



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1000184-28.2025.8.26.0271

**Registro: 2025.0001307658**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1000184-28.2025.8.26.0271**, da Comarca de **Itapevi**, em que é **apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**, é **apelada LUCIMEIRE PEREIRA DE SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)**.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da **38ª Câmara de Direito Privado** 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 Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA**.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

**LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO**  
**Relator**  
**Assinatura Eletrônica**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1000184-28.2025.8.26.0271

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**  
Apelação Cível nº **1000184-28.2025.8.26.0271**  
Apelante: **Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento**  
Apelado: **Lucimeire Pereira de Siqueira**  
Comarca: **Itapevi**  
Juiz: **Dr<sup>(a)</sup>. Daniele Machado Toledo**

**Justiça Gratuita**

**Voto nº 19683**

**APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.**

**CERCEAMENTO DE DEFESA** - Não ocorrência - Anulação da Sentença - Descabimento - Decisão bem fundamentada que não contempla nulidades - Autos que foram instruídos com documentos suficientes para o deslinde do caso em testilha - **PRELIMINAR REJEITADA.**

**RESPONSABILIDADE CIVIL** - Existência de relação jurídica entre as partes - Golpe da falsa central - Realização de movimentações financeiras atípicas - Operações que destoam do padrão de consumo da autora - Responsabilidade objetiva - Falha na prestação de serviço evidenciada - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça - Inexigibilidade do débito relativo às impugnadas transações fraudulentas - Manutenção - **DANO MORAL** - Ocorrência - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização - Cabimento - Valor fixado pelo d. Juízo de primeiro grau em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Verba indenizatória que não comporta redução - **Sentença de parcial procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.**

**VISTOS.**

1. Cuida-se de Recurso de Apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 358/362, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pela d. Juíza de Direito da 1ª Vara Cível do Foro da Comarca de Itapevi, Dra. Daniele Machado Toledo, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da presente **AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** que **LUCIMEIRE PEREIRA DE SIQUEIRA** promove contra **NU FINANCEIRA S/A**, o fazendo para: “a) *DECLARAR a inexigibilidade do contrato de empréstimo nº 0134822480989082584466835394666283522070 (pg. 271), da renegociação nº 0135089980440126415406472897664821537259 (pg. 32-33) e de todos os débitos deles decorrentes, tornando definitiva a tutela de urgência para que a ré cesse definitivamente as cobranças.* b) *CONDENAR a ré, NU PAGAMENTOS S.A., a restituir à autora, de forma simples, o valor de R\$ 3.207,38 (três mil, duzentos e sete reais e trinta e oito centavos), referente às parcelas pagas, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde cada desembolso (Súmula 43 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (art. 405 do Código Civil).* c) *CONDENAR a ré, NU PAGAMENTOS S.A., a pagar à autora, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor deverá ser atualizado monetariamente pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), indicado pelo IBGE, desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) acrescidos de juros de mora pela taxa legal, apurada pela diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, a partir do evento danoso (dezembro de 2023), conforme Súmula 54 do STJ e 406, do Código Civil, com as alterações introduzidas pela Lei n. 14.905, de 28 de junho de 2024, conforme entendimento consolidado no STJ (Informativo 842).” (fls. 103). Condenou o réu no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor atualizado da condenação.*

Apela a requerida (fls. 367/384), pleiteando

inicialmente a anulação da sentença ao argumento de cerceamento do seu direito de defesa, uma vez que o *Decisum* hostilizado teria desconsiderado “a contestação e os documentos acostados, os quais comprovam que o recorrido verdadeiramente firmou contrato” (fls. 372). No mérito, pugna pela reforma da sentença e pela improcedência dos pedidos da exordial. Para tanto, aduz que não teria havido falha na prestação dos seus serviços. Salienta que as operações impugnadas teriam sido realizadas por culpa da própria autora. Sustenta que não haveria dano indenizável na espécie. Subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório fixado.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 385 e 422), e sem resposta (fls. 426). Não houve manifestação das partes de oposição ao julgamento virtual.

#### **É o relatório.**

2. Cumpre destacar, de proêmio, que o pedido da parte apelante de anulação da sentença não merece guarida.

E isto porque, não obstante a afirmação da requerida de ausência de fundamentação no *Decisum*, o que dá análise dos autos se infere é que não há erro material ou qualquer outro vício na r. Sentença vergastada, aptos à sua anulação.

Nesse sentido, é salutar trazer à baila que os fundamentos jurídicos ínsitos na r. Sentença vergastada levaram em conta o conjunto probatório formado nos autos e as normas incidentes na *fattispecie*.

Não se pode perder de vista, que a dinâmica imprimida no processo civil, no que diz respeito ao sistema da persuasão racional, aliada ao princípio da duração razoável do processo, implica na estreita observância do disposto nos artigos 139, II e 464, § 1º, ambos do CPC.

Nesse sentido, os princípios informadores do processo civil hodierno são marcados por uma função judicial de atuação prática, sendo de relevo a análise das teses discutidas no processo **enquanto necessárias ao julgamento da causa** (g.n.) (REsp n. 15.450-SP, Rel. Min. Ari Pargendler, 2ª T., j.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1000184-28.2025.8.26.0271

**01-04-1996, STJ).**

Em outras palavras, basta sejam “enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa” (**Enunciado n. 10 da ENFAM aprovado no Seminário “O Poder Judiciário e o Novo Código de Processo Civil”**), sendo desnecessário, por exemplo, analisar documentos que em nada alterariam o Decisum.

Igualmente, já decidiu o STJ: “*No sistema de persuasão racional adotado pelo Código de Processo Civil nos arts. 130 e 131, em regra, não cabe compelir o magistrado a autorizar a produção dessa ou daquela prova, se por outros meios estiver convencido da verdade dos fatos, tendo em vista que o juiz é o destinatário final da prova, a quem cabe a análise da conveniência e necessidade da sua produção.*” (**REsp. nº 879.677/DF, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 11/10/2011, STJ**).

É salutar trazer à baila, ainda, que as partes puderam se manifestar sobre todos os documentos juntados aos autos. Significa dizer que a recorrente foi garantida a oportunidade processual para a juntada dos documentos que, à sua escolha, pudessem demonstrar os fatos constitutivos do direito que afirma possuir.

De mais a mais, nota-se que o processo está em termos para decisão, de forma que a anulação desnecessária da r. Sentença importaria na violação da celeridade que se espera da atividade satisfativa, tal como menciona o art. 4º, do CPC. Ora, ainda que assim não fosse, é salutar trazer à baila a possibilidade de aplicação do disposto no art. 1.013, do CPC, para que seja proferida decisão de mérito justa e efetiva.

Nesse diapasão, perfilha a jurisprudência desta C. 38ª Câmara de Direito Privado:

*“AÇÃO DE COBRANÇA – Consórcio – Cota encerrada. Sentença de procedência. Manutenção. De fato, não era o caso de denúncia da lide, pois isso traria fato novo para ser discutido, afrontando o princípio da duração razoável do*

*processo. Com relação à validade da cessão, esta é evidente, já que houve notificação da ré. No mais, a requerida não nega sua obrigação de pagar a cota. Por derradeiro, com relação à multa/cláusula penal, impossível sua retenção, pois não há prova de que a desistência tenha causado qualquer dano ao grupo ou à administradora. Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO.” (g.n.)*

**(Apelação Cível nº 1000475-82.2023.8.26.0405, Rel. Des. Spencer Almeida Ferreira, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 27/10/2023, TJSP).**

*“CONSÓRCIO. Sentença extra petita. Inocorrência. Nulidade da decisão por ausência de fundamentação. Afastada. Conformidade com o disposto no § 1º do art. 489, do CPC e consoante a “técnica da fundamentação suficiente” adotada pelo direito pátrio. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Desnecessidade da produção de outras provas. Denúnciação da lide. Descabimento. Cessão de crédito. Cota cancelada. Desnecessária a concordância da administradora para validade da cessão. Mera transferência de direitos. Situação diversa da hipótese de consórcios ativos. Ré regularmente notificada. Incabível a retenção de valor a título de multa contratual. Ausência de demonstração de eventual prejuízo ao grupo. Precedentes. Art. 252, do RITJSP Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (g.n.)*

**(Apelação Cível nº 1033385-02.2022.8.26.0405, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 18/10/2023], TJSP).**

No tocante ao mérito, narra a autora que em dezembro de 2023 recebeu mensagem em seu celular informando e realização de uma compra com a utilização do seu cartão no valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

A autora afirma que, ao clicar na mensagem para obter esclarecimentos a respeito do seu conteúdo, foi direcionada para um número de telefone. Ao ligar no número indicado e acreditando que estava falando com um representante da central de atendimento da requerida, seguiu os protocolos mencionados.

Em razão do golpe, observa-se que foram realizados dois empréstimos com a transferência do valor do crédito para terceiros desconhecidos da autora.

*In casu*, ao julgar parcialmente procedentes os pedidos, a Magistrada sentenciante ponderou:

*“No caso em tela, a autora foi vítima do "golpe da falsa central de atendimento", no qual, por meio de engenharia social, foi induzida a fornecer dados e realizar procedimentos que permitiram a ação de fraudadores. Contudo, a atuação de terceiros não afasta, por si só, a responsabilidade da instituição financeira. (...)*

*A fraude perpetrada, embora tenha contado com a participação involuntária da consumidora, insere-se no risco da atividade bancária, sendo considerado fortuito interno. Cabia à instituição financeira dispor de mecanismos de segurança aptos a identificar e barrar transações que fogem ao perfil do correntista. Além do mais, notório o vazamento de dados sensíveis da autora.*

*Conforme se extrai dos autos, a autora mantinha movimentação financeira modesta, possuindo apenas R\$ 30,00 em conta (pg. 4), quando foi aprovado um empréstimo no valor de R\$ 3.897,46 (pg. 3), cujo montante foi imediatamente transferido para conta de terceiro (pg. 4). Tal operação é manifestamente atípica e destoante do perfil da consumidora, o que deveria ter acionado os sistemas de segurança da ré.*

*A falha na prestação do serviço reside, portanto, na vulnerabilidade do sistema do banco, que não detectou a atipicidade da transação, permitindo a contratação do empréstimo e a subsequente transferência do valor. A alegação da ré de que a operação foi validada por senha pessoal e dispositivo autorizado não é suficiente para elidir sua responsabilidade, pois a fraude só foi possível pela brecha de segurança que permitiu ao fraudador, por meio de engenharia social, obter as validações necessárias.” (fls. 360).*

Com efeito, não obstante a juridicidade dos argumentos suscitados nas razões do recurso interposto pela instituição requerida, força é convir que a manutenção do *Decisum* é medida que se aplica.

Imperioso recordar-se que o caso em análise é regido pela legislação consumerista e isso, pois, na relação havida entre as partes a autora assume evidente posição de vulnerabilidade, hipossuficiência esta que é

equilibrada pela aplicação do CODECON, na linha, pois, do quanto disposto no § 2º, do artigo 3º, do mesmo CDC e no enunciado da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Ademais, restou incontroverso nos autos que as operações impugnadas foram realizadas mediante fraude, restando, pois, a questão acerca da responsabilização da ré pelo sucesso da prática fraudulenta em detrimento da vulnerabilidade do seu sistema, ou seja, pela omissão no dever de segurança

Nesse mister, sobreleva notar que os sistemas eletrônicos das instituições financeiras não são à prova de falhas e, levando-se em conta o alto valor dos empréstimos com a transferência imediata da totalidade do valor do crédito para terceiros, é notório que as operações efetuadas fogem ao padrão de consumo da demandante.

Outrossim, é salutar trazer à baila que a inobservância do perfil financeiro da consumidora constitui negligência interna independente da forma na qual a fraude foi perpetrada.

Do mesmo modo, a natureza objetiva da responsabilidade da ré, atuante no sistema bancário, impõe que ela assuma o risco inerente à tal atividade, por não ter conseguido coibir a livre ação de fraudadores.

Nesse diapasão, a doutrina e a jurisprudência têm posicionamento dominante no sentido de que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional, notadamente porque a instituição financeira, ao disponibilizar os serviços aos seus clientes, assume os riscos inerentes à sua atividade lucrativa.

Esse é o entendimento de Rui Stoco: “(...) o banco, como depositário do numerário confiado à sua guarda, responde por esses valores, independentemente de qualquer indagação ou circunstância, por força da teoria da guarda da coisa, quando assume obrigação de guardar e manter a incolumidade do bem, tendo em vista que a responsabilidade deve recair sobre quem auferir os lucros com a utilização da riqueza alheia. De sorte que, se houver estelionato,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1000184-28.2025.8.26.0271

*fraude, furto ou roubo, de modo a privar o correntista dos valores depositados, a responsabilidade do banco é objetiva, não se indagando acerca da culpa.” (Tratado de Responsabilidade Civil. 6ª edição, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 627).*

Assim, também, o Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que: *“as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno” (REsp n. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011, STJ).*

Mais recentemente, esse entendimento foi consolidado na Súmula nº 479 daquele Tribunal Superior, a saber: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Em suma, *“a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes” (REsp n. 1.245.550-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17-03-2015, STJ)*, sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.

Como se sabe, o CDC deu cumprimento ao mandamento constitucional do artigo 5º, XXXII, que inclui, entre os direitos fundamentais, a proteção do consumidor; e o mandamento insito no artigo 170 da CF de 1988, que considera princípio de ordem econômica, a defesa do consumidor.

Verdadeiramente, no caso dos autos, a falha na prestação do serviço é inequívoca, deixando evidente a ausência de cautela da ré e do regular funcionamento de seus sistemas internos de segurança, circunstância que, tendo facilitado a realização de transações não desejadas pela autora, corrobora para sua responsabilização pelos correspondentes prejuízos.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1000184-28.2025.8.26.0271

Destarte, diante de tais circunstâncias, anote-se que devida pelo réu, também, a objetada indenização pelos danos morais experimentados pela demandante.

E tal se dá, porquanto, a situação suportada pela requerente ultrapassa o mero aborrecimento não indenizável, haja vista que a falha na prestação do serviço contratado, consubstanciada na quebra de confiança no sistema, abalou o relacionamento havido entre as partes, ocasionando substancial desgaste a consumidora que, além de estar sendo cobrada por parcelas de empréstimo que não quis firmar, foi obrigada a demandar em juízo visando a inexigibilidade dos débitos constituídos fraudulentamente.

Relativamente à importância indenizatória, bem se sabe que seu arbitramento deve se dar segundo o caráter prudencial do magistrado, visando compensar a sensação de dor do lesado e dissuadir o lesante de novas práticas do gênero, sem que tal paga, porém, constitua-se em fonte de enriquecimento sem causa.

No caso dos autos, é salutar trazer à baila que a Magistrada sentenciante observou adequadamente os aspectos mencionados no parágrafo anterior, revelando-se prudente e razoável seu arbitramento em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), cujo pedido de redução não merece acolhida.

Por derradeiro, mantido o ônus sucumbencial tal como definido pela r. Sentença vergastada, ficam as partes advertidas de que a interposição de recurso infundado ou meramente protelatório acarretará pena de multa, nos termos do art. 1026, § 2º do CPC.

Ademais, considera-se pré-questionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp. nº 1470626/PE, Rel. Min. Humberto Martins, 2ª T., j. 01/03/2016, STJ**).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO pelo NÃO PROVIMENTO** do recurso.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1000184-28.2025.8.26.0271

Sem prejuízo, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil de 2015, majoro em mais 5% (cinco por cento) os honorários advocatícios sucumbenciais arbitrados em favor do patrono da autora.

**LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO**

**Relator**