



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000260862**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005710-86.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que são apelantes NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, é apelado ALON AMANCIO DE ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitaram a preliminar, deram provimento ao recurso de apelação do corréu Nu Pagamentos e deram parcial provimento ao apelo do corréu Banco Mercantil. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**PEDRO KODAMA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Voto nº 38618

Apelação nº 1005710-86.2025.8.26.0590

Comarca: São Vicente

Apelantes: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento e Banco  
Mercantil do Brasil S/A

Apelados (a): Alon Amâncio de Araújo

Juiz (a): Leandro de Paula Martins Constant

*Apelações. Prestação de serviços bancários. Ação de indenização por danos materiais e morais. Preliminar de revogação da gratuidade deferida ao autor. Rejeição. Autor que foi vítima de golpe praticado por terceiros. Ausência de falha na prestação do serviço bancário do corréu Nu Pagamentos. De outro lado, falha na prestação do serviço do corréu Banco Mercantil constatada, tendo em vista que permitiu a realização de transações financeiras fora do perfil de consumo do autor. Culpa concorrente reconhecida entre o autor e o Banco Mercantil. Indenização moral afastada, já que o autor contribuiu para a ocorrência da fraude. Sentença de procedência alterada. Recurso do corréu Nu Pagamentos provido e parcialmente provido o do corréu Banco Mercantil.*

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls. 555/560, cujo relatório adoto em complemento, alvo de embargos de declaração rejeitados às fls. 632/633, que, na ação de indenização por danos materiais e morais proposta por Alon Amâncio de Araújo contra Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento e Banco Mercantil do Brasil S/A, possui o seguinte dispositivo:

*“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, com fundamento no artigo 487, I, do CPC, para: A) tonar definitiva a tutela de fls. 82/84 e DECLARAR a nulidade e a inexigibilidade dos contratos objeto da presente ação; B) CONDENAR cada requerido, ao pagamento à parte autora de indenização de R\$10.000,00 (dez mil reais), corrigida monetariamente a partir da publicação da sentença, nos termos da Súmula 362 do STJ, e acrescida de juros de mora do art. 406 do CC ao mês partir da citação; C) CONDENAR as rés a devolver à parte autora todos os valores descontados em razão dos contratos ora declarados inexigíveis, em dobro, corrigidos monetariamente desde cada desembolso, acrescidos de juros de mora do art. 406 do CC ao mês desde a citação.*

*Ante a sucumbência, condeno os réus ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios do patrono do autor, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.”*

Inconformados, os réus recorrem.

O corréu Nu Pagamentos, em seu apelo, sustenta,

preliminarmente, que deve ser revogado o benefício da gratuidade deferido ao autor. No mérito, defende a inexistência de falha na prestação do serviço bancário, ressaltando que as transações foram realizadas por aplicativo telefônico autorizado, bem como solicitada biometria facial, a qual condiz com seu documento pessoal. Acrescenta que não há qualquer indício de invasão da conta e que empreendeu esforços para restituição dos valores, por meio do MED, mas não obteve êxito, tendo em vista que a conta de destino não possuía saldo. Enfatiza a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso e excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Discorre a respeito do perfil transacional da parte, bem como descabimento à indenização moral e à repetição do indébito. Requer o provimento do recurso para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais (fls. 595/619).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 620 e 622).

Contrarrazões apresentadas (fls. 665/678).

O corréu Banco Mercantil, por sua vez, em seu apelo, aduz que não há qualquer vício que seja capaz de invalidar os contratos questionados. Explica que se trata de contratos eletrônicos, formalizados via internet bank, app e digitação de senha pessoal e intransferível. Acrescenta que os valores foram disponibilizados na conta do autor e utilizados, não havendo prova de que tais transferências foram realizadas por terceiros, com a violação da segurança e sigilo bancário. Combate, ainda, a condenação ao pagamento de indenização



moral e material. Requer o provimento do recurso para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais. Pugna pela aplicação da compensação caso mantida a sentença (fls. 679/705).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 706/708).

Certificado o decurso de prazo sem apresentação de contrarrazões (fls. 713).

Distribuição por prevenção a esta relatoria, em decorrência do agravo de instrumento nº 2217311-15.2025.

É o relatório.

O autor alegou na petição inicial que *“No final de janeiro deste ano, dois mil e vinte e cinco, especificamente no dia trinta e um, o autor se deparou com um empréstimo de R\$11.000,00 (onze mil reais) feito em sua conta da Nubank, sem que ele houvesse feito qualquer transação deste tipo. Além disso, havia também gastos no valor de R\$500,00 (quinhentos reais), sem contar um saque de sete mil reais (R\$7.000,00) de sua conta, que o autor guardava há um tempo.*

*Desconfiado da transação, resolveu consultar também a sua conta no Banco Mercantil, quando constatou movimentações da mesma natureza. Nesse caso o problema foi ainda maior, pois no Banco Mercantil o empréstimo foi de R\$ 27.592,62 (vinte e sete mil quinhentos e noventa e dois reais e sessenta e dois centavos). Neste banco o autor possuía um CDB, que foi sacado no valor de R\$*

600,00 (seiscentos reais); de sua conta corrente, foi sacado o total de R\$ 250,00 reais.

*Em contato com as instituições, nos dois casos foi orientado a procurar a Delegacia de Polícia para registrar a ocorrência, mas a única providência tomada pelos bancos foi o bloqueio de cartões de crédito. O Boletim de Ocorrência registrado segue anexo. Compulsando o extrato e empréstimos consignados do INSS do autor é possível verificar que houve duas operações de empréstimo nos dois bancos demandados, exatamente no período que o autor narra aqui nesta inicial; consta a atividade de empréstimo no dia 28/01. De toda forma, o período envolvido é o do final do mês de janeiro e o início do mês de fevereiro. Segue detalhamento das transações mencionadas. [...]*

*Na lista de todas as transações registradas no Banco Mercantil, encontramos dois empréstimos feitos no dia 30/01, com um espaço de dois minutos, que são os empréstimos 13°2025 e o 13°2026. O primeiro tem o número de transação como 569381, e o segundo 569568. O de número 13°2025 consistiu em liberação imediata de R\$ 884,00 (oitocentos e oitenta e quatro reais), com pagamento em duas parcelas de R\$ 908,32, totalizando um valor contratado de R\$ 1622,28 (mil seiscentos e vinte e dois reais e vinte e oito centavos). Já o de n° 13°2026 consiste na liberação imediata de R\$ 670,00 (seiscentos e setenta reais), com pagamento parcelado em duas parcelas de R\$ 836,39, totalizando uma transação de R\$ 1.672,78 (mil seiscentos e setenta e dois reais e setenta e oito centavos).*

*Há também o contrato de empréstimo imediato n° 000808718527, com valor liberado de R\$7.554,35, com juros a 7,00%*



*a.m. O total do contrato, portanto, pelo tempo estipulado de pagamento é de R\$ 21.222,36 (vinte e um mil duzentos e vinte e dois reais e trinta e seis centavos). Esse contrato foi celebrado com o banco no dia 03/02/2025.*

*Na parte de consignados, há duas movimentações: uma em 28/01/2025, cujo número sequencial único (SNU), usado para designar transações de crédito, é o 260291. O número da adesão é o 7495710, consistindo na liberação de R\$2.170,00 (dois mil cento e setenta reais). Como modalidade consignada, o valor total a ser pago na fatura, inicialmente, foi fixado em R\$3.100,00 (três mil e cem reais). A segunda, de SNU 338175, tem número de adesão 7502876, e liberou para saque R\$2.170,00 (dois mil cento e setenta reais). O valor total a pagar, com o fim do parcelamento, é de R\$5.313,84.*

*Ainda no dia 28/01 é possível verificar a transação 355842, que diz respeito a uma renovação de empréstimo consignado, com liberação de R\$15.823,24, sendo que o valor total do empréstimo é de R\$17.801,29, com o desconto de saldo negativo de R\$914,91. Ao término dos pagamentos, o valor do contrato é de R\$33.427,44 (trinta e três mil quatrocentos e vinte e sete reais e quarenta e quatro centavos).*

*Observando atentamente a movimentação via PIX, é possível notar que grande parte do dinheiro recebido por esses empréstimos foi transferida para contas de terceiros quase que imediatamente após a liberação do capital em conta do autor. Os beneficiados não são de seu círculo social, tampouco lhe são conhecidos. Às 14h17 do dia 28/01 foi realizada uma transferência de R\$4950,00 para uma conta do Banco Inter de titularidade de uma empresa denominada J.R.S Conceição. No mesmo dia, um pouco mais*

*tarde, às 14h32, uma transferência de R\$4998,00 foi feita para o Banco Neon, em nome de Jaqueline da Silva. Essas movimentações comprovam que o autor não se beneficiou dos empréstimos que foram aqui mencionados.*

*Em relação ao banco Nubank, observa-se no extrato de janeiro que houve um depósito de empréstimo de R\$10.000,00 (dez mil reais) no dia 28/01, mas logo em seguida houve transferência via PIX de R\$4945,41 e um pagamento por boleto de R\$4900,00.”*

Requer a procedência da demanda para que sejam declarados nulos os negócios jurídicos questionados e os débitos pertinentes, bem como que os réus sejam condenados à repetição dobrada do indébito e ao pagamento de indenização moral (fls. 01/10).

Contestações apresentadas às fls. 176/215 e 290/312.

Pois bem.

Primeiro, não deve ser acolhida a preliminar de revogação da gratuidade deferida ao autor, tendo em vista que não comprovado que ele possui condições de arcar com os custos do processo.

No mérito, a r. sentença apelada, respeitada a convicção do juízo de piso, deve ser alterada.

De início, não se ignora que o Código de Defesa do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor se aplica aos contratos bancários. A Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça, é enfática: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

A aplicação do mencionado Código, todavia, não significa conceder tudo o que o consumidor pretende, como se não houvesse contrato, outras leis aplicáveis à espécie e entendimento jurisprudencial uniformizado.

Cumprido destacar que a inversão do ônus da prova não é automática e é medida excepcional, necessitando do preenchimento dos requisitos da verossimilhança das alegações e hipossuficiência, que não estão presentes no caso, diante dos fatos e documentos existentes nos autos. Assim já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (AgInt no AREsp n. 2.206.840/MG, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 2/10/2023, DJe de 5/10/2023).

O que se extrai do caderno processual é que o autor foi vítima de um golpe praticado por terceiros e que envolveu os bancos réus.

Observa-se que as transações questionadas foram praticadas na mesma época - final do mês de janeiro de 2025 - e pelo mesmo modo operante - realização de empréstimos com posterior saque, transferência, pagamentos.

Em que pese o autor afirmar que não possui

responsabilidade por elas, o corréu Nu Pagamentos juntou link de acesso ao áudio da ligação realizada pelo autor à sua central de atendimento, na qual ele admite que terceiros entraram em contato, por meio de telefone/whatsapp, e que passou informações para eles (fls. 189).

E sem acesso a tais informações os meliantes não conseguiriam realizar as transações questionadas, já que foram feitas por meio digital, com inserção de senha pessoal e intransferível ou outro tipo de autenticação (fls. 189/199, 237/246, 371/444).

No tocante à responsabilidade dos réus, é necessário observar que não restou comprovada nenhuma falha quanto aos serviços prestados pelo corréu Nu Pagamentos, salientando que não há provas de que as transações realizadas nessa instituição financeira fogem do perfil de consumo do autor, já que os poucos extratos existentes no feito não permitem realizar adequadamente tal análise (fls. 18/32).

No entanto, quanto ao corréu Banco Mercantil é importante consignar que o serviço bancário dele foi falho, já que permitiu a realização de operações fora do perfil de consumo do autor.

Essa conclusão é possível pela análise dos extratos bancários de fls. 445/530, os quais abrangem o período de junho/2022 até maio/2025, visto que somente no mês de janeiro foi realizado as transações elevadas – R\$ 35.337,23 – e por conta das transações realizadas pelos meliantes (fls. 519/522).

Dessa forma, considerando a contribuição do autor e do Banco Mercantil para a ocorrência do evento danoso, deve ser reconhecida a culpa concorrente entre eles e declarado inexigível e restituído ao autor apenas metade dos valores pretendidos a título de indenização material das operações questionadas do citado banco, acrescido de correção monetária pelo INPC, desde cada operação fraudulenta, e juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, pela Selic, nos termos do art. 389, § único, c.c. art. 406, §1º, ambos do Código Civil e observado as disposições da Lei 14.905/24 e a recente decisão proferida pelo STJ no REsp. 2.199.164/PR (Tema Repetitivo 1368), tudo a ser apurado em futura liquidação de sentença e admitida eventual compensação, nos termos do art. 368 e seguintes do Código Civil.

Em caso semelhante, já decidiu esta C. Câmara:

*DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência – Cartão de Crédito – Alegação de fraude – "Golpe da falsa central de atendimento" – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a realização de operações não reconhecidas pela parte e pede à cliente que siga instruções para cancelamento das transações –*



instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais não merece prevalecer, já que a conduta do autor colaborou para a efetivação da fraude, assim como a restituição a ser realizada deve ocorrer de forma simples, por ausência de prova de má-fé do banco.

Destarte, o recurso de apelação do corréu Nu Pagamentos deve ser provido, para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais em relação a sua pessoa. Em razão da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do proveito econômico obtido pelo banco (valor das operações que o autor queria que fossem declaradas inexigíveis em relação a ele e decaimento do pedido de danos morais), a ser apurado em futura liquidação de sentença e observada a gratuidade.

O recurso de apelação do corréu Banco Mercantil deve ser parcialmente provido, para, devido à culpa concorrente, ser declarado inexigível e restituído ao autor apenas metade do valor do dano material, além de afastada a condenação ao pagamento da indenização moral, tudo consoante acima fundamentado. Diante da sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, estes fixados em 10% do valor do proveito econômico obtido, nos termos dos artigos 85, §2º, e 86, ambos do CPC e observada a gratuidade.

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por rejeitar a preliminar, dar provimento ao recurso de apelação do corréu Nu Pagamentos e dar parcial provimento ao apelo do corréu Banco Mercantil.

*PEDRO KODAMA*  
*Relator*  
*(Assinatura eletrônica)*