



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000295664

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004153-59.2025.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada ERICA RODRIGUES SOARES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1004153-59.2025.8.26.0624
Comarca: Tatuí
Juízo de origem: 3ª Vara Cível
Juiz prolator: Ligia Cristina Berardi Machado
Processo: 1004153-59.2025.8.26.0624
Apelante: Nu Pagamentos S.A.
Apelado: Erica Rodrigues Soares (Justiça Gratuita)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CONTRATO CANCELADO ANTES DO AJUIZAMENTO DA AÇÃO. DANO MORAL. INOCORRÊNCIA.

I. CASO EM EXAME.

1. O recurso. Apelação do réu contra a sentença que julgou procedente a demanda, condenando-o ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$10.000,00.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO:

2. A questão em discussão consiste em saber se os fatos trazidos configuraram prejuízo moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. Nesta ação ajuizada no dia 20/05/2025, a autora disse que foi vítima de golpe bancário no dia 15/08/2023, reclamando indenização por dano moral.

4. A postulante noticia que após 34 dias de alegado prejuízo, recebeu informação acerca do estorno, resolvendo a questão contratual e, por conseguinte, o dano material.

5. A questão contratual foi resolvida, tanto que nenhum pedido foi formulado nesse sentido.

6. Dos elementos trazidos aos autos, se conclui que a indenização por danos morais não se mostra devida. Não se vislumbra, nos fatos narrados, violação das esferas de intimidade, privacidade ou honra da autora, a ensejar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. Inexistiu negativação de seu nome, ou qualquer outro elemento capaz de caracterizar referida violação, sem que as cobranças tenham alcançado a esfera da publicidade. O trauma decorrente do golpe sofrido pela autora é imputável aos fraudadores.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A indenização por dano moral deve ser reservada para os casos de dor profunda e intensa, em que ocorre a violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, conforme art. 5º, incisos V e X da Constituição Federal. Meros aborrecimentos cotidianos não podem ser convertidos em fonte de enriquecimento.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

7. Recurso provido.

VOTO Nº 36605

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 226/230, que julgou procedente a demanda, para condenar o réu ao pagamento do valor de R\$10.000,00 a título de indenização por danos morais, além do pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

O réu apela.

Diz que a recorrida viabilizou o golpe ao deixar de confirmar a legitimidade do e-mail recebido, seguindo orientações dos falsários ao realizar as transferências indicadas.

Assevera que “o Nubank atuou no caso em comentário somente como uma plataforma de pagamentos, tendo efetuado a transação desejada pela parte Apelada, não existindo a remota possibilidade desta instituição financeira perceber que a operação estava sendo realizada em benefício de terceiro estelionatário, uma vez que o contato foi realizado fora dos canais oficiais do Nubank”.

Alega que “os procedimentos somente foram concluídos porque partiram de um aparelho que havia sido previamente autorizado e foram confirmados com senha pessoal da parte Apelada, que

deveria ser de seu conhecimento exclusivo, não havendo que se falar em nenhuma falha de segurança no aplicativo”.

Afirma que o dispositivo foi validado por meio do fluxo de *liveness check*, através do envio de fotos da recorrida, comparadas às fotos de cadastro na plataforma Nubank, o que teria tornado legítimo o acesso.

Assevera que *“a transferência via Pix foi realizada respeitando todas as medidas de segurança desta empresa, não tendo o Apelante como prever que as transferências eram desconhecidas pela parte Apelada”*.

Diz que *“apesar da agilidade na tratativa e de a instituição de destino dos valores aceitar a infração, por meio do MED, não foi possível recuperar nenhuma quantia, pois não havia nenhum saldo nas contas receptoras que viabilizasse o estorno”*.

Alega que eventual dano foi causado pela ausência de cautela da recorrida com seus dados de login.

Diz que a situação não chegou a configurar prejuízo moral, notadamente porque inexistiria nexo de causalidade entre o dano e a conduta da recorrente.

Subsidiariamente, pretende a redução do valor da indenização em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade (fls. 238/256).

Recurso preparado, tempestivo e respondido (fls. 262/271).

É o relatório.

Adota-se o relatório da sentença:

“Erica Rodrigues Soares ajuizou ação de indenização por danos morais em face de Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamentos, que é pessoa que se dedica em prol de pessoas portadoras de síndrome de down, trabalhando na APAE de Tatuí, e que no dia 15/08/2023, foi vítima de golpe bancário, já que recebeu ligação de uma pessoa que se identificou como funcionário do Nubank, alegando haver uma transação suspeita em seu cartão de crédito, no valor de R\$6.100,00, tendo confirmado os dados pessoais da autora, a induzindo a acessar seu aplicativo do banco para realizar um recadastramento de senha, o que foi feito como recomendado, tendo recebido, inclusive, em seu e-mail pessoal, sua nova senha. Certo é que de posse de tais dados, os criminosos realizaram transferências e contrataram um empréstimo no valor de R\$30.000,00, tendo a autora, de imediato, entrou em contato com o réu, que inicialmente negou o estorno e que, somente, após reclamação do Procon, reconheceu o problema, e procedeu ao cancelamento do empréstimo. No entanto, os danos emocionais e psicológicos já estavam consumados, e a vida da autora devastada, pois somente após 34 dias, recebeu a informação do estorno. Requereu indenização moral em R\$10.000,00. Juntou documentos (fls. 9/70).

Citado, o réu apresentou contestação (fls. 78/108), alegando, que as operações reportadas pela autora foram realizadas mediante a utilização de sua senha pessoal e intransferível de 4 dígitos, a partir de um aparelho autorizado e mediante confirmação de segurança por reconhecimento facial, e que é presumível a inexistência de fraude para efetivação das aludidas transações e que, com o recebimento da denúncia foi realizado o procedimento do Mecanismo de

Devolução do Bacen, porém, em razão da ausência de saldo nas contas recebedora, não foi possível a devolução dos valores. Discorreu sobre as atividades do banco. Em preliminar, alegou ilegitimidade passiva, impugnando a gratuidade processual deferida. No mérito, discorreu sobre seus sistemas antifraude. Defendeu a inexistência de falha na prestação de serviços. Por fim, relata que o banco realizou o cancelamento do empréstimo, não havendo qualquer culpa a ser aplicada ao Nubank. Requereu a improcedência. Juntou documentos (fls. 109/210).

Réplica (fls. 214/217)" (fl. 226).

Nesta ação ajuizada no dia 20/05/2025, a autora disse que foi vítima de golpe bancário no dia 15/08/2023. Teria sido contatada por pessoa que se identificou como funcionária do Nubank, noticiando transação suspeita em seu cartão de crédito, no valor de R\$6.100,00.

Após seguir orientações do falsário, percebeu a existência de contrato de empréstimo no valor de R\$30.000,00, além de transferências bancárias.

Disse que somente após reclamação perante o Procon, a requerida reconheceu o problema, comprometendo-se a cancelar o empréstimo e restituir os valores subtraídos.

Alegou que no dia 19 de setembro do ano 2023 recebeu e-mail confirmando que o empréstimo seria cancelado e os valores, restituídos.

Afirmou, porém, que os danos já estavam

consumados pois recebeu informações acerca do estorno somente após 34 dias de “sofrimento”.

Alegou ter ajuizado ação perante o Juizado Especial da Comarca de Tatuí/SP, julgada improcedente porque na época remanescia questão acerca do cancelamento do contrato.

Disse que *“Considerando que a questão contratual foi resolvida e remanesce a questão dos Danos Morais, a Autora, persiste na pretensão de indenização por danos morais”*.

Pois bem.

Primeiramente, de se esclarecer que não houve dano material, já que, como disse a postulante, “a questão contratual foi resolvida”, tanto que nenhum pedido foi formulado nesse sentido na petição inicial.

Cumprе ressaltar, ainda, que após cerca de 34 dias de alegado prejuízo a autora recebeu informação acerca do estorno.

Dos elementos trazidos aos autos, se conclui que a indenização por danos morais não se mostra devida.

Não se vislumbra, nos fatos narrados, violação das esferas de intimidade, privacidade ou honra da autora, a ensejar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Inexistiu negatивação de seu nome, ou qualquer outro elemento capaz de caracterizar referida violação, sem que as cobranças tenham alcançado a esfera da publicidade. O trauma decorrente do golpe sofrido pela autora é imputável aos fraudadores.

A indenização por dano moral deve ser reservada

para os casos de dor profunda e intensa, em que ocorre a violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra, à imagem, conforme art. 5º, incisos V e X da Constituição Federal. Meros aborrecimentos cotidianos não podem ser convertidos em fonte de enriquecimento. Não se verifica, portanto, a ocorrência de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto e fomento à indústria do dano.

Nesse sentido é o entendimento desta Câmara:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - **Ilícito "Golpe do motoboy" - Utilização de cartão bancário da autora por golpistas Falha na prestação de serviços consistente em aprovação de transações em valores que fogem ao perfil da autora Reconhecimento da Inexigibilidade de débito escorreito - Acontecimentos narrados na inicial que não tiveram repercussão relevante na moral da requerente** Recurso do réu provido em parte, prejudicado o recurso da autora (TJSP, apelação nº 1009466-32.2021.8.26.0562, Relator Desembargador Roque Antonio Mesquita de Oliveira, julgado em 20/5/2022, v.u., g.n.).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. **Golpe do motoboy. Transações realizadas com cartões não reconhecidas pela autora. Pessoa que se identificou como funcionário do banco por contato telefônico e pediu à autora que entregasse seus cartões a terceiro. Sentença de procedência. Pretensão do banco réu de reforma.**

ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Conduta da coautora que constituiu causa eficiente do dano. Também houve falha na prestação do serviço do Banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil dos autores. Em um mesmo dia, em pouco espaço de tempo, foi realizada uma compra na quantia de R\$2.999,99 e dois saques da quantia de R\$1.000,00 em cada uma das três contas dos autores. Concorrência de culpa. Repartição do prejuízo. Dano moral não configurado. Sentença reformada. PROCESSUAL CIVIL - ILEGITIMIDADE DE PARTE Alegação do banco apelante de que não é parte legítima para figurar na demanda em questão. INADMISSIBILIDADE: O Banco do Brasil tem legitimidade para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que os autores são seus clientes, o que permite o reconhecimento da sua responsabilidade solidária por ter composto a cadeia de consumo. Art. 7º, parágrafo único, do CDC. PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP, apelação nº 1010896-19.2021.8.26.0562, Relator Desembargador Israel Góes dos Anjos, julgado em 16/3/2022, g.n.).

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso para julgar improcedente a demanda, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, com observância ao disposto no art. 98, §3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator