



Registro: 2026.0000153489

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004803-82.2024.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada ALINE CRISTINA POSSARI MECATTI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1004803-82.2024.8.26.0320

Comarca: Limeira – 1ª Vara Cível

Apelante: Nubank S/A (Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamentos)

Apelado: Aline Cristina Possari Mecatti

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Guilherme Salvatto Whitaker

Voto nº 4.792

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Relação de consumo caracterizada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Alegação de regularidade das operações com base em uso de senha pessoal e reconhecimento facial. Impugnação específica da autora quanto à contratação e às movimentações financeiras. Produção de prova pericial de informática forense. Ausência de colaboração técnica da instituição financeira. Não apresentação de registros sistêmicos, logs, evidências digitais e dados necessários à verificação da autenticidade e da integridade da contratação e das transações. Impossibilidade de aferição técnica da autoria da contratação e da regularidade da biometria facial, conforme conclusão pericial. Ônus probatório que incumbia à instituição financeira, detentora exclusiva das informações técnicas. Inviabilidade de transferência ao consumidor da prova de fato negativo. Inexistência de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Débitos declarados inexigíveis. Restituição limitada aos valores efetivamente descontados. Dano material caracterizado pela diminuição patrimonial decorrente de descontos indevidos. Insubsistência da tese recursal de ausência de prejuízo material. Dano moral configurado. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. Contratação não reconhecida, descontos indevidos e falha na prestação do serviço bancário. Inscrição indevida do nome da consumidora em cadastros de inadimplentes. Atingimento da honra objetiva. Abalo moral evidenciado. Indenização por dano moral. Necessidade de observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Redução de R\$10.000,00 para R\$5.000,00. Recurso parcialmente provido, apenas para redução da indenização por danos morais, mantida a sentença nos demais termos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Nubank S/A (Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamentos) na ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Adota-se o relatório:

“Aline Cristina Possari Mecatti move(m) a presente ação contra Nubank S/A (Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamentos), pois alega que foi realizado empréstimo bancário no seu nome sem sua autorização. A autora é cliente do banco-réu desde 2022, utilizando a conta juntamente com seu filho Leonardo, de 16 anos. Desde então, a autora recebe solicitações de validação de conta por e-mail. Em 30/01/2024, Leonardo recebeu uma notificação informando que seu celular havia sido desconectado da conta. Após tentativas de atualização de cadastro via reconhecimento facial, o acesso ao aplicativo foi negado e empréstimo de R\$ 3.077,53 foi realizado em nome da autora sem seu consentimento. A autora contatou o suporte do banco, que reconheceu transações suspeitas, mas informou que não poderia resolver a situação imediatamente. Durante a ligação, o empréstimo foi renegociado e transferido via Pix para terceiros desconhecidos. A autora registrou um boletim de ocorrência e, após análise do banco, foi informada que as transações eram consideradas válidas. Pretende a retirada do seu nome dos órgãos de proteção ao crédito, que o réu não realize descontos referentes ao empréstimo, a declaração de inexistência do débito e nulidade do contrato, a restituição dos valores transferidos para terceiros (R\$ 931,22) e indenização por dano moral.

A autora juntou documento sobre a negativação do nome a fls.123/6.

Contestação a fls. 128/153.

Houve réplica - fls 263/280.

Laudo pericial a fls. 349/393, seguido de manifestação.”

Consta do dispositivo:

“Por todo o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para declarar inexistentes os contratos de empréstimo e inexigíveis os

débitos relacionados; e condenar a parte ré ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00, com correção monetária a partir da presente data e juros legais a partir do primeiro desconto; bem como à indenização dos valores descontados, com a correção monetária pela tabela prática do TJSP a partir de cada desconto e juros legais desde o primeiro desconto, observado o período de vigência da Lei 14.905/24. A parte ré pagará as custas e despesas processuais, além dos honorários de 15% da condenação em dinheiro.

Desde logo, oficie-se para excluir a negativação. Intime-se o(a) ré(u) pelo correio para a cessação dos descontos dos empréstimos, em até 15 dias a partir da intimação da sentença, sob pena de multa de R\$ 300,00 por desconto irregular. A presente serve como carta.”

Em suas razões recursais (fls. 420/440) alega, em síntese, que a r. sentença desconsidera os fatos e argumentos de sua contestação, defendendo a inexistência de falha na prestação do serviço e de nexos causal, com atribuição de culpa exclusiva da consumidora e/ou de terceiros, além de impugnar a regular comprovação de danos materiais e a configuração de dano moral. Subsidiariamente, requer a minoração da condenação da indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls.452/471.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Não se vislumbra, no caso em apreço, afronta ao princípio da dialeticidade recursal, porquanto a parte recorrente apresentou, de forma clara, os fundamentos de fato e de direito que embasam suas razões recursais, enfrentando os argumentos expendidos na r. sentença.

A controvérsia gira em torno de contratação de empréstimo e movimentações financeiras não reconhecidas pela autora, realizadas em contexto de perda momentânea de acesso ao aplicativo, com subsequente comunicação ao banco, alegando a instituição que as transações se deram com senha e reconhecimento facial, motivo pelo qual seriam regulares.

A hipótese encerra relação de consumo, pois a autora, na qualidade de destinatária fática e econômica, retira da cadeia de produção e distribuição os serviços regularmente fornecidos pela instituição ré, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e enunciado da Súmula nº 297 do C. STJ.

Nessas hipóteses, incumbe à instituição financeira demonstrar, com lastro técnico minimamente verificável, a regularidade da contratação e a efetiva autorização do consumidor quando impugnadas operações sensíveis, em especial em ambiente integralmente digital, no qual toda a trilha de autenticação e validação é gerida e armazenada pela própria fornecedora do serviço.

E aqui reside ponto decisivo do julgamento, agora reforçado pelo laudo pericial de informática forense (fls. 349/393).

Consta que, na reunião inicial dos trabalhos (fls.333/335), a requerida sequer participou (ausente), e, de forma expressa, o perito judicial informou que a requerente disponibilizou as informações solicitadas, ao passo que a requerida não disponibilizou as informações requeridas para a realização da perícia (fls.375).

O perito havia requisitado registros sistêmicos (logs/relatórios

oficiais/telas sistêmicas) que permitissem reconstruir e auditar as evidências de aprovação digital das movimentações controvertidas, com indicação de data, hora, geolocalização, endereço IP, identificação detalhada do aparelho, fatores de segurança empregados e, havendo biometria facial, os registros/frames e logs do reconhecimento, inclusive com informação sobre o software utilizado (fls.314/318).

Também se solicitou a documentação de diretrizes/certificados de segurança e a apresentação de relatórios que permitissem validação por metadados, e não simples “prints” desacompanhados de documentação técnica idônea.

Ao final dos trabalhos periciais, restou evidenciado que não há elementos técnicos suficientes para se concluir que a contratação do empréstimo tenha sido efetivamente realizada pela autora.

Isto porque a instituição financeira deixou de apresentar os dados necessários à verificação da autenticidade e da integridade da operação, inviabilizando a validação técnica do negócio jurídico questionado.

Do mesmo modo, em resposta aos quesitos formulados pelo juízo acerca da ocorrência de eventual fraude nas movimentações e da confiabilidade do procedimento de reconhecimento facial, o perito consignou não ser possível atestar, com segurança técnica, a autenticidade e a integridade das operações realizadas, tampouco confirmar a regularidade da biometria facial alegadamente utilizada, justamente em razão da ausência de informações técnicas essenciais que deveriam ter sido fornecidas pela requerida.

Diante desse contexto probatório, não merece acolhida a alegação recursal de que a sentença teria desconsiderado as provas produzidas ou decidido sem amparo fático.

Ao contrário, ao afirmar a regularidade das operações com base no uso de senha pessoal e reconhecimento facial, competia à instituição financeira demonstrar, de forma objetiva e tecnicamente verificável, a efetiva autorização da autora, sobretudo após a determinação de produção de prova pericial e a formulação de quesitos específicos voltados à apresentação de registros sistêmicos e evidências digitais.

A não apresentação desses elementos, os quais se encontram sob a guarda exclusiva da requerida, impede o deslocamento do ônus probatório ao consumidor, a quem não se pode exigir a demonstração de fato negativo por meio de informações e ferramentas que não detém.

Nessas circunstâncias, a simples alegação de regularidade das transações não é suficiente para afastar as conclusões periciais, que expressamente consignaram a impossibilidade de verificação da autenticidade e da integridade das operações diante da ausência dos registros técnicos necessários.

Daí decorre que não se acolhe a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros, tal como postulada em apelação.

Mesmo que, em tese, golpes de engenharia social possam ocorrer e até envolver atuação imprudente do usuário, a configuração da excludente exige demonstração robusta de que o evento danoso decorreu

exclusivamente do comportamento da vítima/terceiro, sem qualquer déficit do serviço e sem falha no dever de segurança, o que não se tem quando o próprio fornecedor, instado tecnicamente a comprovar a cadeia de autenticação e a integridade da contratação, deixa de apresentar os dados que poderiam corroborar sua versão.

No que se refere aos danos materiais, a sentença delimitou com precisão o alcance da condenação. Não houve determinação genérica de devolução de valores, mas sim a condenação à restituição das quantias efetivamente descontadas em razão dos débitos declarados inexigíveis, acrescidas de correção monetária a partir de cada desconto e juros legais desde o primeiro deles.

Nessa perspectiva, não procede a alegação de inexistência de dano material sob o argumento de ausência de comprovação de pagamento de faturas ou de que as operações teriam ocorrido na modalidade “pix com crédito”. Havendo desconto indevido configura-se inequívoca diminuição patrimonial, sendo a restituição consequência direta da declaração de inexigibilidade da obrigação.

Eventual apuração, na fase de cumprimento de sentença, acerca da inexistência de valores a serem restituídos ficará adstrita aos estritos termos do título judicial, o qual vincula a condenação apenas às quantias comprovadamente descontadas.

No que se refere à pretensão indenizatória por danos morais, verifica-se que a situação narrada nos autos ultrapassa os limites do mero aborrecimento, caracterizando efetivo abalo de ordem extrapatrimonial, passível de reparação.

A esse contexto soma-se a inscrição do nome da autora em cadastros de inadimplentes, circunstância que agrava sensivelmente o quadro fático, por atingir diretamente sua honra objetiva e sua credibilidade no meio social e econômico. A negativação indevida, quando vinculada a contratação não reconhecida, configura violação que extrapola o mero dissabor, revelando falha relevante na prestação do serviço bancário (fls. 123/126)

Não se pode perder de vista que a indenização por dano moral não possui apenas função compensatória, mas também caráter pedagógico, voltado à prevenção de práticas abusivas por parte de fornecedores de serviços, especialmente nas relações de consumo, cuja vulnerabilidade do consumidor é expressamente reconhecida pelo ordenamento jurídico.

Para a quantificação dos danos morais, deve-se ter em vista sua função eclética, compensatória e dissuasória, no intuito de amenizar os efeitos do ilícito e inibir a sua reiteração. Com isso, a fixação é feita a partir de uma discricionariedade regrada, à luz do art. 4º da LINDB, principalmente com base no critério da equidade, cláusula geral de justiça distributiva, e em parâmetros jurisprudenciais.

Na conformidade da Tese nº 1 da Edição nº 125 da Jurisprudência em Teses do C. Superior Tribunal de Justiça, o arbitramento do valor devido a título de compensação por danos morais perpassa pelo interesse jurídico atingido e as circunstâncias do evento danoso, nessa ordem.

Entre aquelas circunstâncias incluem-se a dimensão do dano, culpabilidade do agente, eventual culpa concorrente da vítima e

condição socioeconômica das partes.

O valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a compensar o abalo sofrido sem ensejar enriquecimento sem causa. Consideradas as circunstâncias do caso concreto, a extensão do dano e a natureza da conduta, mostra-se adequado reduzir o montante fixado na origem, ajustando-o para R\$ 5.000,00, mais condizente com a finalidade reparatória e pedagógica da indenização.

Sem majoração da verba advocatícia sucumbencial fixada contra a apelante, só cabível em casos de não conhecimento ou integral desprovimento do recurso, não se aplicando o disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil quando há parcial provimento, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento (Tese 4 da Edição n. 129 da Jurisprudência em Teses do C. Superior Tribunal de Justiça).

Por fim, não há falar em condenação da apelante por litigância de má-fé, conforme requerido pela apelada. A interposição do recurso deu-se no exercício regular do direito constitucional de defesa e de acesso às instâncias recursais, inexistindo nos autos demonstração de conduta temerária, alteração dolosa da verdade dos fatos ou utilização do processo com finalidade manifestamente protelatória.

A mera insurgência contra a sentença, ainda que rejeitada em sua maior parte, não autoriza, por si só, a imposição das penalidades previstas para a litigância de má-fé, as quais exigem comprovação inequívoca de comportamento processual reprovável, o que não se verifica no caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, apenas para **reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizados a partir da publicação do acórdão.**

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica