



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000072316**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002006-71.2025.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada LARISSA CAROLINE AUGUSTO ABRANTES CLEMENTE DA FONSECA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 7.130**

**Apelação Cível nº 1002006-71.2025.8.26.0006**

**Apelante: Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento**

**Apelado(a): Larissa Caroline Augusto Abrantes Clemente da Fonseca (Justiça Gratuita)**

**Comarca: São Paulo - Foro Regional da Penha de França**

**Juiz(a): Sinval Ribeiro de Souza**

Apelação cível. Contratos Bancários. Alertas de golpe emitidos a clientes da parte ré, por ocasião de tentativas de realização de transferências via PIX vinculadas ao CPF da autora. Sentença de procedência. Apelo da parte ré. Parte ré que falhou ao informar suspeita de golpe relacionado ao CPF da parte autora junto ao sistema DICT. Suposta violação das regras de uso dos serviços e operação, via PIX, suspeita que não restou verificada. Ônus de demonstrar a alegada irregularidade era da instituição financeira (art. 14, § 3º, do CDC e art. 373, II, do CPC). Ausência de prova documental de que as mensagens de alertas de golpe foram emitidas por instituições financeiras diversas. Parte autora que tentou solução administrativa e não obteve êxito. Mensagens de alertas de golpe que se mostraram arbitrárias e indevidas. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano material verificado. Dano moral que restou configurado. Inegável o sofrimento psicológico em decorrência dos alertas de golpe no CPF da autora. Parte autora que é autônoma e exerce atividade idônea. Parte autora que depende do pagamento de suas clientes para a própria subsistência. Quantia fixada que se mostrou exagerada. Quantum minorado para R\$5.000,00. Quantia adequada e razoável ao caso concreto. Sentença parcialmente reforma para minorar os danos morais. Recurso da parte ré parcialmente provido.

**Vistos.**

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 162/163, cujo relatório se adota, que em ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de

indenização por danos morais julgou nos seguintes termos: “*Atento aos preceitos da razoabilidade e proporcionalidade arbitro o patamar indenizatório de dez mil reais, que serão corrigidos pelo IPCA a partir desta sentença e acrescidos de juros de mora com observância da taxa Selic a partir da citação válida. Ante o exposto julgo procedente o pedido para impor ao réu o cumprimento de obrigação de fazer consistente em providenciar a baixa dos alertas de fraude ou golpe em desfavor do CPF da parte autora no prazo de quinze dias, devendo ser pessoalmente intimada para tanto, sob pena de multa de hum mil reais por alerta recebido por terceiros. Condeno a ré a pagar à autora a indenização acima estabelecida e extingo o processo com resolução do mérito nos termos do artigo 487, I, do CPC. A requerida pagará as custas e os honorários do patrono do autor, que fixo em 10% do valor da condenação*”.

Inconformada, a parte autora apresentou recurso de apelação a fls. 170/180. Sustenta, em síntese, não ter havido qualquer falha na prestação de seus serviços bancários. Argumenta que a mensagem de alerta advém do sistema DICT (Diretório de Identificadores de Contas Transacionais), onde são armazenados registros de todas as chaves associadas ao sistema PIX. Informa que a mensagem é automática, de acordo com as informações contidas no DICT. Pede a improcedência do feito. Subsidiariamente, pede a sejam afastados os danos morais ou minorados, bem como seja afastada a obrigação de fazer e multa por descumprimento.

A parte ré recolheu o preparo a maior e a parte autora deixou o prazo para contrarrazões transcorrer *in albis* (fls. 188).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Estes autos foram encaminhados para o Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 08 de janeiro de 2026.

**É o relatório.**

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com danos e morais. Afirma a autora que mantém conta corrente vinculada ao Banco Santander S/A e a ao Banco Inter S/A. Esclarece que é autônoma e recebe o pagamento de seus clientes por meio de transação PIX. Contudo, apenas quando seus clientes fazem PIX em seu favor, eles recebem a emissão de mensagens de alerta de golpe, indicando tratar-se de conta denunciada como suspeita, prejudicando o pagamento pela contraprestação de seus

serviços (fls. 44/50). A autora tentou solução administrativa, porém não obteve êxito (fls. 36/37 e 39).

Tal fato não foi negado pela parte ré, que arguiu que os alertas de golpe foram enviados por outras instituições financeiras, em razão de aberturas de MED (Mecanismo Especial de Devolução), pois advém do sistema DICT (Diretório de Identificadores de Contas Transacionais), onde são armazenados registros de todas as chaves associadas ao sistema PIX.

Cumprе pontuar que jurídica discutida nos autos é de consumo, submetendo-se assim, à Lei nº 8.078/90, que, em seu art. 14, adotou como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores, com a alegação de conduta indevida, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistе ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Ademais, havendo verossimilhança na alegação do consumidor, hipossuficiência de sua parte, impossibilidade ou excessiva dificuldade de demonstração dos fatos por ele narrados, cabe a inversão do ônus da prova a seu favor (cf. art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, § 1º, do CPC), que inclusive lhe retira o encargo de demonstrar fato negativo.

A parte ré, contudo, não se desincumbiu de seu ônus.

Com efeito, a parte ré não comprovou suas alegações, porquanto não juntou nenhum documento nos autos acerca do procedimento administrativo de investigação mencionado em relação às transações suspeitas, nem mesmo após instada a especificar as provas que pretendia produzir, quando a apelante pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 155).

Na espécie, as mensagens de alertas de golpe foram enviadas para clientes da parte ré, quando tentaram efetuar transferências via pix vinculado ao CPF da autora. Assim, não há nada nos autos a corroborar a alegação da ré de que referidos alertas de golpe partiram de sistemas de outras instituições financeiras.

Como bem observado na r. sentença: *“Enxerga-se credibilidade e verossimilhança no alegado porque a parte autora bem demonstrou ao juízo que ao*

*menos quatro clientes suas lhe questionaram acerca dos alertas exibidos pela instituição financeira ao realizarem transferências Pix a seu favor. Cai por terra a frágil negativa no sentido da inexistência de restrições. Se os terceiros são previamente alertados de que podem estar caindo num golpe a conclusão é óbvia: pende algum tipo de suspeita sobre os dados bancários da parte autora, não esclarecidos pela casa bancária.” (fls. 163).*

Portanto, resta verificada a falha na prestação do serviço da parte ré ao emitir alerta de golpe quando seus clientes tentam realizar transferência PIX ao CPF da parte autora, recaindo sobre si as consequências negativas quanto ao não esclarecimento dos fatos.

Nesse sentido é a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça em casos semelhantes:

Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Bloqueio de ativos financeiros e encerramento unilateral de conta de pagamento, sob suspeita de fraude. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da requerida. Mérito. Encerramento unilateral de conta. Possibilidade, desde que precedida de notificação prévia. Entendimento do C. STJ (REsp 1.538.831-DF). Instituições de pagamento que, embora sujeitas a rigorosas normas de compliance e prevenção à lavagem de dinheiro (Lei nº 9.613/98 e Circulares do BACEN), não estão isentas do dever de informação e transparência (art. 6º, III, do CDC). Bloqueio de saldo e descredenciamento sem notificação prévia clara e sem oportunidade de contraditório administrativo eficaz. **A apelante alegou "comportamentos atípicos" e apontamentos no sistema DICT, mas não logrou êxito em demonstrar, de forma cabal nos autos, a ilicitude das condutas da autora, que apresentou contratos e evidências da prestação de serviços educacionais.** Retenção de valores por 180 dias que se mostra abusiva e desproporcional, comprometendo a atividade empresarial da recorrida. Falha na prestação do serviço caracterizada (art. 14 do CDC). Parte requerida que não se desincumbiu do ônus probatório (art. 373, II, do CPC). Violação do dever de informação (art. 6º, III, do CDC). Falha na prestação de serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva (art. 14, caput, do CDC). Dano moral. Pessoa Jurídica. Ainda que passível o seu reconhecimento (Súmula 227 do C. STJ), o dano extrapatrimonial da pessoa jurídica exige demonstração de ofensa à honra objetiva. Inocorrência no caso em exame. Precedentes desta C. Câmara (Apelação Cível 1008345-11.2023.8.26.0008; Relator: Valentino Aparecido de Andrade, Apelação Cível 1009746-49.2021.8.26.0482; Relator: Achile Alesina). Indenização incabível. Recurso provido nessa questão. Sentença reformada. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000643-69.2025.8.26.0452; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piraju - 2ª Vara; Data do Julgamento: 09/01/2026; Data de Registro: 09/01/2026) grifamos

RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER, C.C. INDENIZAÇÃO POR

DANOS MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA – ACERTO DA R. SENTENÇA PRELIMINAR DANDO CONTA DA FALTA DE INTERESSE DE AGIR DO AUTOR – ADEQUADA INTERVENÇÃO DO JUDICIÁRIO NO CASO DOS AUTOS - PRELIMINAR AFASTADA – RECURSO NÃO PROVIDO. **BANCO QUE INSERIU MARCAÇÃO DE FRAUDE JUNTO AO "DICT" (DIRETÓRIO DE IDENTIFICADORES DE CONTAS TRANSACIONAIS) EM RAZÃO DE TRANSAÇÃO PIX QUE FOI CONTESTADA, E DEPOIS, NO MESMO DIA, CANCELADA – DOCUMENTOS QUE DEMONSTRAM A LEGITIMIDADE E REGULARIDADE DA TRANSAÇÃO - DEMANDANTE QUE BUSCOU SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA JUNTO AO BANCO PARA RETIRADA DA MARCAÇÃO, ESTA QUE RESULTOU INFRUTÍFERA - INDEVIDA MANUTENÇÃO DE MARCAÇÃO QUE CAUSOU ENCERRAMENTO DE CONTAS DO DEMANDANTE JUNTO A DIVERSAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, BEM COMO IMPEDIU A ABERTURA DE NOVAS CONTAS – APLICAÇÃO DO QUANTO DISPOSTO PELA RESOLUÇÃO BCB Nº 01/2020 - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - MONTANTE COMPENSATÓRIO FIXADO POR CONTA DOS DANOS EXTRAPATRIMONIAIS FIXADA EM R\$ 5.000,00 – VALOR QUE NÃO SE MOSTROU EXCESSIVO, OU MESMO DESPROPORCIONAL EM RELAÇÃO AOS MALEFÍCIOS EXPERIMENTADOS PELO DEMANDANTE – PLENA MANUTENÇÃO DA R. SENTENÇA PROFERIDA - REAPRECIÇÃO MINUCIOSA DA R. DECISÃO QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, UMA VEZ QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA, E BEM CALCADA EM PROVAS - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006516-24.2025.8.26.0008; Relator (a): Simões de Vergueiro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025) grifamos**

**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Prestação de serviços bancários – Alertas de golpe emitidos a clientes do Banco réu, por ocasião de tentativas de realização de transferências via pix vinculadas ao CPF do autor - Sentença de parcial procedência – Apelo do réu – Não acolhimento – Suposta violação das regras de uso dos serviços e operação, via PIX, suspeita – O ônus de demonstrar a alegada irregularidade era da instituição financeira (art. 14, § 3º, do CDC e art. 373, II, do CPC), do qual não se desincumbiu – Ausência de prova documental pelo Banco apelante de que as mensagens de alertas de golpe foram emitidas por instituições financeiras diversas, em razão de aberturas de MED (Mecanismo Especial de Devolução) – Mensagens de alertas de golpe que se mostraram arbitrárias e indevidas – Falha na prestação dos serviços configurada - DANO MORAL – Indenização devida - Manifesta situação de angústia, frustração, intranquilidade e abalo psicológico do autor, que é advogado, tendo comprometida sua reputação profissional perante a clientela - Situação que extrapola o mero aborrecimento - Indenização fixada na r. sentença em patamar adequado para os fins a que se destina (R\$ 3.000,00), capaz de servir à reparação da lesão imaterial – Precedentes – SENTENÇA MANTIDA, majorada a verba honorária fixada e desfavor do réu, nos termos do §11, art. 85, CPC - RECURSO NÃO PROVIDO.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1034615-11.2024.8.26.0405; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025) grifamos

Bem se vê que o dano sofrido pela parte autora extrapola e muito o mero aborrecimento cotidiano. Como se destaca dos documentos de fls. 4, 38, 40/43 e 44/50 a parte autora é autônoma e presta serviços de consultoria em amamentação pelas redes sociais, ou seja, a anotação de suspeita de golpe vinculada ao CPF (fls. 44/50) trouxe danos que tiveram repercussão em sua subsistência.

Consoante lição de Sergio Cavalieri Filho sobre o que dispõem os incisos V e X, do art. 5º, da Constituição da República, o dano moral consiste em agressão à dignidade, amor-próprio, autoestima:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar” (cf. Programa de responsabilidade civil. 8ª ed., São Paulo: Ed. Atlas, 2008, n. 19.4, p. 83).

Assim sendo, no caso concreto, restou claramente evidenciado que houve prejuízo psicológico à parte autora e sua família, considerando que a situação vivida lhe causou inegável desequilíbrio emocional a ponto de provocar abalos à personalidade e em seu estado de espírito, ficando privada de exercer sua atividade laboral.

No que concerne ao valor da condenação, como cediço, não há critérios objetivos para que se estabeleça o “*pretium doloris*”. A doutrina pondera que inexistem caminhos exatos para se chegar à quantificação do dano extrapatrimonial, mas lembra também que é muito importante a atuação do juiz, a fim de que alcance a equilibrada fixação do *quantum* da indenização, dentro da necessária ponderação e critério, devendo o arbitramento levar em conta o grau de culpa, a gravidade do fato e as peculiaridades do caso concreto.

Na espécie, a fixação dos danos morais no valor de R\$10.000,00 mostra-se desproporcional ao dano sofrido pela parte autora, devendo ser minorados para R\$5.000,00. Tal condenação não implica em enriquecimento sem causa e ainda atende à dupla finalidade de punição pela conduta culposa e de desestímulo à prática dos mesmos atos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, a r. sentença deve ser reformada tão somente para minorar o valor fixado a título de danos morais.

Ante o desenvolvimento recursal e o parcial provimento do recurso da ré, deixo de majorar os honorários advocatícios em favor do patrono da autora.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso.**

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**

Relator