



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2026.0000150664

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001522-46.2024.8.26.0441, da Comarca de Peruíbe, em que é apelante NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.), é apelado CECILIA JAPIASSU REIS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA E PEDRO PAULO MAILLET PREUSS.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 32227

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001522-46.2024.8.26.0441

COMARCA: PERUÍBE – 2ª VARA

APELANTE: NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.)

APELADA: CECILIA JAPIASSU REIS

JUÍZA PROLATORA DA SENTENÇA: DRA. DANIELLE CAMARA

TAKAHASHI COSENTINO GRANDINETTI

ILEGITIMIDADE PASSIVA – Inocorrência – Considerando que a autora questiona débito em cartão de crédito e transferência de valores por PIX, em conta administrada pela instituição financeira ré, ficou patenteada a sua legitimidade para figurar no polo passivo da presente ação – Preliminar suscitada pelo réu afastada – **Recurso do réu improvido, neste aspecto.**

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Operação com cartão de crédito, no valor de R\$ 11.200,00, e uma transferência por meio de PIX, do importe de R\$ 5.806,00, as quais a autora nega ter realizado – A responsabilidade da instituição financeira é objetiva e independe da existência de culpa – O réu não provou que os lançamentos impugnados pela autora ocorreram por culpa exclusiva dele – Falha no sistema de segurança do banco caracterizada – Culpa da autora não demonstrada – Declaração de inexistência dos débitos que se impõe - **Recurso improvido, neste aspecto.**

DANO MORAL – Ocorrência – Transferência indevida de valores significativos da conta corrente da autora – Circunstâncias do caso que evidenciam abalo emocional passível de reparação moral, em decorrência das transferências indevidas na conta bancária da autora – Valor da condenação reduzido para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), levando em conta critérios de proporcionalidade e de razoabilidade, bem como as peculiaridades do caso, corrigido a partir da data da sentença, época em que já havia sido arbitrada tal indenização, embora em valor inferior ao ora fixado, nos termos da Súmula 362 do STJ – Juros de mora que incidem desde a citação – **Recurso parcialmente provido, neste aspecto.**

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Trata-se de “ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais e danos materiais” movida por **CECILIA JAPIASSU REIS** contra **NU PAGAMENTOS S/A** julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 260/264, cujo relatório adoto, com o seguinte tópico final:

“À vista do exposto, *JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, resolvendo a ação nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:*

a) *DECLARAR a nulidade da operação de cartão de crédito em 12/03/2024;*

b) *DECLARAR a inexigibilidade dos débitos oriundos da operação indicada acima, no valor de R\$ 11.200,00, devendo ser realizada a devolução dos valores descontados, além do PIX no valor de R\$ 5.806,00, realizado em 12/03/2024, na forma simples, retornando ao status quo, com correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a partir da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata.*

c) *CONDENAR o banco réu ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de DANOS MORAIS, com correção monetária a partir da data de publicação desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, e com juros de mora a contar da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata.*

Extingo o processo com resolução do mérito.

Vencida, arcará a ré com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, que arbitro nos termos do artigo 85, parágrafo 2º do Código de Processo Civil, em 10% do proveito econômico obtido pela parte autora.

Nomeado Curador Especial, expeça-se a certidão de honorários.

Com o transito em julgado, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se.”

A ré apelou (fls. 267/304), arguindo, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, sob o argumento de que não participou da relação jurídica que originou o litígio, pois a autora teria sido vítima de golpe praticado por terceiro, sem qualquer ingerência ou participação da instituição financeira.

No mérito, sustentou, em síntese, a ausência de falha na prestação de seus serviços, alegando que todas as transações impugnadas foram efetuadas voluntariamente pela autora, mediante uso de senha pessoal, reconhecimento facial e dispositivo previamente autorizado, conforme os protocolos de segurança do aplicativo.

Ressaltou a inexistência de nexos causal entre sua conduta e o suposto dano sofrido pela autora, bem como a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Negou a ocorrência de dano moral indenizável e se insurgiu, também, contra o valor da indenização arbitrado na r. sentença, tido por excessivo

Requeru, então, o provimento deste recurso, com a reforma da r. sentença, para julgar a presente ação improcedente, ou, alternativamente, reduzir o valor da indenização por dano moral.

Recurso tempestivo, regularmente processado e acompanhado dos comprovantes de preparo (fls. 305/306).

A autora apresentou contrarrazões (fls. 310/321) pugnando pelo improvimento deste apelo.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu, em suas razões recursais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Isto porque, a autora questiona débito em cartão de crédito e transferência de valores por PIX, em conta administrada pela instituição financeira ré. Bem por isso, ficou patenteada a sua legitimidade para figurar no polo passivo da presente ação.

De resto, segundo consta dos autos, a autora afirmou ser correntista do banco réu e constatou a ocorrência de uma operação com cartão de crédito, no valor de R\$ 11.200,00, e uma transferência por meio de PIX, do importe de R\$ 5.806,00, as quais nega ter efetuado.

O banco réu, na contestação de fls. 110/160, alegou que a autora foi vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, negando a ocorrência de falha na prestação de seu serviço bancário.

Contudo, o banco réu não comprovou, tal como lhe incumbia, nos termos dos artigos 373, II, do Código de Processo Civil, a regularidade destas operações.

Conforme foi bem ponderado na r. sentença (fls. 262):

“No caso dos autos, a controvérsia recai sobre a realização do contrato de empréstimo e a legalidade da cobrança, além do pix encaminhado a terceiros, aos quais a parte autora desconhece sua origem.

Nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, a parte autora fez prova do:

a) boletim de ocorrência (págs. 31-32); b) comprovante de transferência a Elisangela Alves Marques Gerente, no valor de R\$ 5.806,00 no dia 12-03-2024; c) tentativa de solução do imbróglio extrajudicialmente (págs. 35-46); d) fotos do aparelho telefônico no dia do golpe (págs. 47-54); e) fatura (págs. 58-61); f) extrato da conta bancária (pág 62-63); g) dados do seu aparelho telefônico (pág. 68).

A ré, por sua vez, aduziu a legalidade da contratação, CONTUDO, não fez qualquer prova nesse sentido, ônus que lhe incumbia, na forma do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil c/c artigo 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.

Ademais, indicou na inicial a tese de falsa central de atendimento, sem que a parte autora sequer tenha mencionado tal fato.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O que há, e foi apresentado pela requerida, é print de 20/04/2022, data que sequer há reclamação nos autos, vez que a irregularidade na conta da autora ocorreu em 12/03/2024.

Se não bastasse, a requerida foi intimada a indicar eventuais provas a produzir, porém, requereu o julgamento antecipado da lide (pág. 240).

Portanto, não trouxe a ré o contrato assinado, eventual assinatura digital, reconhecimento fácil, IP, localização, terminal, manutenção do depósito na conta da postulante, ou qualquer instrumento apto a indicar a realização efetiva do negócio pela parte autora.

Deste modo, Inegável, pois, a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º do art. 14 da Lei nº 8.078/90. Ainda que tenha havido ação de terceiro, a norma em análise exige culpa exclusiva deste para afastar a responsabilidade da instituição ré, o que também se verifica em relação ao consumidor. O uso do cartão de crédito e PIX não foram realizados pela parte autora, de modo que latente a falha da segurança que razoavelmente se espera, o que caracteriza o defeito, na forma do citado art. 14, § 1º.

Assim, de rigor a declaração de nulidade do contrato, assim como a inexigibilidade dos débitos, com a devolução dos valores descontados indevidamente, na forma simples, ante a ausência de comprovação de má-fé.”

Vale lembrar que, a instituição financeira ré, na condição de fornecedora de serviços de natureza bancária, está sujeita à Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

Neste sentido, é o entendimento predominante do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consubstanciado na súmula nº 297, que dispõe: “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Ademais, em se tratando de relação de consumo, e sendo verossímil a versão apresentada pelo consumidor, a sua defesa deve ser facilitada, com a inversão do ônus da prova, a teor do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso vertente, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e independe da existência de culpa, consoante o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Assim, havendo descontos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

indevidos de valores, da conta bancária do correntista, o banco réu, depositário da conta, responde objetivamente pelos prejuízos daí decorrentes, eximindo-se da sua responsabilidade apenas se comprovar culpa exclusiva do consumidor (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Assim, não pode ser desconsiderada a possibilidade de falha no sistema de segurança do banco, que acarretou esta operação bancária não reconhecida pela autora. E, a responsabilidade desta ocorrência cabe ao banco depositário porquanto, como já foi dito, a sua responsabilidade é objetiva e independe da existência de culpa (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Na espécie, não ficou comprovada a participação da autora nestas transações bancárias tidas por fraudulenta, prova esta cujo ônus cabia ao banco réu.

No caso em exame, a instituição financeira ré responde pelos prejuízos advindos das transferências de valores realizadas indevidamente da aludida conta bancária da autora, conforme entendimento pacificado do Superior Tribunal de Justiça, expresso na súmula 479, com o seguinte verbete: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Bem por isso, mostra-se acertada a r. sentença, na parte que declarou a inexigibilidade dos débitos questionados.

Por outro lado, também ficou caracterizada a ocorrência de dano moral indenizável.

Com efeito, as circunstâncias demonstram que a fraude em questão causou abalo emocional suscetível de reparação moral ao autor, tendo em vista que ele se viu indevidamente privado do dinheiro existente na sua conta corrente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

A este respeito, veja-se o seguinte precedente do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Processual civil e civil. Agravo no recurso especial. Ação de reparação por danos morais e materiais. Ocorrência de saques indevidos de numerário depositado em conta poupança. Dano moral. Ocorrência.

- A existência de saques indevidos em conta mantida junto à instituição financeira, acarreta dano moral. Precedentes. Agravo não provido” (AgRg no REsp 1137577 / RS - Agravo Regimental no Recurso Especial 2009/0082180-6 - Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI - Terceira Turma - Data do Julgamento: 02/02/2010 - Data da Publicação/Fonte: DJE 10/02/2010).

Com relação ao valor da indenização, conforme decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, “a indenização por dano moral é arbitrável, mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa” (RT 706/67).

Segundo entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, em indenizações desta natureza, “a verba devida há que ser fixada, pelo Juiz, segundo critérios de razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de molde a evitar que a reparação constitua-se em enriquecimento indevido às vítimas, arbitrando a verba com moderação e de maneira proporcional ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, contribuindo, também, para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo a sua conduta” (REsp 215.607-RJ – 4ª T. – j. 17.09.1999 – rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira – DJU 13.08.1999 – RT 775/211).

Todavia, não se pode olvidar que tal fato não acarretou repercussões de grande amplitude, pois não existem informações de eventual negativação do seu nome em razão deste evento ilícito, tampouco comprovação de algum prejuízo excepcional daí decorrente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Nestas condições, atendendo-se aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, a indenização por dano moral comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia suficiente para reparação da humilhação, angústia e aborrecimentos suportados pelas autoras, em decorrência dos fatos narrados nestes autos

O montante da condenação deve ser corrigido a partir da data do arbitramento, nos termos da súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, que é específica para as hipóteses de indenização por dano moral, como no caso vertente, segundo a qual “a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”. No caso vertente, a correção monetária incide a partir da data da sentença, na qual a indenização foi arbitrada, embora em valor inferior ao ora fixado.

Os juros de mora incidem desde a citação, data em que os réus foram constituídos em mora, conforme artigo 240, “caput”, do novo Código de Processo Civil, uma vez que se trata de responsabilidade contratual, conforme deliberado na r. sentença.

Vale salientar que, de conformidade com a súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso, apenas para reduzir o valor da indenização por dano moral para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Fica prequestionada toda a matéria alegada neste recurso, para fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR

RELATOR