



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

**Registro: 2026.0000275176**

**A C Ó R D ã O**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1002420-50.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante DJAILMA QUEIROZ GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 27 de março de 2026

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



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

**Voto nº 43.633**

**Apelação Cível nº 1002420-50.2025.8.26.0077**

Comarca de Birigüi / 1ª Vara Cível

Juiz(a): Íris Daiani Paganini dos Santos Salvador

Apelante(s): Djailma Queiroz Gomes

Apelado(a)(s): Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSAÇÃO VIA PIX NÃO AUTORIZADA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. AUSÊNCIA DE FALHA DO SERVIÇO. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. DANO MORAL. NEGATIVAÇÃO. AUSÊNCIA DE ILICITUDE. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em exame. Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, movida em face de instituição de pagamento, em razão de transação via PIX no valor de R\$ 1.850,29, realizada em 19 de outubro de 2024 e que a apelante alega não ter autorizado, da qual resultou estorno parcial de R\$ 106,24, remanescendo débito de R\$ 1.744,08 lançado em fatura e subsequente inscrição do nome da apelante em cadastros restritivos de crédito.

II. Questões em discussão: (i) Saber se o recurso de apelação satisfaz o princípio da dialeticidade recursal, nos termos dos artigos 932, III, e 1.010, II e III, do Código de Processo Civil; (ii) saber se a instituição financeira apelada responde objetivamente pela transação via PIX impugnada, à luz da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor; (iii) saber se o evento configura fortuito interno ou externo, apto ou não a romper o nexo causal entre a conduta da apelada e o dano alegado, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor; (iv) saber se incide a inversão do ônus da prova em favor da apelante, diante do substrato probatório dos autos; (v) saber se a negativação decorrente do débito originado da transação impugnada configura dano moral presumido indenizável.

III. Razões de decidir. Rejeita-se a preliminar de ausência de dialeticidade recursal, pois a apelante impugnou diretamente o fundamento central da sentença, o enquadramento da fraude como fortuito externo, contrapondo argumentação fundada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, preenchendo os requisitos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil. No mérito,



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

mantém-se a sentença. A transação PIX impugnada foi efetivada a partir do próprio dispositivo celular da apelante, previamente cadastrado como confiável, mediante inserção de senha pessoal e dentro dos limites de transferência por ela fixados, conforme documentação técnica não impugnada e não submetida a qualquer questionamento pericial, evidenciando ausência de falha nos sistemas da apelada. Afasta-se a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, cujo enunciado pressupõe falha intrínseca à atividade da instituição financeira, hipótese não configurada nos autos, onde o evento remete à atuação de terceiro sobre a pessoa da própria consumidora, configurando fortuito externo apto a romper o nexo causal, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Afasta-se igualmente a inversão do ônus da prova, porquanto a narrativa da apelante é destituída de verossimilhança diante do robusto conjunto documental da apelada, incumbindo à apelante, no mínimo, requerer perícia técnica ou apresentar boletim de ocorrência detalhado, ônus do qual não se desincumbiu. Reconhece-se a ausência de dano moral indenizável, pois a negatização pressupõe inscrição indevida, cujo substrato é a ilicitude do débito, não demonstrada no caso concreto.

PRELIMINAR REJEITADA. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos,

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 273/279, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, proposta por DJAILMA QUEIROZ GOMES em face de NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

A apelante, às fls. 282/284, sustenta que: (a) foi vítima de fraude bancária em 21/10/2024, consistente em transação via PIX não autorizada no valor de R\$ 1.850,29 em favor de pessoa estranha (Rogério Aparecido Nocera), tendo a apelada efetuado estorno parcial de apenas R\$ 106,24, remanescendo débito de R\$ 1.744,08, lançado em fatura e resultando em negatização do nome da apelante; (b) a r. sentença equivocou-se ao aplicar a excludente de responsabilidade, pois a fraude



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

configura fortuito interno, e não externo, sendo devida a responsabilidade objetiva da instituição financeira apelada com fundamento na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e no artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, dado que a operação impugnada foi atípica e destoante do perfil de consumo da apelante, cabendo ao banco bloquear ou confirmar previamente a autenticidade da transação; (c) o argumento de que o uso de senha pessoal e dispositivo cadastrado afastaria a responsabilidade não prospera, porquanto tais meios não excluem a obrigação de segurança do banco em casos de fraude; (d) a inscrição do nome da apelante em cadastros restritivos de crédito, decorrente de débito originado de transação não autorizada, configura dano moral presumido (*in re ipsa*); (e) o juízo de origem não observou a diretriz da inversão do ônus da prova em favor da consumidora hipossuficiente, impondo indevidamente à apelante o ônus de demonstrar falha em sistemas de guarda exclusiva do banco; (f) requer a reforma da r. sentença para declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 1.744,08, condenar a apelada à restituição do valor pago indevidamente acrescido de correção monetária e juros, condenar a apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 ou valor a ser arbitrado pelo Tribunal, além da condenação em custas e honorários advocatícios.

A apelada apresentou contrarrazões às fls. 288/304, suscitando, em sede preliminar: (a) ausência de dialeticidade recursal, aduzindo que a apelante interpôs o recurso sem impugnar especificamente os fundamentos fáticos e jurídicos da r. sentença, limitando-se a repisar as alegações da petição inicial sem enfrentar os fundamentos que conduziram à improcedência da demanda, o que configuraria violação ao princípio da dialeticidade recursal e acarretaria o não conhecimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Decide-se.

### **PRELIMINAR**

#### **Da Ausência de Dialeticidade Recursal**

O princípio da dialeticidade recursal, consagrado nos artigos



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

932, III, e 1.010, II e III, do Código de Processo Civil, exige que o recorrente indique os fundamentos de fato e de direito que embasam sua irresignação, contrapondo-os à motivação da decisão impugnada. Tal requisito não exige, contudo, que a apelante enfrente cada argumento da sentença de forma analítica e exaustiva, bastando que as razões recursais apresentem causa de pedir recursal inteligível e logicamente conectada ao conteúdo do julgado.

No caso, a apelante não se limitou a reproduzir mecanicamente os termos da petição inicial. Impugnou diretamente o fundamento central da r. sentença, o enquadramento da fraude como fortuito externo apto a romper o nexos causal, sustentando, em contraposição, que o evento se caracterizaria como fortuito interno, à luz da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Insurgiu-se, ademais, contra a ausência de inversão do ônus da prova e contra o afastamento do dano moral, pontos que integram o núcleo decisório da sentença.

Há, portanto, adequada correlação lógica entre as razões do recurso e os fundamentos da decisão recorrida, de modo que o exame do mérito recursal não encontra óbice formal. Preenchidos os requisitos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil, o recurso é regularmente conhecido.

### DO MÉRITO

É caso de se manter a r. sentença.

### Da Controvérsia Central e do Quadro Probatório

A controvérsia posta no presente recurso cinge-se a determinar se a instituição financeira apelada respondia objetivamente pela transferência via PIX realizada em 19 de outubro de 2024, no valor de R\$ 1.850,29, em favor de Rogério Aparecido Nocera, a qual a apelante afirma não ter autorizado, ou se, ao contrário, o evento decorreu de culpa exclusiva de terceiro fraudador com colaboração da própria apelante, afastando o nexos causal entre a conduta da apelada e o dano alegado, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

A análise da controvérsia exige, antes de qualquer



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

consideração jurídica de ordem abstrata, uma investigação rigorosa do substrato probatório efetivamente constante dos autos. E é justamente nesse ponto que a pretensão recursal da apelante encontra seu óbice mais consistente.

A apelante, em sua petição inicial e ao longo de toda a instrução processual, limitou-se a afirmar genericamente que desconhece a transação via PIX de R\$ 1.850,29, realizada em 19 de outubro de 2024, em favor de Rogério Aparecido Nocera, sustentando que não autorizou a referida transferência. Sua narrativa restringe-se, portanto, ao simples desconhecimento da operação, dado insuficiente, por si só, para afastar a regularidade da transação demonstrada documentalmente pela apelada. A apelante não descreveu o *modus operandi* de eventual fraude contra ela perpetrada. Não indicou de que forma terceiro teria obtido acesso ao seu dispositivo celular cadastrado. Não narrou ter sido vítima de engenharia social, instalação de aplicativo malicioso, ou qualquer outra modalidade específica de golpe. Embora tenha juntado boletim de ocorrência (fls. 18), a apelante sequer fez constar no referido registro policial o nome de Rogério Aparecido Nocera, destinatário da transferência impugnada e dado que já tinha plena ciência ao momento do registro, circunstância que fragiliza sobremaneira a própria narrativa de desconhecimento da operação e evidencia a inconsistência do substrato fático que embasaria a alegada fraude.

A apelada, por sua vez, ao apresentar contestação, acostou aos autos farta documentação técnica (fls. 91/94 e 128/252) demonstrando que a transação impugnada foi efetivada a partir do dispositivo celular cadastrado pela própria apelante, identificado nos registros do sistema como "(Motorola moto g22)", com número de certificado serial 13693342375039168801599949237703928311, que o aparelho havia sido declarado como confiável pela própria titular da conta, e que a transferência foi autorizada mediante a utilização de senha pessoal e intransferível da apelante, tendo sido observados todos os protocolos de segurança exigidos pelo sistema da instituição financeira, incluindo os limites de transação PIX fixados pela própria apelante.

Diante desse quadro, instada a especificar as provas que pretendia produzir, a apelante não requereu a realização de perícia técnica nos documentos digitais acostados pela apelada com a contestação, tampouco requereu qualquer outra diligência probatória tendente a desconstituir as evidências documentais apresentadas. Ao contrário,



pugnou pelo julgamento antecipado da lide, conformando-se com o estado probatório dos autos. Em sua réplica, a apelante tampouco negou expressamente que o PIX tivesse partido de seu próprio aparelho celular, circunstância que, associada à ausência de qualquer impugnação técnica aos documentos de fls. 91/94 e 128/252, confere a esses registros plena eficácia probatória no contexto dos autos.

Ora, se a apelante tivesse razão fundada para crer que terceiro, valendo-se de seus dados pessoais e de seu dispositivo celular cadastrado, tivesse realizado a transferência impugnada, competia-lhe apresentar ao menos algum indício concreto nesse sentido, o que poderia ter sido feito mediante requerimento de perícia técnica nos documentos eletrônicos da apelada, juntada de boletim de ocorrência detalhado, ou qualquer outro elemento idôneo. A apelante não se desincumbiu desse ônus mínimo.

### **Da Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao Caso Concreto e da Distinção entre Fortuito Interno e Externo**

A apelante invoca, como fundamento central de seu recurso, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e a tese do fortuito interno para sustentar a responsabilidade objetiva da apelada. A tese, conquanto tecnicamente correta em seu enunciado abstrato, não se amolda às particularidades fáticas do presente caso.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça aplica-se às hipóteses em que o evento danoso decorre de falha intrínseca à atividade empresarial da instituição financeira, como clonagem de cartão, captura de dados por dispositivos instalados em terminais bancários, vazamento de informações dos sistemas internos do banco, ou fraudes perpetradas por meios que independem de qualquer ação voluntária do correntista. Nessas hipóteses, o risco do negócio bancário absorve o evento, e a responsabilidade da instituição é inafastável.

A situação dos autos é essencialmente diversa. Como se extrai dos registros técnicos acostados pela apelada com a contestação, documentos não impugnados pela apelante e não submetidos a qualquer questionamento pericial, a transação PIX no valor de R\$ 1.850,29 foi realizada: (i) a partir do próprio dispositivo celular da apelante, previamente cadastrado e declarado como confiável por ela mesma; (ii) mediante a correta inserção de senha pessoal e intransferível da apelante; e (iii) dentro dos limites de transação PIX fixados pela própria titular da



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

conta. Os sistemas de segurança da apelada funcionaram exatamente como programados: identificaram o dispositivo confiável, aceitaram as credenciais corretas e processaram a transferência dentro dos parâmetros autorizados pela apelante.

Não se vislumbra, portanto, qualquer falha nos mecanismos internos de segurança da instituição financeira apelada. O evento danoso, se fraude houve, não resultou de vulnerabilidade nos sistemas da apelada, mas, ao que tudo indica pelos elementos constantes dos autos, de circunstância alheia ao controle da instituição: a ação de terceiro fraudador que, de alguma forma, obteve acesso ao dispositivo e às credenciais da apelante, com colaboração, ainda que involuntária, da própria consumidora.

Nessa moldura fática, a responsabilidade pela ocorrência do dano deve ser atribuída à culpa exclusiva do terceiro fraudador, com colaboração substancial da própria vítima, consoante a excludente prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. A r. sentença, ao concluir que "há ausência de falha na prestação de serviço do banco em decorrência de fortuito externo, diante da culpa exclusiva de terceiro fraudador, com colaboração ainda que involuntária da vítima, o que rompe o nexo causal com entre o banco e o dano sofrido pela autora, aplicando-se o artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor" (fls. 276), andou com acerto.

O argumento da apelante de que a operação seria atípica e destoante de seu perfil de consumo, de modo que o banco deveria tê-la bloqueado ou confirmado previamente, não encontra respaldo nos autos. Com efeito, constam dos autos elementos documentais robustos que evidenciam precisamente o contrário: a transação foi realizada dentro dos limites de PIX configurados pela própria apelante, sem qualquer indicativo objetivo de que o valor ou as condições da operação destoassem dos parâmetros por ela própria estabelecidos. A apelante não logrou demonstrar, por qualquer meio de prova, que a operação apresentava características objetivamente suspeitas que deveriam ter ativado os mecanismos de bloqueio automático da apelada.

### **Da Inversão do Ônus da Prova e de sua Inaplicabilidade no Caso Concreto**

Sustenta a apelante que o juízo de origem teria violado o artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor ao não aplicar a



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

inversão do ônus da prova em seu favor. Não prospera a alegação.

É cediço que a legislação consumerista prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova como forma de facilitar a defesa dos direitos do consumidor em juízo. Sucede que tais premissas não podem ser levadas a ferro e fogo, ao extremo, a ponto de se carrear sempre e indistintamente o ônus da prova ao prestador de serviços, independentemente das circunstâncias fáticas do caso concreto.

A inversão do ônus da prova preconizada na legislação consumerista não constitui necessariamente regra de julgamento ou de procedimento, mas, repita-se, facilitação da defesa do direito do consumidor em juízo. E ela só é possível quando se verificar a verossimilhança da alegação do consumidor ou sua hipossuficiência técnica no campo probatório. Assim, nem sempre o consumidor é beneficiado com tal inversão.

No presente caso, a apelante alega de forma genérica que desconhece a transação PIX realizada em seu cartão. Nada esclarece a respeito de uma possível fraude contra ela perpetrada, não descrevendo qualquer mecanismo pelo qual terceiro teria logrado utilizar seu dispositivo celular cadastrado e suas credenciais pessoais sem o seu conhecimento ou participação.

Com a devida vênia, a alegação da apelante é destituída de verossimilhança. A análise dos documentos que instruíram a contestação não permite enxergar o *modus operandi* de terceiros estelionatários, segundo o *id quod plerumque accidit* (aquilo que normalmente acontece), segundo as máximas da experiência. A apelada apresentou documentos que fazem ruir a verossimilhança da narrativa inicial: demonstrou que a transferência partiu do aparelho celular da própria apelante, declarado por ela como confiável, com uso de sua senha pessoal, dentro dos limites por ela fixados.

Diante desse conjunto probatório, não se evidencia a hipossuficiência técnica da apelante no campo probatório que justificaria a inversão do ônus: cabia a ela, e somente a ela, apresentar algum elemento concreto que apontasse para a atuação de terceiro em seu dispositivo, o que poderia ter sido feito por meio de requerimento de perícia técnica nos documentos eletrônicos da apelada, apresentação de boletim de ocorrência detalhado, ou qualquer outro indício idôneo. A apelante não se



desincumbiu desse ônus mínimo.

A responsabilidade objetiva do fornecedor, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe, inevitavelmente, a existência de nexo de causalidade entre a conduta, ou omissão, do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. Ausente esse nexo, como ocorre na hipótese dos autos, em que a cadeia causal do evento danoso remete à atuação de terceiro fraudador sobre a pessoa da própria consumidora, e não a qualquer falha nos sistemas da instituição financeira, não há como responsabilizar a apelada. A responsabilidade do fornecedor não pode ser transformada em garantia universal contra todos os danos sofridos pelo consumidor, ainda que ocorridos na ambiência de uma relação contratual, sob pena de se substituir a responsabilidade civil por um seguro compulsório sem previsão legal, tornando-a, nas palavras do próprio legislador consumerista, não apenas objetiva, mas incondicional, o que se afigura manifestamente desrazoável.

### **Da Ausência de Dano Moral Indenizável**

A apelante sustenta que a inscrição de seu nome em cadastros restritivos de crédito, decorrente do débito originado da transação impugnada, configuraria dano moral *in re ipsa*. A tese não se aplica ao caso concreto.

A premissa do dano moral presumido em razão de negativação indevida pressupõe, logicamente, que a inscrição seja, de fato, indevida, ou seja, que o débito que a originou seja inexigível por decorrer de ilícito do credor. No presente caso, como amplamente demonstrado nos itens anteriores, não se logrou demonstrar a ilicitude da conduta da apelada nem a irregularidade da transação impugnada. Ao contrário, os elementos documentais robustos constantes dos autos evidenciam que a transferência foi realizada por meio do dispositivo e das credenciais da própria apelante, o que afasta a ilicitude do débito lançado em fatura. Se o débito não é ilícito, a consequente negativação não pode ser qualificada como indevida, e a teoria do dano moral *in re ipsa* perde seu substrato.

Não se vislumbra, nos autos, qualquer conduta antijurídica da apelada que possa ser erigida à condição de causa do alegado abalo moral.

O dano moral indenizável pressupõe a existência de ato ilícito do causador, nexo causal e efetiva lesão a bem jurídico da personalidade.



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

No presente caso, a apelante não logrou demonstrar a ocorrência de quaisquer desses elementos em relação à conduta da apelada. As alegações recursais são meramente assertivas, desacompanhadas de substrato probatório suficiente para infirmar as conclusões da sentença. Não há como se extrair dos autos qualquer elemento que sustente a pretensão indenizatória recursal.

3. Em face do exposto, rejeita-se a preliminar suscitada pela apelada e, nega-se provimento ao recurso de apelação, mantendo-se a r. sentença. Em decorrência do disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majora-se a condenação da apelante em honorários advocatícios em mais 5% (cinco por cento), observadas, no que couber, as disposições da gratuidade da justiça.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.