



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000164711

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006663-50.2024.8.26.0278, da Comarca de Itaquaquecetuba, em que é apelante CLEVIS GOUVEIA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 3 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1006663-50.2024.8.26.0278
Apelante: Clevis Gouveia da Silva
Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento
Foro e vara de origem: Foro de Itaquaquecetuba/1ª Vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FRAUDULENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta em ação ajuizada em face de Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento, na qual o autor alegou ter sido vítima de golpe ao entrar em contato com suposta central de atendimento do banco para cancelamento de compra em cartão de crédito, vindo posteriormente a constatar a contratação fraudulenta de empréstimo consignado em seu nome, sem anuência, tendo a sentença julgado parcialmente procedentes os pedidos apenas para declarar a inexigibilidade do contrato e determinar a restituição simples dos valores.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em estabelecer se são devidas a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados e a indenização por danos morais ao consumidor, ante a contratação fraudulenta de empréstimo consignado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A cobrança indevida de valores mediante descontos em benefício previdenciário, sem justificativa plausível, viola a boa-fé objetiva e autoriza a restituição em dobro do indébito, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, observada a modulação fixada pelo STJ.

4. Os descontos indevidos e a necessidade de adoção de medidas extrajudiciais e judiciais para solução do problema configuram dano moral presumido, decorrente da angústia, insegurança e perda de tempo útil suportadas pelo consumidor.

5. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado com observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e inibitória, sem ensejar enriquecimento sem causa.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso provido para determinar a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, III, 14, caput e § 1º, e 42, parágrafo único; CC, arts. 389, 404 e 406; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 54; STJ, EAREsp nº 676.608/RS, Rel. Min. Og Fernandes, Corte Especial, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021; STJ, REsp nº 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000; TJSP, Apelação Cível nº 1002722-98.2024.8.26.0664, Rel. Desª Mara Trippo Kimura, j. 11.09.2024.

Trata-se de ação ajuizada em face de Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento, onde alegou o autor ter sido vítima de golpe. Ao buscar o cancelamento de uma compra em seu cartão de crédito, ligou para suposto número telefônico do banco réu, e seguiu as informações prestadas, verificando posteriormente que fora contratado empréstimo consignado em seu nome e sem sua anuência. Pleiteou pela declaração de inexigibilidade do débito, a restituição de eventuais valores descontados indevidamente e o pagamento de indenização por dano moral.

A r. Sentença de fls. 274/285 julgou parcialmente procedente a ação, para: "(a) DECLARAR INEXIGÍVEIS os débitos relativos ao contrato de número 001168b0fa0d72274bd9, a saber, empréstimo consignado no valor de R\$ 5.000,00, em 84 parcelas de R\$ 107,36; (b) CONDENAR a ré na restituição do valor de R\$ 751,52 debitados na conta corrente ou benefício previdenciário da autora, bem como aqueles que eventualmente foram descontados durante o andamento do presente feito, ambos de modo simples, com atualização pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde cada desembolso (STJ, Súmula n.º 43), mais juros de mora de 1% ao mês, nos termos do art. 406, § 2.º, do Código de Processo Civil, a contar também de cada desembolso (STJ, Súmula n.º 54), observados, quanto aos índices, o disposto na Lei n.º 14.905/2024, a partir de sua entrada em vigor."

Interpôs apelação o autor, às fls. 290/302, requerendo a condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais e à restituição em dobro dos valores descontados.

Contrarrazões às fls. 313/331.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

A responsabilidade dos fornecedores de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (art. 14, do CDC).

Não se ignora que o artigo 14, § 3º, incisos I e II do CDC, excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor quando, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Todavia, estas hipóteses não estão configuradas.

É obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente, na aplicação de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das contratações realizadas, restando evidente o defeito na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

A instituição bancária apresentou grave falha de segurança ao permitir a realização de empréstimo consignado em nome do autor sem devidamente verificar a real identidade do contratante, de modo que correta a declaração de inexigibilidade dos débitos relativos ao contrato objeto dos autos.

Neste sentido:

"APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Golpe da falsa central de atendimento. Contato via SMS de suposto funcionário do réu informando sobre fraude e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em diversas operações bancárias, de forma sequencial e em valor significativo, em oposição ao perfil conservador de correntista da autora, que se trata de idosa e aposentada. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano material. Condenação à restituição. Intranquilidade e insegurança causados pela falha dos serviços do apelado. Dano moral configurado. Indenização devida. Fixação bem menor do que a postulada que representa enriquecimento sem causa. Inversão da sucumbência. Sentença reformada. Recurso provido em parte." (TJSP; Apelação Cível 1002722-98.2024.8.26.0664; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Votuporanga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 11/09/2024)

Logo, de rigor o acolhimento do pedido do autor para que seja a ré condenada na restituição em dobro dos valores indevidamente descontados de seu benefício previdenciário, considerando que se trata de descontos efetuados após o dia 30.03.2021 e já que não há justificativa para a cobrança indevida, em violação à boa-fé objetiva, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, e conforme modulação prevista e decidida pela Corte Especial do C. STJ:

"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...) Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão- somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão." (STJ - EAREsp n. 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

Ademais, deve também ser acolhido o pedido do autor de indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha de segurança do banco que permitiu a contratação fraudulenta de um empréstimo consignado em nome do autor lhe ocasionou presumível angústia, ao se deparar com descontos indevidos sobre o seu benefício previdenciário, além de perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais
Apelação Cível nº 1006663-50.2024.8.26.0278 - Voto nº 1006663-50



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 5.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelo autor e de todos os transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do primeiro desconto indevido, nos termos da Súmula nº 54 do STJ, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do autor para reformar parcialmente a sentença e:

1. Condenar a requerida a pagar ao autor uma indenização por danos morais que fixo no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do primeiro desconto indevido, nos termos da Súmula nº 54 do STJ, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento;
2. Condenar a requerida a restituir em dobro à parte autora os valores indevidamente cobrados e declarados inexigíveis nestes autos. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal, fluindo a partir da data de cada desconto indevido, nos termos da súmula 54 do C. STJ, e de correção monetária a partir da data do desembolso.

Deixo de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais em virtude do Tema 1.059 do STJ: "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."

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora