



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001292961**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002686-90.2024.8.26.0394, da Comarca de Nova Odessa, em que é apelante MARCIA MARIA DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

**FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº: 0078**

APELAÇÃO Nº: 1002686-90.2024.8.26.0394

JUÍZO DE ORIGEM: 1ª Vara Judicial do Foro de Nova Odessa

RECORRENTE: Marcia Maria de Lima

RECORRIDO: Nu Pagamentos S.A

APELAÇÃO CÍVEL – DIREITO DO CONSUMIDOR – FRAUDE BANCÁRIA – TRANSFERÊNCIA VIA PIX – INVASÃO DE CONTA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MATERIAL E MORAL – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – MANUTENÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais decorrente de fraude bancária com subtração de valores via PIX. Alegação de invasão de conta, alteração de dados cadastrais e uso de dispositivo não reconhecido pela autora. Sentença que reconheceu falha na prestação do serviço e condenou a instituição financeira à restituição do valor subtraído e ao pagamento de indenização por danos morais. Recurso da autora visando à majoração da verba indenizatória. Ausência de comprovação de repercussão extraordinária do dano moral. Valor arbitrado compatível com os parâmetros jurisprudenciais. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por Marcia Maria de Lima contra a respeitável sentença de fls. 226/232, que julgou procedente a demanda, condenando a instituição financeira Nu Pagamentos S.A. à restituição do valor de R\$ 8.003,00 a título de danos materiais, e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, ambos acrescidos de correção monetária e juros legais.

O Ilustre Magistrado de primeiro grau, reconheceu a falha na prestação do serviço bancário, diante da alegada invasão da conta da autora, alteração de seus dados cadastrais por terceiro, e realização de transferência via PIX em valor incompatível com o perfil da consumidora. Fundamentou sua decisão na responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e na



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297 e Tema 466).

Recorre a parte autora (fls. 244/253), alegando, em síntese, que o valor arbitrado a título de danos morais é insuficiente para reparar o sofrimento experimentado, considerando que o montante subtraído representava toda sua reserva financeira, de natureza alimentar, e que a falha da ré comprometeu sua subsistência. Requer a majoração da indenização por danos morais, bem como da verba honorária de sucumbência fixada na origem.

Tempestivo e isento de preparo (justiça gratuita concedida a fls. 32), o recurso foi regularmente processado.

Em contrarrazões (fls. 257/264), a parte recorrida defende a manutenção da sentença, sustentando que o valor fixado a título de danos morais é razoável e proporcional, e que os honorários advocatícios foram corretamente arbitrados, não havendo justificativa para majoração. Requer o improvimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

A controvérsia reside na pretensão da autora de ver majorado o valor da indenização por danos morais, arbitrado em R\$ 5.000,00, sob o fundamento de que o montante subtraído da conta bancária era de natureza alimentar, representando toda sua economia, e que a falha na segurança da instituição financeira lhe causou sofrimento intenso, humilhação e prejuízos à sua dignidade, além da majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

A autora ajuizou a presente ação de indenização por danos materiais e morais, alegando que, em 18/05/2024, sua conta bancária foi invadida por terceiro, que alterou seus dados cadastrais, incluindo e-mail e endereço, e realizou transferência via PIX no valor de R\$ 8.003,00, deixando sua conta zerada. Afirma que não reconhece o dispositivo utilizado (iPhone SE), que não possui, e que o atendimento prestado pela ré foi ineficaz, tendo sido necessário registrar boletim de ocorrência e buscar auxílio de terceiros para sua subsistência.

A contestação apresentada pela ré (fls. 66/98) sustenta, em síntese, que a transação foi realizada por meio de dispositivo previamente autorizado, com uso de senha



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pessoal e intransferível, inexistindo falha na prestação do serviço. Alega culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, e requer a improcedência da demanda.

Por fim, a sentença proferida às fls. 226/232 reconheceu a responsabilidade objetiva da instituição financeira, com base no artigo 14 do CDC, e na jurisprudência do STJ (Súmula 297 e Tema 466), que impõe às instituições financeiras o dever de segurança nas operações bancárias. Considerou que houve falha na prestação do serviço, diante da movimentação atípica, alteração de dados cadastrais e uso de dispositivo não reconhecido pela autora. Condenou a ré ao pagamento de R\$ 8.003,00 a título de danos materiais, e R\$ 5.000,00 por danos morais, com correção monetária e juros legais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Todavia, não subsiste o pedido de majoração da indenização por danos morais, cumprindo observar que o valor arbitrado pelo juízo de origem encontra-se dentro dos parâmetros jurisprudenciais para casos análogos.

Com efeito, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça orienta que a fixação da indenização por dano moral deve observar os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a intensidade do sofrimento, a capacidade econômica das partes, e o caráter pedagógico da condenação.

No caso dos autos, embora o valor subtraído tenha sido expressivo e de natureza alimentar, não há nos autos comprovação de repercussão extraordinária, como agravamento de quadro clínico, exposição pública, ou violação à honra objetiva da autora. O sofrimento alegado, embora legítimo, não enseja a majoração do *quantum* fixado de **R\$ 5.000,00**, compatível com os precedentes desta Corte em casos de fraude bancária com subtração de valores via PIX.

Confira-se o posicionamento deste Eg. TJ-SP em casos assemelhados:

*“PROCESSO CIVIL - Ilegitimidade passiva - Desacolhimento - Preliminar rejeitada. RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização - **Golpe da falsa central de atendimento** - Fraudadores que entraram em contato com a autora, dizendo-se funcionários do Banco e lhe transmitiram orientações que culminaram em movimentações atípicas - Responsabilidade objetiva do Banco réu e que também decorre do risco da sua atividade - **Falha na prestação de serviços** - Inexistência das*

*excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistiu ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Aplicação da súmula 479 do STJ – Dano material – Ocorrência – Devolução dos valores mantida - Dano moral - Configuração - Dano "in re ipsa" – **Mantida a indenização arbitrada pela sentença em R\$ 5.000,00** – Sentença preservada – Honorários recursais – Cabimento – Honorários advocatícios majorados de 10% para 15% do valor da condenação. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1008297-15.2025.8.26.0127; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/11/2025; Data de Registro: 10/11/2025 – g.n)*

*“**FRAUDE BANCÁRIA.** Ação de indenização por danos materiais e morais. Recurso do réu. Acolhimento parcial, tão só para reduzir o valor da indenização por danos morais. Detecção imediata pela autora, com restituição do valor creditado na conta, que seria objeto de empréstimo não contraído por ela. Retirada da conta dela de valor (R\$ 1.500,00) que não foi ressarcido pela instituição financeira. Sentença condenando ao ressarcimento que não comporta reparo. **Danos morais caracterizados.** Invasão de conta bancária. Indenizabilidade da sensação de vulnerabilidade, de insegurança e da quebra da confiança geradas pela má qualidade dos serviços prestados pelo fornecedor. **Redução, contudo, do valor fixado na sentença, de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00,** para ajustar ao padrão normalmente aplicado nessa modalidade de dano. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1007960-08.2024.8.26.0597; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2025; Data de Registro: 26/08/2025 – g.n)*

A pretensão de majoração da condenação imaterial não encontra respaldo na jurisprudência dominante, que veda o enriquecimento sem causa e exige demonstração concreta do impacto do dano moral na esfera íntima do consumidor.

Melhor sorte não socorre ao apelante quanto ao pedido de majoração dos honorários advocatícios, porquanto, verifica-se que o percentual de 10% sobre o valor da condenação está em conformidade com os parâmetros do artigo 85, §2º, do CPC,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

considerando o grau de zelo do profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza e importância da causa, e o trabalho realizado.

Logo, não se vislumbra motivo suficiente para alteração.

Dito isto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por Marcia Maria de Lima, mantendo integralmente a sentença proferida às fls. fls. 226/232.

Diante do resultado do julgamento, e em observância ao Tema 1059 do STJ, resta inalterada a distribuição dos ônus da sucumbência e indevida a fixação de honorários recursais, posto que o recorrente não é parte vencida na demanda.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

**Fabiana Calil Canfour de Almeida**  
**Relatora**