



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000111838

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005219-72.2025.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante MARISA APARECIDA DA SILVA PAIVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1005219-72.2025.8.26.0269

Apelante: Marisa Aparecida da Silva Paiva

Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Ação: Conhecimento com restituição de valores c.c indenização por danos morais e materiais

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Itapetininga

Juíza de 1ª instância: Dra. Liliana Regina de Araujo Heidorn

Abdala

Voto nº 21.493

GOLPE BANCÁRIO. Consumidor. Transferência via PIX realizada por fraudador. Falha na prestação de serviço. Fato incontroverso. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. *Quantum* indenizatório fixado em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 138/143, cujo relatório se adotada, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* por entender cabível a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 147/152).

Tempestiva e isenta de preparo, vieram aos autos contrarrazões (fls. 162/173).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação de repetição de indébito cumulada com danos morais e materiais. Aduz a autora que em 17.03.2025 recebeu ligação por chamada de vídeo de pessoa que se passou por preposto de uma instituição bancária, com informação de que havia valores para receber, momento em que solicitou informações bancárias e que olhasse diretamente para a tela do celular.

Narra que desconfiou da ligação e tentou encerrar a chamada, mas seu celular foi bloqueado.

Após, notou que foi realizada uma transferência de R\$.978,23 do limite do cartão de crédito para sua conta e, em seguida, um Pix de R\$.989,00. É certo que entrou imediatamente em contato com o SAC do réu para contestar a transação.

Na sequência, lavrou boletim de ocorrência, encaminhado à casa bancária que não apresentou resposta. Realizou reclamação junto ao PROCON. Em resposta informou que após o contato da consumidora, entrou em contato com a instituição de destino da movimentação via MED (Mecanismo Especial de Devolução), para analisar o bloqueio do valor. A Instituição de destino do valor, informou que a conta recebedora não possuía saldo disponível. Não bastasse com o furto sofrido, o nome da foi incluído no cadastrado do SERASA/SPC, para aumentar o constrangimento sofrido.

Assim, promoveu esta demanda, que foi julgada parcialmente procedente sen condenação dos dano morais. Daí o inconformismo.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub judice* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores, na forma dos arts. 4º, I e 6º, VIII, do CDC.

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Cumpre fixar a premissa que diante da ausência de recurso do réu, não há controvérsia quanto à falha na prestação de serviços e ao decreto de nulidade das transações impugnada e devolução dos valores indevidamente transferidos.

Nesta senda, por força do *caput* do art. 1.013, do CPC, a única matéria que comporta análise diz respeito ao cabimento de indenização por danos morais.

Passo à análise dos danos morais que, na espécie, são *in re ipsa*.

Cediço que a doutrina e a jurisprudência têm entendido que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência, impondo, por seu turno, a necessidade de resposta, que nada mais é do que a reparação do mal causado.

Iniludível os transtornos impostos à demandante, visto que não obteve resolução do problema na esfera administrativa, incluindo PROCON , além de ter que promover lavratura de notícia-crime ao Delegado de Polícia e ter seu nome negativado.

E, obrigada a vir a Juízo, a autora teve que contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material posterior à data do ocorrido, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Nesse contexto, o dano moral suportado pela apelante está bem delineado e a responsabilidade civil do apelado plenamente



caracterizada.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira do réu, seu grau de culpabilidade e o efetivo impacto extrapatrimonial sofrido pela autora, imperiosa a condenação em R\$.10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar a demandante pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Oportuno consignar que, nos termos da Súmula 326, do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial **não implica sucumbência recíproca**”.* (g.n).

Logo, reforma-se a sentença para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais fixados em R\$.10.000,00 (dez mil reais), atualizados a partir do arbitramento pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE e com incidência de juros de mora desde a citação, à taxa de 1% ao mês, calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela Lei n. 14.905/2024.

Impõe-se reconhecer que o provimento deste recurso não tem reflexos na sucumbência, pois o apelado decaiu dos pedidos iniciais, mantendo-se, portanto, a distribuição dos ônus sucumbenciais tal qual efetuada pela respeitável sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais em favor do patrono da autora, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese:

“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.

Ex positis, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora