



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000198638

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001793-48.2023.8.26.0681, da Comarca de Louveira, em que é apelante SANDRA ALVES CALISTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 10 de março de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15306

Apelação Cível Nº 1001793-48.2023.8.26.0681 - Louveira

APELANTE: Sandra Alves Calisto

APELADO: Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento

JUÍZA: Camila Corbucci Monti Manzano

Ação de conhecimento com pedidos de (i) declaração de nulidade e inexistência de débito e (ii) indenização por danos materiais e morais – Empréstimo e transferências via PIX – Fraude bancária – 'Golpe da falsa central telefônica' ou 'Engenharia Social'.

Sentença de parcial procedência – Declaração de nulidade dos contratos e determinação de restituição dos valores - Pedido de danos morais rejeitados.

Apelação interposta pela autora – Pretensão à reforma da sentença para condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Razões de decidir – Preliminares de falta de interesse e de ilegitimidade passiva afastadas - Relação de consumo – Artigo 14 da Lei nº 8.078/90 – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça – Autora vítima de artil sofisticado envolvendo o uso de dados bancários – Falha na prestação do serviço evidenciada pela permissão de transações atípicas e vultosas que destoam do perfil da consumidora – Fortuito interno caracterizado – Incoerência em afastar a culpa da vítima para fins patrimoniais e mantê-la para fins extrapatrimoniais – Danos morais configurados – Angústia e privação de recursos que transcendem o mero aborrecimento – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, que se mostra adequada e proporcional às circunstâncias do caso, em observância aos parâmetros desta Colenda Câmara – Ônus sucumbenciais readequados – Súmula 326 do STJ.

Sentença reformada em parte.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Sandra Alves Calisto contra a respeitável sentença de fls. 252/258, a qual julgou **parcialmente procedente** a ação declaratória de nulidade e inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais proposta em face de Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento para: (I) declarar a nulidade do contrato de empréstimo; (II) declarar a nulidade dos empréstimos na modalidade "PIX no crédito" e condenar a ré ao ressarcimento de R\$ 1.470,00 extraídos da conta corrente; e (III) condenar a ré a restituição das parcelas já adimplidas pela autora referentes ao contrato fraudado. Quanto aos danos morais, julgou **improcedente** o pedido. Por fim, fixou a sucumbência recíproca, com rateio de custas em 50% para cada parte, além de honorários de 20% sobre o valor da condenação para a patrona da autora e de 15% sobre o valor dos danos morais pleiteados para o patrono da ré.

Apelou a autora (fls. 262/272), insurgindo-se contra a parte da sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões, arguindo preliminares de ilegitimidade passiva e falta de interesse recursal (fls. 278/304).

Recurso tempestivo e isento de preparo, em razão da gratuidade judiciária (fls. 58/59).

É o relatório.

Decide-se.

De início, afastam-se as questões preliminares suscitadas pela instituição financeira em sede de contrarrazões.

No que tange à alegada **falta de interesse recursal** e inovação à lide, verifica-se que o recurso da autora preenche os requisitos de admissibilidade. A insurgência volta-se especificamente contra o capítulo da sentença que indeferiu a indenização por danos morais, matéria que foi devidamente submetida ao crivo do contraditório em primeiro grau.

Quanto à **ilegitimidade passiva 'ad causam'** arguida pela apelada, trata-se de matéria já superada pela r. sentença, a qual aplicou corretamente a teoria da asserção. Sendo a ré a instituição depositária dos valores e fornecedora do serviço de crédito (empréstimo), sua responsabilidade pela segurança das operações é inequívoca, devendo eventuais excludentes de responsabilidade ser examinadas como matéria de mérito, e não como condição da ação.

Dessa forma, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o presente recurso deve ser conhecido e recebido em seus regulares efeitos.

No mérito, **a insurgência da apelante merece parcial acolhimento.**

In casu, a própria sentença recorrida reconheceu expressamente

que a fraude praticada por terceiro no âmbito de operações bancárias configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade desenvolvida pela instituição financeira, aplicando a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Pois bem.

Reconhecida a falha na prestação do serviço bancário e a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude, não há como afastar a reparação por danos morais ao fundamento de que a consumidora, vítima de artil sofisticado praticado por terceiros que se utilizaram inclusive do número telefônico da agência bancária, teria contribuído para a concretização do golpe ao interagir com os fraudadores.

Nessa linha, a sentença incorreu em contradição ao reconhecer a responsabilidade objetiva da ré e a caracterização do fortuito interno, afastando a culpa da consumidora para fins de responsabilidade civil, mas, ao mesmo tempo, utilizar a conduta involuntária da vítima como fundamento para negar a indenização por danos morais. Se o risco e da atividade bancária e a falha e do sistema de segurança da instituição financeira, **não se pode transferir ao consumidor o ônus de identificar golpes que exploram vulnerabilidades do próprio sistema.**

A fraude bancária mediante o golpe da falsa central telefônica, com subtração de valores da conta corrente, contratação de empréstimo não autorizado e realização de transferências via PIX para terceiros desconhecidos, gera abalo moral que transcende o mero aborrecimento cotidiano. Logo, a consumidora experimentou angústia, insegurança e desgaste emocional decorrentes da perda patrimonial e do esforço necessário para buscar a solução do problema, situação que configura ofensa a direitos da personalidade passíveis de reparação.

É certo que a restituição dos valores materiais não exaure a reparação devida, porquanto o dano moral é autônomo em relação ao dano patrimonial, de modo que a recomposição econômica não apaga o sofrimento experimentado pela vítima durante o período em que se viu privada de seus recursos e obrigada a lidar com as consequências da fraude.

Não se desconhece que a apelante interagiu com os fraudadores por telefone e seguiu suas instruções. Contudo, essa circunstância não configura culpa concorrente em sentido técnico, tratando-se de participação involuntária decorrente de engodo sofisticado.

Nesse cenário, cumpre destacar o Enunciado 14 da Seção de Direito Privado deste Egrégio Tribunal de Justiça que reforça a responsabilidade da instituição financeira em hipóteses como a dos autos.

No mais, fixada a existência do dano moral, cumpre estabelecer o

quantum indenizatório.

Como sabido, a indenização por danos morais deve ser fixada em patamar que, a um só tempo, compense adequadamente o sofrimento experimentado pela vítima e desestimule a reiteração da conduta lesiva pela instituição financeira, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Assim, considerando as circunstâncias do caso concreto, notadamente o valor das transações fraudulentas, a ausência de notícia de inscrição do nome da autora em cadastros de inadimplentes, a condição econômica das partes envolvidas e os parâmetros adotados por esta Colenda Câmara em casos análogos, afixa-se adequada a fixação da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sem configurar enriquecimento sem causa.

Quanto aos encargos incidentes sobre a indenização por danos morais ora fixada, a correção monetária deverá incidir a partir da data do presente arbitramento (Súmula 362 do STJ), e os juros de mora a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ), observando-se o regime previsto na Lei 14.905/2024, já contemplado na sentença para as demais condenações.

Em razão da parcial reforma da sentença, com o reconhecimento dos danos morais em favor da autora, impõe-se a readequação dos ônus sucumbenciais, devendo a ré arcar com a integralidade das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil.

Em razão do provimento parcial do recurso, não cabe majoração de honorários recursais, nos termos do Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça.

Ficam consideradas prequestionadas todas as matérias e disposições legais discutidas pelas partes.

Destarte, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação** para reformar a sentença no tocante aos danos morais, condenando a ré Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento ao pagamento de indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir do presente arbitramento e juros de mora desde o evento danoso, bem como para readequar os ônus sucumbenciais nos termos acima delineados, mantida no mais a sentença recorrida.

MARCO PELEGRINI
Relator