



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000000466

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005381-03.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante ANA FLÁVIA DA SILVA PEREIRA FLORO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 7 de janeiro de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 62.742

APELAÇÃO Nº 1005381-03.2025.8.26.0161

COMARCA DE DIADEMA

APTE.: ANA FLÁVIA DA SILVA PEREIRA FLORO (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO.: NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

Apelação - Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais – Operações fraudulentas na conta bancária da autora - Procedência parcial, declarando a inexistência do débito e determinando a repetição do indébito – Impugnação ao benefício da justiça gratuita concedido à autora – Rejeição – Irresignação da parte autora – Dano moral – Ocorrência configurada – Demandante que faz jus à respectiva reparação, nos termos do art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, do art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor e artigo 186 do Código Civil – Montante pleiteado, porém, que não merece ser acolhido, posto que exacerbado – Fixação em R\$ 5.000,00 - Ônus sucumbencial que deve ser arcado integralmente pelo réu – Sentença reformada em parte – Recurso provido.

A r. sentença (fls. 373/378), proferida pelo douto Magistrado Rodrigo Sousa das Gracas, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a presente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais ajuizada por ANA FLÁVIA DA SILVA PEREIRA FLORO contra NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, *para declarar a inexigibilidade de metade das transações impugnadas e condenar a parte ré à restituição simples dos respectivos valores, em quantia que deverá ser corrigida desde a data do desembolso (fls. 285) e acrescida de juros moratórios legais contados da citação, a ser apurada em cumprimento de sentença. Tomando-se por critério o número de pretensões formuladas na petição inicial, o decaimento proporcional em cada pleito e o teor da Súmula nº 326 do Superior Tribunal de Justiça, entende-se que a parte autora sucumbiu na proporção de 80%, enquanto a parte ré, na proporção de 20%. Assim, considerando esses percentuais como fatores de cálculo,*

cada parte deverá assumir a responsabilidade financeira pelas custas e despesas processuais inerentes à presente ação. Sobre os honorários advocatícios de sucumbência, ficam fixados no total de 20% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, quantia que deverá ser distribuída nas mesmas proporções entre os patronos das partes.

Irresignada, apela a autora, esclarecendo ter sido vítima de um golpe por estelionatário que se passou por funcionário da instituição financeira. Diz que foram realizadas operações que culminaram com prejuízo financeiro. Alega que o presente recurso visa afastar a aplicação da culpa concorrente, bem como a condenação do banco no pagamento de indenização por danos morais. Aponta grave falha na prestação dos serviços da instituição financeira, devendo a mesma ser responsabilizada pelos danos morais decorrentes dos fatos narrados na inicial. Invoca a aplicação do Código de Defesa do Consumidor no caso vertente. Salienta que as transações fraudulentas não estavam dentro do perfil da correntista, por isso, caberia ao banco adotar medidas para evitar a concretização do golpe, bem como tentar reaver os valores desviados, por meio de solicitação do Mecanismo Especial de Devolução (MED), entretanto, o banco nada fez para resolver a questão administrativamente. Pretende a fixação de indenização pelos danos morais sofridos no importe de R\$ 10.000,00. Postula, assim, a reforma parcial da r. sentença (fls. 382/387).

Houve apresentação de contrarrazões, requerendo o apelado o afastamento da gratuidade processual (fls. 391/411).

Recurso tempestivo, processado e recebido no duplo.

É o relatório.

Inicialmente, no tocante ao pedido de revogação da gratuidade processual concedida à parte autora em primeiro grau, é de se observar que cabe ao impugnante o ônus da prova capaz de desconstituir o direito postulado.

Ora, no caso vertente, vê-se que o réu não logrou provar que a demandante tivesse condições de arcar com o

pagamento das custas e despesas processuais sem prejuízo de seu próprio sustento. As alegações genéricas feitas a respeito pela apelante, sem qualquer apresentação de prova documental para embasá-las, não são suficientes para evidenciar que a autora não faz jus a citado benefício.

Cabia ao requerido, efetivamente, indicar algum dado concreto para alterar este quadro, demonstrando que a autora auferia rendimentos que desqualificam sua condição de necessitada, pressuposto para a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita. Neste sentido, porém, nada apresentou.

Deve ser mantido, por isso, o benefício da assistência judiciária gratuita concedido à apelante.

No mais, como relatado em sentença a parte autora ajuizou a presente ação alegando, “que teria sido vítima de ação delituosa, que lhe gerou danos. Relata ter sido contatada por suposto funcionário da instituição financeira alertando-a sobre a existência de movimentações indevidas em sua conta bancária. Afirma que concluiu pela idoneidade do contato, pois o atendente estava em posse de seus dados pessoais, como número de RG e CPF, número da conta bancária e agência, nome dos pais, dentre outros. Após, afirma ter seguido todas as instruções que lhe foram fornecidas, o que, ao final, fez com que, induzida a erro, contratasse empréstimo e realizasse transferências para o fraudador, operações que alega destoarem de seu padrão de consumo e que, portanto, deveriam ter sido obstadas por sistema de segurança da Ré, o que não ocorreu no caso. Assim, entendendo que a parte ré não lhe forneceu a segurança que almejava, em sede de tutela de urgência, postulou a suspensão da cobrança das parcelas pertinentes ao empréstimo contratada e deduziu pedidos para que a operação fosse declarada inexigível e a Ré fosse condenada a lhe restituir em dobro o valor total das transações realizadas em contexto de fraude e ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais.

Emenda à inicial às fls. 70/71.

Deferiram-se os benefícios da gratuidade processual à parte autora e a tutela de urgência pleiteada (fls. 88/90).

A parte ré apresentou contestação, na qual,

preliminarmente, alegou ilegitimidade passiva e impugnou a concessão dos benefícios da gratuidade de justiça à parte autora. No mérito, em síntese, defendeu a regularidade das transações e a ausência dos requisitos ensejadores de sua responsabilidade, especialmente por entender que os danos sofridos pela consumidora ocorreram por seu descuido e por culpa de terceiro (fls. 104/163).

Houve réplica (fls. 360/367)”.

O douto Magistrado houve por bem julgar a ação procedente em parte para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, bem como para condenar o réu à devolução, de maneira simples, dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora, afastando, contudo, o pedido de danos morais, contra o que se insurge a demandante.

Pois bem.

Este pedido de ressarcimento feito pela autora merece ser acolhido.

Com efeito, é evidente, no presente caso, que a autora sofreu graves perturbações e transtornos em decorrência dos fatos em questão, posto que foram suficientes para causar-lhe grande apreensão e privações, não somente por envolverem descontos de valores de sua conta, mas também por ter experimentado sérios dissabores por ter que ajuizar a presente demanda na tentativa de solução do problema junto ao banco réu, o que restou parcialmente acolhido no seu julgamento. É inegável que tais fatos não podem ser considerados como “meros dissabores” ou “percalços da vida cotidiana” atento ao desequilíbrio financeiro e emocional vivido pela demandante.

Conforme leciona Carlos Alberto Bittar a este propósito, *“na concepção moderna da teoria da reparação de danos morais prevalece, de início, a orientação de que a responsabilidade do agente se opera por força do simples fato da violação. Com isso, verificado o evento danoso, surge **ipso facto**, a necessidade de reparação, uma vez presentes os pressupostos de direito. Dessa ponderação, emergem duas consequências práticas de extraordinária repercussão em favor do lesado: uma, é a dispensa da análise da subjetividade do agente; outra, a desnecessidade de prova de prejuízo*

em concreto” (autor cit., in “Reparação Civil por Danos Morais”, Ed. RT, pág. 202).

Este é também o entendimento da jurisprudência, consoante se infere das seguintes ementas de julgados do E. Superior Tribunal de Justiça:

“A jurisprudência deste Pretório está consolidada no sentido de que, na concepção moderna do ressarcimento por dano moral, prevalece a responsabilização do agente por força do simples fato da violação” (REsp 851522/SP, Rel. Min. César Asfor Rocha, 4ª T., j. 22.05.07, DJ 29.06.07, p. 644).

Afigura-se cabível, portanto, a indenização por danos morais postulada pela parte autora, o que encontra amparo não somente no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, que assegurou de forma ampla e genérica o direito ao ressarcimento, e no art. 186 do Código Civil, mas também no art. 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Relativamente à fixação do montante de referida indenização, importa observar que, na ausência de um critério objetivo para quantificá-lo, seu arbitramento é feito com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral *“deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica”* (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que *“A indenização por dano moral deve ter cunho*

didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima” (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila, por sua vez, lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenuie a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento”* (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Desse modo, atento a tais diretrizes e às circunstâncias do presente caso, consoante narrado na inicial da presente ação e foi acima ressaltado, afigura-se razoável fixar o montante desta reparação em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente desde o arbitramento (Súmula n. 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar do evento danoso, observando-se que a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA e os juros de mora pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA (Código Civil, art. 389, par. único, e art. 406, § 1º). Mencionado valor revela-se condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pela autora, com as condições socioeconômicas desta e a capacidade do réu, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos e de estar em consonância com os parâmetros adotados por esta Câmara em casos semelhantes. Não é o caso, por isso de ser fixado no importe estimado pelo demandante (R\$ 10.000,00 – dez



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mil reais), por ser, à evidência, excessivo e incondizente com a finalidade da reparação em tela.

Cumpra observar que, de acordo com a Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, “*na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca*”.

Em razão do resultado proclamado, é de se conhecer que os réus restaram sucumbentes, devendo, por isso, arcar com integralidade das custas e despesas processuais. Quanto aos honorários advocatícios deverá o banco arcar com o seu pagamento, arbitrados em 20% do valor atualizado da condenação.

Conclui-se, pois, que a irresignação da autora merece ser acolhida, para reformar em parte a sentença, a fim de condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais, nos termos supra assentados, atribuindo ao réu a integralidade dos ônus da sucumbência, restando mantida, no mais, a r. sentença recorrida.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada nestes recursos, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

Thiago de Siqueira
Relator