

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000085945

ACÓRDÃO

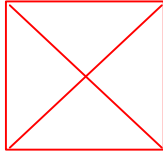
Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008454-65.2025.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante MAYARA QUEIROZ DE ANDRADE (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento à apelação. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1008454-65.2025.8.26.0554 (processo digital)

Comarca: SANTO ANDRÉ – 8ª Vara Cível

Apelante: MAYARA QUEIROZ DE ANDRADE

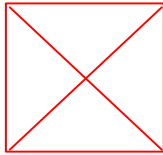
Apelada: NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

(o.v.)

MM. Juiz de primeiro grau: Alberto Gentil de Almeida Pedroso

Voto nº 52.431

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que recebeu ligação de suposto preposto do réu, advertindo-a de tentativa fraudulenta de compra em seu cartão e a orientando a realizar operação com vistas a colaborar com o cancelamento da operação – Autora que, desse modo ilaqueada pelo interlocutor, realizou “pix” a terceiro, utilizando do limite do cartão de crédito – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado ou minimizado mediante a adoção de sistema de confirmação, da existência e autoria das operações. Banco réu que não se cercou de cautelas necessárias. Cuidado indispensável na hipótese, até por se tratar de operação acima do padrão de uso dos serviços pela



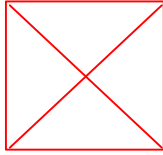
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora, embora de valor não expressivo. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 4. Consideração, porém, de que a autora se houve com expressiva parcela de culpa no episódio em análise, haja vista ter deixado de adotar cuidados básicos diante dos tantos golpes sabidamente aplicados envolvendo instituições financeiras. Concorrência de culpas impondo a repartição igualitária da responsabilidade pelos danos (CC, art. 945). 5. Não reconhecimento, porém, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pela autora que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito da autora não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 6. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda, sem alteração da disciplina das verbas da sucumbência diante do ínfimo valor do pedido acolhido frente ao todo.

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória ajuizada por MAYARA QUEIROZ DE ANDRADE em face de NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

Diz a autora, em síntese, que, em 30.11.23, recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificou como funcionário do banco réu, informando sobre compras suspeitas em seu cartão de

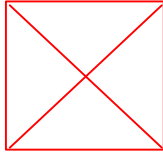


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

crédito. Desse modo ludibriada, seguiu as orientações do sedizente preposto com a finalidade de bloquear temporariamente o cartão de crédito. Entretanto, foi surpreendida com uma compra realizada via “pix”, por meio do cartão de crédito, no valor de R\$ 1.474,34. Ainda, em razão dos aludidos débitos, a autora foi surpreendida com a anotação restritiva de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito. Donde a demanda, objetivando a declaração de inexigibilidade do débito, com o consequente cancelamento da anotação restritiva, e a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, na importância de R\$ 20.000,00. A título de tutela de urgência, requereu, mas não obteve, ordem para suspensão da cobrança e da anotação restritiva em seu nome.

A r. sentença julgou a ação improcedente, responsabilizando a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da causa, com a ressalva do art. 98, § 3º, do CPC (fls. 150/152).

Apela a vencida, argumentando o que segue, em substância: (a) o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

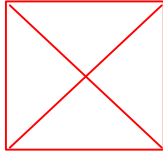
estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, independentemente de culpa; (b) o caso configura fortuito interno, pois decorre de falha na segurança do serviço bancário, e não de fatores externos imprevisíveis; (c) houve vazamento de dados bancários sensíveis, como histórico de transações e dados pessoais, que só poderiam ser conhecidos por quem tivesse acesso ao sistema do banco; (d) a operação realizada destoa do perfil de consumo da apelante; e (e) estão caracterizados os danos morais experimentados pela apelante (fls. 155/168).

2. Recurso tempestivo (fls. 154/155) e respondido (fls. 172/181).

Não há preparo, por ser a apelante beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 54/55).

É o relatório do essencial.

3. A respeito de situações como a dos autos, é de



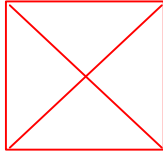
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Em situações como a tratada nos autos, diante do elevado número de fraudes dessa espécie, seria o caso de exigir das



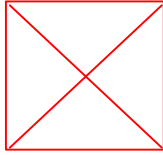
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituições financeiras a confirmação da realização do negócio por parte do cliente, principalmente em se tratando de transação que fuja ao padrão de uso do cliente – tudo com vistas a conferir maior segurança às operações.

Bem é de ver que, no dia 30.11.23, foi realizada uma transferência por pix, no valor de R\$ 1.474,34, utilizando do limite do cartão de crédito da apelante.

E tal movimentação, embora de medida não expressiva, se revelava absolutamente incompatível com o perfil de consumo da correntista, consoante os extratos bancários apresentados pelo apelado a fls. 127/137, e a se considerar que a apelante recebe mensalmente salário de R\$ 2.887,20, o que corresponde a menos que o dobro do valor da operação (fls. 18/20).

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor "pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à

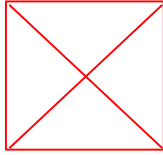


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação dos serviços" – e a considerar defeituoso o serviço "quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar" (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, "o modo de seu fornecimento" (inciso I) –, é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do banco, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

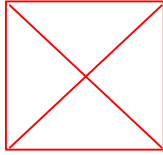
Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição financeira. Descabimento. Atribuição ao banco da responsabilidade pelos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço. Autora que não reconhece as operações financeiras realizadas em sua conta corrente após ter recebido ligação de pessoa que se passou por funcionário do réu. Relação de consumo evidenciada. Aplicabilidade ao caso da inversão do ônus probatório. Empréstimo e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

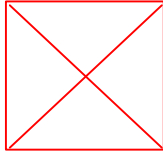
transferências que destoaram em muito do perfil de consumo da correntista. Falha na segurança do serviço disponibilizado à consumidora. Banco que não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços desta natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo da conta]. Inexigibilidade dos débitos reconhecida. Multa cominatória mantida. Natureza inibitória das astreintes que justifica sua fixação em valor expressivo, pois outro não é seu objetivo senão compelir o réu a cumprir a obrigação específica e não a pagar a multa, à percepção de ser preferível submeter-se à ordem judicial em relação ao pagamento do expressivo valor da multa fixada. Fatos, ademais, que acarretaram sério abalo psicológico à autora, haja vista ter sido surpreendida com diversas operações indevidas, de valores expressivos, em sua conta corrente. Danos morais configurados. Indenização arbitrada na sentença em R\$ 10.000,00. Admissibilidade, contudo, de sua redução para R\$ 5.000,00, dadas as peculiaridades do caso em cotejo. Sentença reformada apenas neste último aspecto. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Recurso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (TJSP, Ap. 1026453-30.2023.8.26.0577, 19ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA, j. 18.6.24 – são meus os destaques).

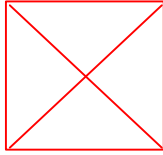
“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. TRANSFERÊNCIAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA E DO RÉU. 1. Empréstimo fraudulento. Transferências fraudulentas realizadas por terceiros. Valores que fogem do padrão de consumo da autora. Comunicação imediata da autora. Inexistência de elementos probatórios no sentido de que a autora tenha deixado de zelar por informações sigilosas. Falha na prestação de serviços configurada. Sentença mantida. 2. Danos morais, contudo, não caracterizados. A luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, a mera privação de montante em pecúnia não gera dano moral presumido. Autora que não comprova situação de humilhação ou vexatória ou ofensa a qualquer direito essencial, limitando-se a sustentar que os transtornos para solução lhe acarretaram danos morais. Sentença mantida. 3. Recursos desprovidos.” (TJSP, Ap. 1002612-48.2022.8.26.0445, 11ª Câ. de Dir. Priv., Rel. Des. JOSÉ WILSON GONÇALVES, j. 3.7.24).

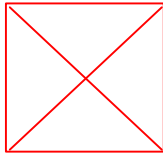
“APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos morais – Golpe da Falsa Central - Sentença de procedência - APELAÇÃO DO BANCO - Afastamento da conduta ilícita ante a ausência de concorrência da instituição financeira para o evento danoso - Não acolhimento - Falha de segurança do serviço bancário configurada pelo vazamento de dados da vítima e ausência de bloqueio de operações consideravelmente exorbitantes, que destoavam do perfil bancário da autora - Inteligência do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STF - Culpa exclusiva de consumidor ou terceiro afastada - Teoria do risco do negócio (fortuito interno), independentemente de eventual culpa concorrente ou fato de terceiro, o banco deve responder



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

integralmente pelo evento danoso - RECURSO ADESIVO DA AUTORA - Majoração dos danos morais - Incabível - O importe de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado à extensão dos danos sofridos e a inibir a reincidência da conduta por parte da causadora do dano - Sentença mantida - RECURSOS DESPROVIDOS." (TJSP, Ap. 1003521-05.2023.8.26.0268, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. TANIA AHUALLI, j. 3.7.24).

“PRELIMINAR – Nulidade da sentença por ausência de fundamentação – Rejeição. AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS – Novo julgamento após anulação da primeira sentença - Golpe da falsa central de atendimento – **Parte autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos, após o que foram realizadas transações em suas contas – Responsabilidade dos bancos, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da parte consumidora, não tendo sido bloqueadas** – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara - Restituição dos montantes à autora – Correção monetária que

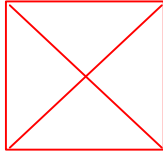


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

incide desde o desembolso e juros de mora a partir da citação - Danos morais, no entanto, descabidos – Parte autora que concorreu para o ocorrido – Ação parcialmente procedente – Sucumbência recíproca - Recurso parcialmente provido. (TJSP, Ap. 1016087-68.2023.8.26.0564, 23ª Câ. de Dir. Priv., Rel. Des. LÍGIA ARAÚJO BISOGNI, j. 28.6.24 – g.n.).

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

4. No específico caso dos autos, porém, não se pode deixar de reconhecer a expressiva parcela de culpa da apelante, que contava à época com 23 anos de idade, e se houve com extrema ingenuidade no episódio em análise, deixando de tomar cuidados básicos diante dos tantos golpes sabidamente aplicados no meio virtual.



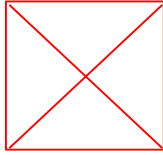
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Observe-se que, apesar de ter a apelante utilizado os dados fornecidos pelo suposto preposto do réu, imaginando estar providenciando o cancelamento da operação fraudulenta, ela não se certificou dos dados do destinatário da operação antes de confirmá-la (v. fl. 132).

Em função da concorrência de culpas, é de rigor a repartição igualitária da responsabilidade reclamada por meio da demanda em exame (CC, art. 945).

5. Assim, a r. sentença será reformada, para declarar a inexigibilidade da operação e, não obstante, reconhecer a culpa concorrente da apelante e, de conseguinte, responsabilizá-la pela metade do valor objeto da operação impugnada.

Declarada inexigível a operação, a parcela a ser suportada pela apelante experimentará atualização monetária, desde a data da utilização do limite do cartão, segundo os índices da Tabela Prática, até a entrada em vigor da recente Lei 14.905/24, passando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observar, a partir de então, o índice estabelecido no art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela citada lei.

Os juros de mora serão calculados à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a nova redação (Selic – IPCA), a partir da data em que a autora for constituída em mora para tal específico pagamento.

6. No tocante à indenização por dano moral, a irresignação não comporta acolhida.

⊙

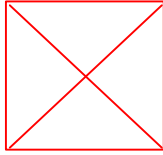
Ora, o sofrimento experimentado pela apelante decorreu, em verdade, da ação dos delinquentes.

⊙

Assim, não é razoável atribuir ao banco responsabilidade por tal sofrimento.

⊙

Quando muito, seria o caso de cogitar da responsabilidade do apelado por danos morais, pela recusa no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atendimento do pleito da cliente apelante. ©

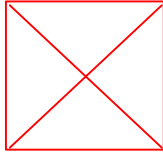
©

Há de se considerar, porém, que essa recusa caracteriza, se tanto, inadimplemento de obrigação legal ou contratual, algo insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. ©

Do mesmo modo, não há como responsabilizar o apelado ao ter realizado a anotação restritiva do nome da apelante, uma vez que, como visto, teve ela parcela de culpa no ocorrido e a anotação se deu antes do ajuizamento da demanda.

7. Assim, a r. sentença será reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda, nos termos acima expostos.

Será mantida a responsabilidade da apelante pela integralidade das verbas da sucumbência, diante da diminuta parcela do pedido acolhida, com a nota de que tais verbas apenas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

poderão lhe ser exigidas na hipótese do art. 98, § 3º, do CPC.®

Parcialmente provido o recurso, não é caso de fixação de honorários recursais. Nesse sentido, a tese firmada em julgamento de recursos especiais repetitivos de que são paradigmas os REsps 1865553/PR, 1865223/SC e 1864633/RS - Tema 1.059.

Nesses termos, meu voto **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator