO A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, NOS TERMOS DA SÚMULA Nº 479 DO STJ. 4. CONTRIBUIÇÃO CULPOSA DO AUTOR PARA O EVENTO DANOSO, AO REALIZAR VOLUNTARIAMENTE TRANSFERÊNCIAS VIA PIX A TERCEIROS DESCONHECIDOS, SEGUINDO ORIENTAÇÕES RECEBIDAS, SEM A ADOÇÃO DE CAUTELA MÍNIMA EXIGÍVEL. CONFIGURADA A CULPA CONCORRENTE, NOS TERMOS DO ART. 945 DO CÓDIGO CIVIL. CADA PARTE DEVERÁ SUPORTAR METADE DOS PREJUÍZOS MATERIAIS OCORRIDOS. 5. DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS. 6. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 7. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO E DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1000133-09.2024.8.26.0576; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2026; Data de Registro: 14/04/2026) – grifei.

Estabelecida a culpa concorrente, cumpre examinar os reflexos sobre os pedidos formulados.

Quanto à declaração de inexigibilidade das transações, o pleito deve ser acolhido em parte, para reconhecer a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 5.174,51, referente à metade das transações questionadas, mantida a outra metade, que deverá ser mesmo suportada pelo consumidor, nos termos da fundamentação já apresentada.

Com relação aos danos morais, a existência de culpa concorrente afasta a indenização quando o dano decorre, em parte relevante, da própria conduta imprudente do consumidor. Na espécie, o autor contribuiu de forma significativa para o evento danoso, razão pela qual não há que se falar em danos morais indenizáveis, devendo a sentença ser reformada também nesse ponto.

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para julgar parcialmente procedente a demanda e declarar a inexigibilidade de metade dos valores objeto das transações questionadas. Em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consequência, as custas e despesas processuais serão rateadas igualmente entre as partes. Os honorários advocatícios devidos ao advogado do autor são fixados em 10% sobre o valor da condenação e os devidos ao advogado do réu são fixados em 10% sobre a diferença entre o valor postulado na inicial e o valor da condenação (proveito econômico obtido), nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Nuncio Theophilo Neto
Relator