



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000123181**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000939-59.2025.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada YASMIN CAMARGO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000939-59.2025.8.26.0010

Apelante: Nu Pagamentos S.A - Instituição de Pagamento

Apelada: Yasmin Camargo de Souza

Voto nº 9478

**CONTRATO BANCÁRIO.** *Cartão de crédito. Parcial procedência. Inconformismo do réu. Transações não reconhecidas. Falha na prestação do serviço evidenciada pela autorização de operações atípicas e incompatíveis com o perfil da cliente. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14, CDC; Súmula 479/STJ). Apontamento ilegítimo. Dano moral configurado. Reparação arbitrada em R\$ 10.000,00 que se mostra excessiva. Redução para R\$ 5.000,00. **Recurso parcialmente provido.***

Da respeitável sentença de parcial procedência de ação declaratória de inexigibilidade de débito e reparação por danos morais, cujo relatório é adotado, apela o réu alegando que a contestação foi arquivada por falta de documentos solicitados pelo Nubank. Sustenta que o chargeback depende do estabelecimento, não havendo responsabilidade do banco nem falha na prestação do serviço. Requer a exclusão da indenização por danos morais ou, subsidiariamente, a redução do valor.

Recurso tempestivo, preparado e não respondido.

É o relatório.

A autora é cliente do banco réu, titular de cartão de crédito, e relata que, no dia 8 de novembro de 2024, foram lançadas doze transações, totalizando R\$ 14.248,80, cuja origem desconhece.

Discute-se a legitimidade desses lançamentos, pois, segundo a petição inicial, decorreram de operações realizadas por fraudadores e autorizadas pelo banco.

A dinâmica dos fatos está descrita no boletim de ocorrência (fls. 28/29), e as alegações mostram-se verossímeis diante da ausência de indícios de falsidade e da frequência crescente de práticas criminosas semelhantes.

As operações impugnadas destoam do perfil de consumo da autora, já que as faturas (fls. 378/393) indicam uso do cartão para necessidades básicas, com compras nacionais de produtos e serviços essenciais.

Verifica-se falha bancária porque as doze transações ocorreram entre 1h37 e 2h30, cada uma no valor de R\$ 1.054,58 (fls. 30/33), ou seja, de madrugada, de forma sucessiva e em montante expressivo em relação ao padrão da cliente, circunstâncias suspeitas, de modo que não deveriam ter sido autorizadas.

O litígio parece envolver apenas conduta criminosa imputável exclusivamente a terceiros, porém, considerando a falta de segurança do sistema eletrônico do réu e a atipicidade das transações, o banco concorreu para o sucesso da prática delitiva ao permitir o acesso de terceiros ao cartão da autora e não identificar e bloquear transações manifestamente destoante do perfil da cliente.

A instituição financeira tem dever de segurança dos valores fornecidos ao consumidor, inerente à própria execução de sua atividade, verificando-se responsabilidade objetiva do fornecedor, que se estende à hipótese de ocorrência de fraude praticada por terceiro, fortuito interno ou integrante do risco do negócio.

No caso, ao permitir que terceiros utilizassem o cartão de crédito da autora e deixar de promover o bloqueio das transações atípicas, o réu não ofereceu segurança suficiente ou legitimamente esperada, de forma que há de ser reconhecida sua

responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, considerando a existência de defeito do serviço e fortuito interno.

A exclusão da responsabilidade do fornecedor por defeito do serviço somente ocorre em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Nem mesmo eventual culpa concorrente da autora afastaria a responsabilidade do banco, o que não se verifica, pois ela não forneceu dados pessoais nem franqueou acesso ao seu aparelho ou aplicativo.

Da própria atividade empresarial resulta o risco de golpes desse tipo, que, longe de serem imprevisíveis ou inevitáveis, não se equiparam a caso fortuito ou de força maior por estarem relacionados com a atividade empresarial e não serem absolutamente estranhos a ela (art. 927, parágrafo único do Código Civil).

Nesse sentido a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

A respeito, *"APELAÇÃO – BANCÁRIO - Ação declaratória de inexistência de débito c.c. obrigação de fazer pela qual o autor alega compras indevidas em seu cartão de crédito – Sentença de procedência – Recurso do réu. CARTÃO DE CRÉDITO – Regularidade das compras não demonstrada pelo banco réu – Operações que fogem ao perfil de consumo do cliente, além de realizadas em datas sucessivas – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações – Responsabilidade objetiva do banco réu, por falhas em razão de compras fraudulentas – Súmula 479 do C. STJ – Declaração de inexigibilidade do débito e exclusão do nome do autor do rol de inadimplentes é medida que se impõe. SENTENÇA MANTIDA – Recurso do réu desprovido, com majoração de honorários".* (TJSP, NJ 4.0 – Turma II (DP 2), AP 1031740-05.2023.8.26.0405, rel. Des. João Battaus, j.13/11/2024).

*"APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO BANCÁRIO – Cartão de crédito. Transação não reconhecida pela titular. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Ilegitimidade passiva rejeitada. Teoria da asserção. Fraude bancária. Instituição financeira que não comprovou a legitimidade da compra impugnada, nem a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Falha de segurança na prestação dos serviços bancários. Fortuito interno. Responsabilização do banco réu, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ, com o consequente reconhecimento da inexigibilidade da transação fraudulenta. Danos morais não caracterizados. Mero aborrecimento. Não demonstradas as consequências mais graves que teriam sido experimentadas em decorrência da fraude. Indenização descabida. Recursos desprovidos".* (TJSP, NJ 4.0 – Turma IV (DP 2), AP 1006298-21.2019.8.26.0100, rel. Des. Rosana Santiso, j. 23/07/2024).

Os danos morais restaram caracterizados, pois a restrição indevida (fls. 41) maculou a imagem da autora e violou direito de personalidade, impondo reparação. Em casos de inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral é in re ipsa, dispensando prova, conforme entendimento do STJ (REsp 233.076/RJ, 4ª Turma, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 16/11/1999).

Assim, presente a inscrição indevida, configura-se o dano moral.

Quanto ao arbitramento da indenização por danos morais, já se assinalou que *"O problema da avaliação da quantia do ressarcimento constitui uma dificuldade comum e geral do dano moral; também se requerem soluções comuns e gerais no que concerne, ao menos, ao esqueleto primário do assunto. Não pode nem deve pretender-se uma concepção matemática totalizadora da questão, o que, além de impossível, prenderia a Justiça em prol de uma cega e inamovível segurança; porém, tampouco a fluidez e arbítrio irrestritos, que significaria uma completa liberdade para fazer justiça, porém a liberdade do naufrago. Por isso, na motivação da sentença, deve especificar claramente quais foram as pautas tomadas em conta para chegar ao montante determinado, as provas que se ponderaram e os precedentes jurisprudenciais, sobre os quais o juiz adaptou a solução ao caso concreto"* (Antonio Jeová dos Santos, Dano moral indenizável, 2ª edição, p. 165/7).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tendo em vista condição das partes, natureza da falha e extensão dos danos, a quantia de R\$ 10.000,00 mostra-se elevada, devendo ser reduzida para R\$ 5.000,00, montante adequado para compensar a vítima, punir o ofensor e dissuadir novas falhas, sem propiciar enriquecimento indevido. A reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320).

A respeito, *BANCÁRIO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. IRRESIGNAÇÃO DO DEMANDANTE. NEGÓCIO JURÍDICO. Alegação de desconhecimento da dívida que ensejou a inscrição do nome do demandante nos sistemas de proteção ao crédito ("ADIANT. DPOS. CRED. LIQUIDAÇÃO"). Acolhimento. Telas sistêmicas exibidas pelo demandado que, além de não comprovarem a utilização do serviço cujo débito levou à negativação discutida, apontam débito diverso. Falha na prestação do serviço bancário caracterizada. Débito declarado inexigível. Exclusão do apontamento determinada. DANOS MORAIS. Pleito indenizatório, no valor sugerido de R\$15.000,00. Acolhimento parcial. Negativação indevida que causa dano moral presumido ("in re ipsa"). Indenização fixada, todavia, em R\$5.000,00. Montante razoável, proporcional às peculiaridades do caso e que, além de atender à precípua função compensatória do instituto, está em consonância com a jurisprudência do TJSP. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a ação. Ônus sucumbenciais integralmente carreados à demandada. Honorários advocatícios fixados por equidade em R\$1.200,00. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. (TJSP; Apelação Cível 1004383-40.2025.8.26.0127; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Carapicuíba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025)*

Em suma, a sentença merece parcial reforma, apenas para reduzir a reparação por danos morais para R\$ 5.000,00.

A atualização monetária e os juros de mora incidirão desta forma: a) antes da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), incidirá exclusivamente a taxa SELIC conforme orientação firmada pelo STJ sobre o tema repetitivo 1.368: "O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional."; b) após a entrada em vigor da referida lei, a correção monetária será aplicada conforme variação do IPCA/IBGE e os juros de mora observarão a taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigos 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

Nos termos da súmula 326 do STJ, "*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*", de modo que resta mantida a verba sucumbencial, tal como fixada em sentença.

Dou parcial provimento ao recurso.  
É como voto.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator**