



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001078-34.2024.8.26.0531

Registro: 2026.0000210395

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1001078-34.2024.8.26.0531**, da Comarca de **Santa Adélia**, em que é **apelante SILMARA MARIA PAPIANI (JUSTIÇA GRATUITA)**, são **apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e EASYNVEST - TITULO CORRETORA DE VALORES S/A**.

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

São Paulo, 12 de março de 2026.

LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001078-34.2024.8.26.0531

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**

Apelação Cível nº **1001078-34.2024.8.26.0531**

Apelante: **Silmara Maria Papiani**

Apelados: **Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento e Easynvest - Titulo Corretora de Valores S/A**

Comarca: **Santa Adélia**

Juíza: **Dr^(a). Daniela Mie Murata**

Justiça Gratuita

Voto nº 20384

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS MORAIS.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Falha na prestação de serviço - Ocorrência - Autora que foi vítima de ação criminosa - Empréstimo fraudulento, resgate de aplicações financeiras, compras e transferência de altos valores para terceiros desconhecidos - Fortuito interno - Caracterização - Falha na prestação de serviços das instituições requeridas - Acolhimento - Dano material - Ocorrência - Ressarcimento dos valores descontados indevidamente da conta da autora que é medida que se aplica - Dano moral - Cabimento - Transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento - Indenização arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Possibilidade - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - **Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência - RECURSO PROVIDO EM PARTE.**

VISTOS.

1. Cuida-se de Recurso de Apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 212/215, cujo relatório desde já fica adotado,

proferida pela d. Juíza de Direito da Vara Única do Foro da Comarca de Santa Adélia, Dra. Daniela Mie Murata, que julgou improcedentes os pedidos da presente **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS MORAIS** que **SILMARA MARIA PAPIANI** promove contra **NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO** e **NUINVEST CORRETORA DE VALORES S/A**. Condenou a autora no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor atualizado da causa, observado o disposto no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Apela a autora (fls. 218/240), buscando o provimento do recurso e a reforma da sentença para que seja declarada a inexigibilidade do débito relativo ao empréstimo contratado fraudulentamente em nome da autora e para que o réu seja condenado no pagamento de indenização por danos materiais e morais sofridos pela autora, estes no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais). Para tanto, aduz que teria havido falha na prestação de serviços das requeridas por não terem ativado seus mecanismos de segurança para obstar as operações fraudulentas ocorridas em seu prejuízo.

Recurso tempestivo, dispensado do preparo ante a gratuidade da justiça deferida a autora (fls. 83) e respondido (fls. 244/269).

É o relatório.

2. Narra a demandante que deixou de ter acesso à conta mantida junto às requeridas a partir do dia 15/06/2024 e até 29/06/2024, recuperando seu acesso total a sua conta somente no dia 30/06/2024.

A autora afirma que, nos dias 15, 16 e 17 de junho de 2024, teriam sido realizadas inúmeras operações bancárias que não reconhece, tais como: a) baixa e saque de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) mantido em aplicação de renda fixa; b) venda de ações mantidas junto à corretora corré que somam o valor de R\$ 54.683,27 (cinquenta e quatro mil seiscentos e oitenta e três reais e vinte e sete



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001078-34.2024.8.26.0531

centavos); e c) inúmeras outras operações como empréstimo, PIX e compras não autorizadas em valor superior a R\$ 13.000,00 (treze mil reais).

No mais, após perceber que teria sido vítima de fraude, a autora comunicou o fato a autoridade policial que lavrou o devido Boletim de Ocorrência (fls. 74/75) e requereu a instauração de Inquérito Policial para apuração dos fatos (fls. 76/82).

Observa-se, ainda, que a autora buscou solução para o ocorrido na esfera administrativa (fls. 65/69), o que restou infrutífera.

In casu, ao julgar improcedentes os pedidos, a Magistrada sentenciante ponderou:

“Da análise detida dos autos, extrai-se que todas as transações questionadas foram realizadas mediante a utilização da senha pessoal. (...)”

As operações demandaram não apenas o acesso ao aplicativo, mas também a confirmação através da senha de 4 dígitos, mecanismo de segurança que, segundo a jurisprudência consolidada, quando corretamente utilizado, afasta a responsabilidade da instituição financeira.” (fls. 213/214).

Com efeito, respeitado o entendimento da MM. Magistrada de primeiro grau, força é convir que o provimento em parte do recurso é medida que se aplica.

Nesse diapasão, 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, considerando a liberação das inúmeras transações bancárias efetuadas sequencialmente e em altíssimos valores, é

salutar trazer à baila que a falha na prestação do serviço bancário é inequívoca, haja vista a negligência dos mecanismos de segurança das requeridas.

Em outras palavras, é salutar trazer à baila que as rés deveriam ter acionado seus mecanismos de segurança e obstado a prática criminosa perpetrada contra a sua cliente.

Aliás, em que pese a parte ré afirmar que as operações fraudulentas teriam sido realizadas com senha numérica de quatro dígitos, tal é insuficiente para afastar sua responsabilidade perante os prejuízos sofridos pela autora.

E tal se dá, porquanto, se extrai da narrativa da exordial que a autora ficou sem acesso à sua conta nos dias da ocorrência das práticas fraudulentas. Tal se mostrou verossímil, inclusive, com a juntada do *print* pela requerida da recuperação de senha de acesso à conta com uma fotografia da autora segurando documento que sequer contém seu nome (fls. 253).

Ora, se a parte ré aprovou o acesso com documento não pertencente à autora, resta incontroversa a falha nos seus mecanismos de segurança. Aliás, ao conceder tal permissão, a própria parte ré consignou expressamente em seu sistema que o risco de fraude era alto, haja vista a expressão “High”, no campo “RISCO DE AÇÃO” (fls. 253).

No mais, a natureza objetiva da responsabilidade das requeridas, atuantes no sistema financeiro, impõe que elas assumam o risco inerente à tal atividade, por não terem conseguido coibir a livre ação do fraudador.

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 ao disponibilizarem os serviços aos seus clientes, assumem 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, 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 ínsito 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, já que evidente a ausência de cautela das rés e do

regular funcionamento de seus sistemas internos de segurança, circunstância que, tendo facilitado a realização de transações fraudulentas, corrobora para sua responsabilização pelos correspondentes prejuízos.

Destarte, diante de tais circunstâncias, anote-se que devida pela ré não só a restituição do prejuízo material decorrente das transferências fraudulentas, mas, também, a objetada indenização pelos danos morais por ela experimentados.

E tal se dá, porquanto, a situação suportada pela requerente ultrapassou o mero aborrecimento não indenizável, haja vista que a falha na prestação do serviço contratado junto à requerida, consubstanciada na quebra de confiança no sistema, abalou o relacionamento havido entre as partes, ocasionando substancial desgaste a consumidora que, além de ver o esvaziamento das suas economias, foi obrigada a demandar em juízo.

Nesse sentido, perfilha a jurisprudência desta

C. 38ª Câmara:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartão. Transações realizadas por terceiro. Operações atípicas, em descompasso com o perfil do requerente. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Inexigibilidade do débito que se impõe. É indevida a restituição de valores ao demandante, tendo em vista que o mesmo não efetuou o pagamento da fatura do cartão de crédito, cuja cobrança foi suspensa em sede de tutela de urgência, até o julgamento da ação. Procedimento diverso configuraria bis in idem. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”
(Apelação Cível nº 1014871-19.2022.8.26.0011, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 22/08/2023, STJ).

Relativamente à importância indenizatória de danos morais, 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.

Ainda no tocante ao *quantum debeat*, não existem critérios fornecidos pela lei, de modo que “o arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso” (REsp n. 173.366-SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª T., j. 03.12.1998, STJ).

Necessita, em qualquer hipótese, ter presentes os princípios da satisfação integral dos interesses lesados e da estipulação de valor que iniba novas investidas, como balizas maiores na reparação devida.

Assim, atento aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições econômico-financeiras da parte ofensora, assim como o grau da ofensa moral e a preocupação de não permitir que a condenação passe despercebida, consistindo, destarte, no necessário efeito pedagógico de evitar futuros e análogos fatos, vê-se, pois, que o montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem se ajusta a hipótese.

À guisa de conclusão, tendo em vista a fluuabilidade do mercado que envolve os investimentos que a autora possuía e, ainda, tendo em vista o disposto no art. 248, do Código Civil, deverá a parte autora, em sede de liquidação de sentença, instruir planilha com os valores do dano material que pleiteia o ressarcimento, comprovando documentalmente a totalidade do seu prejuízo, cujos valores deverão ser corrigidos monetariamente da data de cada desembolso pelo IPCA, e os juros de mora aplicados nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA). Não se pode descurar que

Por derradeiro, é salutar trazer à baila que a

presente Decisão, ao reformar a r. Sentença, alterou o contexto fático-jurídico que envolve o ônus sucumbencial, de forma que ele deverá ser redistribuído.

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 **PROVIMENTO EM PARTE** do recurso, para reformar a sentença e julgar procedentes os pedidos da autora, para: **a)** declarar inexigível o empréstimo no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), determinando à parte requerida que se abstenha da cobrança de qualquer valor decorrente do negócio jurídico declarado inexigível e que proceda ao levantamento do apontamento realizado em nome da autora (fls. 182); **b)** condenar as requeridas, solidariamente, na restituição simples dos valores debitados da conta da autora, no montante a ser apurado em liquidação se sentença e atualizado nos termos da fundamentação desta Decisão; e **c)** condenar as requeridas, solidariamente, no pagamento de indenização por danos morais em favor da demandante, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente desde a data do v. Acórdão, pelo IPCA (Súmula 362 do STJ), e com a incidência de juros de mora nos termos do art. 406, § 1º CC (SELIC deduzido o IPCA).

Invertido o ônus sucumbencial, condeno as rés no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, estes fixados em 15% (quinze por cento), incidentes sobre o valor do proveito econômico obtido pela demandante.

LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO

Relator