



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000258279

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007235-10.2023.8.26.0191, da Comarca de Ferraz de Vasconcelos, em que é apelante GABRIEL ALMEIDA LUIZ (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 III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 24 de março de 2026.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n° 1007235-10.2023.8.26.0191
Comarca: 2ª Vara da Comarca de Ferraz de Vasconcelos
Juiz(a): Fernando Awensztern Pavlovsky
Apelante: Gabriel Almeida Luiz
Apelado: Nu Pagamentos S/A
Voto n° 5881

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. HACKEAMENTO DE CONTA. TRANSAÇÃO NÃO RECONHECIDA. AÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO DA PARTE AUTORA.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, na qual a parte autora alega que verificou uma movimentação bancária relativa a transferência pix crédito, a qual não efetuou ou autorizou. A ação foi julgada improcedente pela sentença de primeiro grau, sob o fundamento de que não houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira ré. A parte autora apela.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Analisar: (i) as preliminares arguidas; (ii) aferir a responsabilidade da parte ré pelos danos causados à parte autora; e (iii) examinar o cabimento de indenização a título de danos morais e sua extensão.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Cerceamento de defesa; elementos constantes dos autos que são suficientes para o deslinde do feito. Dialecicidade, requisito preenchido. Justiça gratuita mantida. (ii) A parte requerida não comprovou que o acesso para a realização da operação contestada partiu efetivamente da parte autora. Transação que, ademais, envolveu movimentação atípica e foi transferida para conta que, logo em seguida, foi esvaziada, o que é indício de fraude. A alegação de que foi a parte autora quem efetivamente realizou a transação restou isolada os autos, a indicar que este se deu por falha na segurança dos serviços da ré. Instituição financeira ré que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos, dada a fragilidade de seu sistema de segurança. Parte ré que deve suportar, pois, todos os danos materiais causados à parte autora, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. Devolução dos valores pagos pela parte autora para quitar a dívida advinda da transação impugnada que é inafastável. (iii) Dano moral configurado.

IV. DISPOSITIVO: recurso provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito indenizatória por danos materiais e morais, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 244/246, cujo relatório adota-se, sob o fundamento de que não houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira ré.

Inconformado, apela o autor (fls. 249/265). Sustenta, preliminarmente, a ocorrência de cerceamento de defesa, ao argumento de que teria pleiteado pela prova pericial a fim de comprovar que a operação não partiu de seu aparelho ou que não houve uso dos mecanismos de segurança alegados pelo banco. No mérito, afirma que não realizou a operação impugnada. Alega a responsabilidade objetiva do banco réu e que o banco réu não se desincumbiu de comprovar a culpa exclusiva do consumidor pelo evento danoso. Afirma que não há comprovação técnica do vínculo entre o número serial e o aparelho físico do autor, tampouco foi demonstrado que a transferência tenha sido efetivamente realizada por meio desse número serial, nem da utilização de senha, biometria ou reconhecimento facial no ato. Pugna pela admissão, como prova emprestada, dos autos do processo nº 1005591-05.2022.8.26.0664, em trâmite perante a 2ª Vara Cível da Comarca de Votuporanga/SP, no qual se discutiu situação substancialmente idêntica à dos presentes autos: fraude bancária ocorrida em conta de correntista do Banco Nubank, com realização de operações eletrônicas (PIX e contratação de empréstimos) não reconhecidas pelo consumidor. Pugna pela condenação do banco réu ao pagamento de danos materiais, no valor de R\$568,56, e danos morais, conforme quantia indicada na inicial ou outro valor

Recurso tempestivo, isento de preparo por ser a parte autora beneficiária da justiça gratuita (fs. 182) e respondido (fls. 279/296).

É o relatório.

1. Preliminares

Afasta-se a preliminar de cerceamento de defesa por ausência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de perícia digital.

Conforme adiante se verá, os documentos colacionados aos autos se mostram necessários e suficientes para o julgamento da causa e demonstram de forma clara e indubitosa a fraude perpetrada contra o autor.

Ao juiz, na qualidade de destinatário das provas, é dado apreciar o pedido de produção de prova com base no que entende necessário para a formação de seu convencimento, motivo pelo qual, ao constatar a inutilidade de diligências requeridas pelas partes, deve indeferi-las, evitando, assim, que atos meramente protelatórios acabem retardando a entrega da tutela jurisdicional. Esta é exatamente a situação dos autos.

Acerca do tema, entende o Superior Tribunal de Justiça:

“Não consubstancia cerceamento de defesa o indeferimento de produção de determinada prova, na hipótese do magistrado, destinatário desta, a considerar despicienda para o deslinde da controvérsia sendo que, ademais, o entendimento esposado pelo Tribunal de origem baseou-se na análise do conjunto probatório carreado aos autos” (STJ, Resp. n. 1.037.819/MT, Terceira Turma, Rel. Min. Massami Uyeda, julgado em 23.02.10).

Ainda, afastam-se as preliminares invocadas nas contrarrazões recursais, pelo banco réu.

O recurso interposto pela autora deve ser conhecido, não se vislumbrando qualquer ofensa ao princípio da dialeticidade, como alegado. Ora, diante da improcedência de seu pedido, pela r. sentença de primeiro grau, tratou a parte autora de impugná-la, no todo, trazendo os mesmos argumentos que já havia apresentado na exordial e que, no seu entender, serão, agora, o bastante para o convencimento desta C. Turma.

O Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de que *“a repetição de peças anteriores nas razões de apelação não ofende o princípio da dialeticidade quando puderem ser extraídas do recurso as razões e a intenção de reforma da sentença.”* (AgInt no AgInt no AREsp 790.415/SP, Relator: Ministro Gurgel de Faria, DJe 27/11/2020).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, rejeita-se a impugnação aos benefícios da justiça gratuita concedidos à parte autora.

Segundo o art. 99, §3º do CPC, "*presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural*", transferindo ao réu o ônus da prova de que a parte autora não é pessoa necessitada.

Assim, cabe àquele que pretende insurgir-se contra a concessão a prova de que a parte contrária pode arcar com os honorários e com as custas processuais. No caso dos autos, essa prova não foi minimamente produzida. O réu não trouxe nenhum documento capaz de infirmar a gratuidade processual concedida. A mera contratação de advogado particular não afasta a gratuidade concedida.

Superadas essas preliminares, passa-se à análise do mérito.

2. Mérito

A) Da fraude praticada

No caso concreto, a parte autora afirma categoricamente que não realizou a operação impugnada e que ela destoa completamente das parcas despesas por ela ordinariamente realizadas.

O documento de fl. 34 demonstra que houve 1 (uma) transferências via pix crédito, decorrente da operação impugnada, realizadas no dia 10/11/2023, no valor de R\$550,00. A transação foi realizada com a utilização do limite do cartão de crédito incluindo juros e encargos no importe de R\$568,56 (fls. 4, 29 e 37).

O valor da transação equivale a valor superior a 1/3 do valor da sua remuneração mensal (fl. 25).

O autor sustenta desconhecer a beneficiária da transação.

Ainda em abono à versão trazida com a inicial, tão logo

percebeu a fraude, providenciou a parte autora o contato prévio administrativo com o réu a fim de solucionar a questão (35/44). O autor realizou duas ligações (fls. 35 e 168) e enviou uma mensagem (fl. 168) ao banco, no dia dos fatos, poucas horas após o ocorrido, e voltou a entrar em contato por e-mail no dia seguinte (11/11/2023, fl. 168). O autor ainda efetuou contestação junto ao banco.

Consta do procedimento de devolução MED que seu processo não pode ser finalizado por ausência de saldo na conta beneficiária do valor, de forma que, logo após o recebimento do valor, a conta beneficiária foi esvaziada, exatamente a fim de evitar a recuperação dos valores, situação típica de fraude (fls. 39/40 e 78).

Não obstante, a parte autora também providenciou a lavratura de boletim de ocorrência (fls. 27/28) e ingressou em Juízo.

Ora, diante da negativa de realização da operação e dos indícios de que elas se deram por meio fraudulento, à parte ré cumpria demonstrar que a parte autora efetivamente a realizou ou que para ela contribuiu (art. 373, II, do CPC), visto que a parte autora não poderia mesmo provar a ocorrência de fato negativo.

O banco réu, a fim de corroborar sua alegação de que as operações foram autorizadas com as credenciais da parte autora (telefone previamente cadastrado e senha pessoal), junta documentos que indicariam que a operação impugnada teria se originado do celular da parte autora registrado para acesso ao aplicativo bancário (fls. 69/70, repetidos às fls. 235/236).

Todavia, o próprio banco réu junta documento que comprova que a movimentação impugnada era atípica e fora do padrão de consumo do autor.

Isso, pois, a fatura à fl. 157 indica que, no período de um mês (o mês dos fatos), além da transferência impugnada, o autor efetivamente utilizou seu cartão para a compra de 4 (quatro) produtos entre os dias 18/10/2023 e 18/11/2023, com valores entre R\$12,00 e R\$65,23 e que juntos totalizam R\$107,23.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, a transação impugnada é 8 (oito) vezes superior à maior transação efetuada pelo autor no período.

Por outro lado, nada há nos autos a indicar que o autor realizava operações com a beneficiária da transação impugnada e muito menos .

Não há indicação de utilização do cartão pelo autor antes e depois das referidas compras (fls. 153/165). Também não consta nenhuma movimentação na conta bancária do autor junto à ré entre os dias 25/10/2023 e 23/01/2024, mas, somente, a operação de crédito via pix impugnada (fl. 166).

Veja-se que, segundo o extrato de fls.166, houve o crédito de R\$550,00 na conta do autor, debitado de seu cartão de crédito, e, em seguida, o valor foi transferido para conta de terceiros e de lá subtraído, em movimentação típica de fraude.

Assim, a alegação do banco réu de que fora o autor quem realizou a transferência se encontra isolada nos autos, sem ter sido corroborada por demais elementos probatórios.

Deste modo, respeitado o entendimento do juízo *a quo*, restou demonstrada a fraude da qual a parte autora foi vítima e não há prova alguma de que ela tenha concorrido para que a mesma se ultimassem, o que afasta a possibilidade de culpa concorrente ou exclusiva.

Dessa forma, era o caso de reconhecimento da inexistência da operação financeira impugnada, bem como da inexigibilidade dos valores dela decorrentes, inclusive dos encargos lançados no cartão de crédito da parte autora.

B) Da responsabilidade da requerida

Não logrou a parte ré apresentar, em momento oportuno, qualquer documento a demonstrar a contribuição do autor na consumação da fraude em apreço.

As alegações de que a parte autora tenha fragilizado a

segurança bancária – e no caso em testilha, inclusive, sequer alega que tenha acessado qualquer *link* – restaram isoladas nos autos, o que permite concluir que as operações foram realizadas por terceiros, que se valeram da falha na segurança da instituição financeira requerida.

Aliás, importa destacar que o fato do consumidor não ter implantado limites de transferência ou mecanismos mais eficientes de controle das operações em nada afeta a responsabilidade da ré, pois ela é a responsável pela segurança bancária, não o consumidor. Entendimento contrário importaria em transferir indevidamente ao autor, consumidor, ônus, riscos e encargos que são exclusivos da instituição financeira, fornecedora.

E cabia à parte ré, evidentemente, comprovar de forma inequívoca que os acessos ocorridos na conta da parte autora, bem como as transferências nela realizadas, foram feitos diretamente por ela ou por terceiro a quem tenha disponibilizado a chave de segurança ou senha pessoal, em violação ao dever de guarda e sigilo, ônus do qual, contudo e como demonstrado, não se desincumbiu (art. 373, II, do CPC).

A parte autora, de seu turno e como se vê, logrou êxito em demonstrar a ocorrência de fraude, para o que concorreu inequívoca falha na segurança dos serviços da parte requerida.

Outrossim, não bastam alegações genéricas acerca da infalibilidade do sistema de segurança e de que as operações somente poderiam se dar com a colaboração da parte requerente, eis que a existência de fraudes por meio de hackeamento de conta, a permitir a realização de transferências não efetuadas pelo correntista são fatos notórios que evidenciam a falha de segurança por parte do fornecedor.

E como adiantado, a relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor que, no seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que seja serviço defeituoso, ou seja, aquele que 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.

Além disso, o parágrafo 3º, do mesmo artigo, prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Tampouco houve fortuito externo.

Apesar do pacífico entendimento de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço, no caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu a parte requerida, de forma que, além das falhas apontadas, devem os fatos serem considerados como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Do exposto, demonstrada a falha nos serviços financeiros prestados, recai sobre a instituição ré a responsabilidade pela reparação integral dos danos ocorridos, não havendo que se falar em culpa exclusiva ou concorrente da parte autora ou de terceiros ou mesmo de responsabilidade civil do Estado.

No mais, o art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor, garante ao consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos, impondo ao fornecedor o dever de se cercar de todos os cuidados necessários e suficientes para evitar prejuízo aos usuários dos serviços que presta.

E, nos termos do já mencionado art. 14 e § 1º, do mesmo Código, a responsabilidade do fornecedor pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços independe da existência

de culpa; e, por serviço defeituoso, tem-se aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

Conforme entendimento pacificado pelo STJ, em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, de relatoria do Ministro Luís Felipe Salomão, afetado à Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, com base no art. 543-C do Código de Processo Civil, acrescido pela Lei nº 11.672/2008 e Resolução/CNJ 08/2008 (Lei de Recursos Repetitivos), eventos da natureza do tratado nos presentes autos caracterizam-se como falha na prestação de serviços da instituição financeira, de modo que a fraude praticada por terceiro representa fortuito interno, derivado do risco de sua atividade comercial do estabelecimento bancário. Confira-se:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Sobre o tema, foi publicada a Súmula nº 479 do STJ de seguinte redação:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

No mesmo sentido, precedente desta Corte:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema

da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido. (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

C) Dos danos materiais

Assim, comprovada a fraude da qual a parte autora foi vítima e que envolveu a realização de transferência pix crédito (com crédito oriundo de cartão de crédito) indevida - que foi renegociado para quitação pelo autor, a fim de não ver seu nome lançado no rol dos inadimplentes, o valor a ser ressarcido deve corresponder ao montante por ele desembolsado em pagamento do aludido parcelamento, conforme se apurar em liquidação de sentença, eis que este é o efetivo prejuízo, tal como requerido na inicial (fls.19).

Destaca-se que cabe ao autor comprovar, em fase de liquidação, que dispendeu o referido valor com o pagamento das parcelas da renegociação da dívida para se ver ressarcido delas (consta dos autos o pagamento de duas das três parcelas, conforme fls. 32/33 e 160/165).

Diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA-IBGE (amplo) e os juros moratórios pela taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

A correção monetária deverá incidir desde a data do efetivo prejuízo, qual seja, cada desembolso pelo autor dos valores para o pagamento da transação impugnada, e os juros deverão incidir desde a citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual, nos termos da Súmula 43 do C. STJ e do artigo 405 do Código Civil.

D) Dos danos morais

No caso em tela, o dano moral é inequívoco.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O abalo sofrido pelo autor transcende o mero dissabor.

Em decorrência da falha de segurança do réu, o autor correu o risco de ter seu nome indicado nos órgãos de proteção ao crédito e, para evitar tanto, se privou de seus próprios valores para quitar o débito impugnado, prejuízo material direto sobre numerário de sua propriedade.

Além disso, houve incansáveis tratativas e diligências do autor para solucionar a pendência, todas infrutíferas, o obrigando a ingressar com a presente demanda.

Essa situação gerou angústia e constrangimentos que extrapolaram, em muito, o mero dissabor cotidiano.

Tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

E atentando a tais parâmetros, fixa-se em R\$2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) o valor da indenização devida, montante razoável e proporcional ao evento narrado nos autos.

Diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, a correção monetária será calculada pela variação do IPCA-IBGE (amplo) e os juros moratórios pela taxa Selic descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

A correção deverá incidir a contar da publicação deste



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(Súmula 362 do C. STJ) e os juros deverão incidir desde a citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual, decorrente da falha dos serviços bancários por parte da instituição financeira, com a qual a parte autora mantinha relação contratual.

Em vista da alteração da sucumbência, arcará a ré integralmente com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários fixados por equidade no valor de R\$1.200,00 (mil e duzentos reais), eis que a adoção do valor da condenação como base de cálculo redundaria em valor ínfimo de honorários.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **dá-se PROVIMENTO** ao recurso.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator