



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000229180

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000087-28.2025.8.26.0368, da Comarca de Monte Alto, em que é apelante EVANILDO DE MACEDO GUERRA (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 I (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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 17 de março de 2026.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1000087-28.2025.8.26.0368.

Comarca: Monte Alto – SP - 3ª Vara Judicial.

Juiz de 1ª Instância: Adriano Pugliesi Leite.

Ação: Declaratória e Indenizatória.

Apelante: Evanildo de Macedo Guerra (autor).

Apelado: Nu – Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento (ré).

VOTO 6672

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Bancários. Cartão de crédito. Compra não reconhecida. Inexigibilidade de débito. Indenização por danos morais. Sentença de Improcedência. Apelo do autor. Decisão surpresa não caracterizada. Sentença limita-se a valorar desfavoravelmente a documentação apresentada pelo próprio autor. Utilização do cartão físico com uso de senha pessoal. Tese invocada pelo demandante de impossibilidade de presença física no local da operação impugnada afastada pela prova contida nos autos. Elementos dos autos que não demonstram a existência de falha no serviço prestado pela instituição financeira. Ocorrência de única compra em valor compatível com histórico de gasto do titular não configura movimentação atípica. Fraude não caracterizada. Sentença mantida pelos próprios fundamentos. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da sentença exarada às f. 300/301, proferida pelo D. Juízo da 3ª Vara Judicial da Comarca de Monte Alto/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “(...), **JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial, resolvendo o mérito da demanda nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC. A exigibilidade de tais verbas fica, contudo, suspensa, em razão da concessão dos benefícios da justiça gratuita (fl. 41), nos termos do art. 98, § 3º, do CPC. (...)**”.

O autor, em seu apelo, (f. 305/308), preliminarmente, alega nulidade da sentença proferida por violação ao princípio da não surpresa. Argumenta que o Juízo sentenciante criou hipótese fática não arguida pelas partes, extrapolando os limites da *lide* e da prova. No mérito, sustenta que a instituição financeira não se desincumbiu do ônus de comprovar a higidez da transação objeto de *lide*. Aduz que a mera alegação de utilização de cartão com chip e senha é insuficiente para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atestar a autoria da operação, carecendo o conjunto probatório de elementos que vinculem efetivamente o apelante ao negócio jurídico, o que configura falha na prestação do serviço. Requer a reforma da sentença visando à procedência dos pedidos autorais com condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais em R\$ 10.000,00.

As contrarrazões foram apresentadas, (f. 313/327). Preliminarmente, arguiu violação ao princípio da dialeticidade. No mérito, pugna pela manutenção da r. sentença.

Recurso tempestivo e isento de preparo (f. 41).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Primeiramente, rejeito a preliminar de violação ao Princípio da Dialeticidade arguida pela apelada. Isso porque o autor interpôs a apelação visando à reversão do quanto decidido a seu desfavor, tendo demonstrado suas razões de forma suficiente.

A alegação de nulidade por decisão surpresa suscitada pelo recorrente também merece ser rejeitada.

Com efeito, o art. 10 do Código de Processo Civil veda que o Juízo decida com base em fundamento a respeito do qual as partes não tiveram oportunidade de se manifestar, expressando o contraditório em sua dimensão substancial.

Ocorre que a norma não tem o alcance que o recorrente pretende emprestar-lhe.

A vedação à decisão surpresa pressupõe a introdução pelo julgador, de fundamento estranho ao debate travado pelas partes, seja um argumento jurídico não cogitado ou fato alheio ao conjunto probatório. Não é o que se verifica na hipótese.

A sentença recorrida limitou-se a valorar a documentação apresentada pela própria parte autora, dela extraindo conclusões que infirmaram a verossimilhança das alegações autorais.

O conjunto probatório era de pleno conhecimento do recorrente, que o trouxe aos autos, e sobre ele exerceu o contraditório ao longo da instrução processual. Impõe-se, portanto, distinguir decisão surpresa de julgamento desfavorável, fundado na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interpretação da prova produzida pela própria parte.

E, nessas condições, exigir que o Juízo intimasse previamente a parte autora para que se manifestasse sobre a possível conclusão a ser extraída de seus “próprios documentos” equivaleria exigir uma antecipação do resultado do julgamento, finalidade essa que não se extrai do art. 10 do CPC.

Quando o julgador se limita a extrair conclusões da documentação trazida pelo próprio autor, ele não está introduzindo um fato novo na causa, mas sim exercendo seu poder de livre convencimento motivado sobre o material que a parte submeteu ao seu exame.

A prova estava nos autos, era de ciência do autor (ele mesmo a produziu), e o debate sobre a verossimilhança da alegação de desconhecimento da compra era o próprio objeto da lide.

Pelo que se verifica dos autos, o contraditório foi regularmente assegurado e as partes tiveram plena oportunidade de instruir o feito. O recorrente escolheu os documentos que submeteu a exame do Juízo e poderia, em momento oportuno, ter prestado esclarecimentos que ora alega ter sido impedido de oferecer.

Nesse contexto, a nulidade não se configura, razão pela qual se rejeita a preliminar.

Passo à análise do mérito do recurso.

Da análise das versões e fundamentos expostos nos autos é possível verificar que a controvérsia se restringe à validade ou não da transação mencionada na inicial consistente na compra realizadas por meio de cartão de crédito não reconhecida pelo cliente em 13.11.2024, no importe de R\$ 105,00, junto ao “Mattioni Supermercado”, (f. 27).

Pois bem.

A parte autora demonstrou que procedeu à contestação da compra não reconhecida junto à instituição bancária, bem como providenciou o registro do Boletim de Ocorrência, (sem apresentação integral nos autos, f. 39).

Citada, a instituição financeira apresentou documentação relativa à operação contestada e esclareceu que a compra teria se efetivado mediante uso do cartão com utilização de senha pessoal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Embora aplicável o Código de Defesa do Consumidor à espécie, com a consequente inversão do ônus da prova em favor da parte autora, tal benefício não prescinde de um mínimo de verossimilhança das alegações, sem o qual a inversão se converte em instrumento de desequilíbrio processual.

No caso dos autos, a própria dinâmica probatória afasta a plausibilidade da versão autoral, porquanto a instituição financeira requerida apresentou documentação apta a indicar que a operação impugnada teria se efetivado mediante o uso do cartão e senha do titular, elementos que, por sua natureza, são de conhecimento exclusivo do correntista e cuja utilização regular afasta, em princípio, a caracterização de falha na prestação do serviço.

Acrescenta-se que a transação questionada corresponde a uma única compra, realizada em valor compatível com o histórico de gastos da parte autora, (f. 98/103), circunstância que afasta a caracterização de movimentação atípica ou suspeita apta a evidenciar fraude ou falha no serviço prestado pela instituição financeira.

E a ocorrência de fraude pressupõe elementos mínimos que a demonstrem, tais como: transações reiteradas, valores discrepantes daqueles usualmente utilizados, localização incompatível ou outras irregularidades que fujam ao padrão habitual de consumo.

Ausentes tais indicativos, a alegação de desconhecimento da compra, desacompanhada de outros elementos que a corrobore, não se revela suficiente para ilidir a prova apresentada pela ré a imputar-lhe responsabilidade pelo evento.

Inexistem elementos seguros nos autos que demonstrem que a compra impugnada tenha sido realizada de forma fraudulenta ou sem a anuência do consumidor.

E pelo que se verifica da documentação apresentada com a inicial, (f. 40), a tese de impossibilidade de presença física no local da “compra” impugnada, invocada pelo demandante, foi rejeitada pelo d. Juízo de origem.

A r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese, além de bem avaliar o conjunto probatório, confira-se de trecho do julgado:

“(…) O principal argumento do autor para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sustentar a ocorrência de fraude é o fato de que, no momento da compra no "Mattioni Supermercado" em Pradópolis/SP, às 16h43, ele estaria encerrando seu expediente de trabalho em Monte Alto/SP, às 16h30, tornando fisicamente impossível sua presença no local da transação. Contudo, este argumento, que à primeira vista parece plausível, desmorona ao ser confrontado com o próprio comportamento do autor. Conforme se extrai dos autos, no mesmo dia 13 de novembro de 2024, foi realizada outra compra com seu cartão, na "Edi Car Mecânica", no valor de R\$ 550,00, às 10h54min59s. De acordo com o mesmo cartão de ponto que serve de alicerce para sua tese, o autor registrou sua saída para o intervalo de almoço apenas às 11h01min. Ora, causa estranheza e revela uma contradição insuperável o fato de o autor não ter contestado uma compra de valor significativamente maior, realizada em um horário em que, segundo sua própria lógica, ele também deveria estar em seu posto de trabalho. Ao aceitar a legitimidade da compra na oficina mecânica, o autor implicitamente admite uma de duas hipóteses: ou ele se ausentou de seu serviço público para realizar a transação – o que poderia configurar falta funcional –, ou seu cartão estava na posse de um terceiro de sua confiança, devidamente autorizado e de posse da senha. Esta segunda hipótese é a que se mostra mais verossímil e enfraquece de maneira cabal a alegação de fraude. Se o autor confiou seu cartão e senha a um terceiro para a realização da compra na oficina, nada impede que este mesmo terceiro, ou outro a quem a senha tenha sido compartilhada, tenha se deslocado a outra cidade e efetuado a compra no supermercado. Nesse contexto, a discussão sobre a distância entre as cidades e o tempo de deslocamento perde toda a relevância. A questão deixa de ser sobre a presença física do autor e passa a ser sobre a quebra do dever de guarda e sigilo da senha pessoal, cuja responsabilidade é exclusiva do correntista. A segurança da transação via chip é garantida justamente pela confidencialidade da senha. Uma vez que esta é utilizada, presume-se a anuência do titular, cabendo a ele a prova robusta de uma falha de segurança do sistema bancário, o que não ocorreu. Ademais, a natureza da compra contestada – um valor relativamente baixo (R\$ 105,00) em um supermercado – não condiz com o perfil usual de golpes de cartão de crédito, que geralmente visam a aquisição de bens de alto valor e fácil revenda, muitas vezes pela internet. Soma-se a isso o fato de que as máquinas de cartão são, hoje, portáteis, e não é incomum que a razão social ou o endereço cadastrado no aparelho divirjam do nome fantasia ou da localização do estabelecimento, não sendo este um indicativo seguro de fraude. Portanto, a contradição na conduta do autor, ao contestar uma compra e aceitar outra realizada sob as mesmas circunstâncias fáticas (durante seu horário de trabalho), retira a verossimilhança de suas alegações. A prova produzida nos autos, analisada em sua totalidade, aponta para a negligência do autor no dever de guarda de seu cartão e senha, o que configura culpa exclusiva do consumidor, excludente de responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. (...)"



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo conjunto probatório dos autos, não se pode afirmar que houve falha na prestação do serviço bancário.

Não se nega que seja dever da instituição financeira zelar pela adequada prestação de seus serviços. No entanto, no caso em exame, não se vislumbra defeito no serviço prestado pela instituição financeira recorrida a justificar o dever reparatório.

Nesse sentido:

“Apelação. Cartão de Crédito. Ação de indenização por dano moral. Preliminar de cerceamento de defesa, diante do julgamento antecipado da lide. Rejeição. Transações realizadas com cartão e senha do autor. Compras não reconhecidas meio a outras realizadas e não contestadas dentro no período impugnado. Falta de diligência na guarda do plástico e senha. Responsabilidade do autor pela guarda e uso. Defeito da prestação do serviço não demonstrado. Aplicação do art. 373, I, do CPC. Banco que não praticou nenhum ato ilícito a justificar os pedidos iniciais. Excludentes de responsabilidade configurada. Artigo 14, §3º, incisos I e II, do CDC. Danos morais indevidos. Restrição efetivada no exercício regular do direito do credor. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso provido.”, (TJSP; Apelação Cível 0005902-15.2014.8.26.0366; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mongaguá - 2ª Vara; Data do Julgamento: 19/07/2022; Data de Registro: 21/07/2022).

“CARTÃO DE CRÉDITO - Ação declaratória de inexigibilidade de débitos e indenização por danos morais, alegando a autora que foram efetuadas transações em seu cartão de crédito que desconhece, por fraude ou clonagem do cartão - Ausência de verossimilhança das alegações, a desautorizar a inversão do ônus da prova, uma vez que a requerente não demonstrou, junto à inicial da ação, ter questionado os valores lançados, solicitado o bloqueio dos cartões, lavrado boletim de ocorrência em razão dos fatos ou mesmo que os gastos impugnados não correspondam ao seu perfil - Cerceamento de defesa - Inocorrência - Compete ao juiz aferir a necessidade de produção probatória - Inversão do ônus da prova não é automática - Improcedência da demanda - Manutenção - Possibilidade de ratificação do julgado, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJSP - Sentença mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.”, (TJSP; Apelação Cível 1000234-04.2020.8.26.0506; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/08/2020; Data de Registro: 17/08/2020).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS - Relação de consumo - Prestação de serviços bancários - Cartão de Crédito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

– *Compra não reconhecida pela autora – Alegação de furto do cartão – Valor impugnado que corresponde ao total da fatura, composta por saldo anterior, encargos contratuais e tributos – Ausência de demonstração de transações atípicas ou desconformes ao perfil de consumo – Boletim de ocorrência lavrado e comunicação à ré dias após o suposto furto – Tese autoral despida de verossimilhança – Inexistência de falha na prestação do serviço – Negligência da consumidora no zelo de seu cartão e senha pessoal – Responsabilidade da instituição ré afastada - Sentença mantida – Honorários advocatícios – Majoração da verba, com fulcro no art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ), observada a assistência judiciária. RECURSO NÃO PROVIDO.*”, (TJSP; Apelação Cível 1003400-28.2024.8.26.0369; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Aprazível - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/08/2025; Data de Registro: 30/08/2025).

Disso tudo, pode-se concluir que as alegações do apelante não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, dispondo: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, devendo ser majorados aqueles estabelecidos na sentença, para 12% sobre o valor da causa, observada a assistência judiciária gratuita concedida.

Ante o exposto, voto por NEGAR PROVIMENTO ao apelo da autora, devendo ser mantida a sentença proferida.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator