



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000103635**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010211-49.2024.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante LEIDIANE CRISTINA ANIBAL LIMA (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 em parte 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, 18 de fevereiro de 2026.

**THIAGO DE SIQUEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 62.817**

**APELAÇÃO Nº 1010211-49.2024.8.26.0451**

**COMARCA DE PIRACICABA**

**APTE.: LEIDIANE CRISTINA ANIBAL LIMA (JUSTIÇA GRATUITA)**

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

Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais – Improcedência – Golpe conhecido como o da “falsa central de atendimento” – Após recebimento de e-mail supostamente do banco réu questionando a realização de transação feita através do cartão de crédito da correntista que foi orientada a ligar em número de telefone fornecido caso não tivesse feito a compra – Autora que seguiu as orientações dos falsários, resultando em contratação de empréstimo e movimentações financeiras no cartão de crédito/PIX – Golpistas que detinham dados sigilosos da autora – Inexistência de culpa da demandante – Falha no sistema de proteção do banco evidenciada – Operações realizadas em sequência e em valores vultosos que destoam do perfil habitual – Responsabilidade da instituição financeira que é de caráter objetivo, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 927, parágrafo único, do Código Civil – Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco – Responsabilidade da instituição financeira que deve ser reconhecida – Aplicabilidade da Teoria do risco da atividade – Cabível a restituição dos valores referente as transações impugnadas – Dano moral configurado – Indenização cabível, não, contudo, na quantia pretendida na inicial - Sentença reformada para julgar a ação procedente – Recurso da autora parcialmente provido.

A r. sentença (fls. 321/325), proferida pelo douto Magistrado Rogério Sartor Astolphi, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Indenização por Danos Morais, ajuizada por LEIDIANE CRISTINA ANIBAL LIMA contra NU PAGAMENTOS

S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, condenando a autora ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária concedida.

Irresignada, apela a autora, alegando, em síntese, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, mesmo em casos de fraude por terceiros, classificando-a como fortuito interno. Argumenta que o êxito do golpe evidenciou a falha na prestação dos serviços e na segurança do sistema do apelado, visto que os golpistas possuíam dados sigilosos da correntista, o que confere verossimilhança ao engodo, além de configurar violação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Reitera que o banco permitiu a contratação de empréstimo e múltiplas transações PIX de valores expressivos, fora de seu padrão histórico de consumo, sem acionar o bloqueio cautelar ou qualquer mecanismo de autenticação reforçada, destacando a inércia da instituição financeira diante da evidente anomalia e divergência de geolocalização/dispositivo. Postula, assim, a reforma integral da r. sentença para que seja reconhecida a responsabilidade do réu, com a declaração de inexistência do débito (R\$ 5.992,39) e a condenação por danos morais no valor de R\$ 14.120,00, além dos consectários legais e a inversão do ônus sucumbencial (fls. 328/346).

Contrarrazões às fls. 350/374, acusando preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade recursal.

Recurso tempestivo, processado e recebido.

É o relatório.

A preliminar de não conhecimento do recurso arguida pelo réu em contrarrazões deve ser rejeitada, uma vez que as razões recursais apresentadas pela autora são suficientes para atacar a fundamentação da r. sentença recorrida, porquanto reitera os motivos pelos quais entende que sua pretensão merece ser integralmente acolhida, demonstrando seu interesse na reforma da r. sentença recorrida apresentando coerentes razões, por conseguinte, de recorrer dessa decisão. Preenche, portanto, em linhas gerais, os requisitos previstos nos art. 1.010 do CPC, para ensejar o seu conhecimento.

No mais, é de se notar que *a autora ajuizou a*

*presente ação narrando, em síntese, que foi surpreendida por "suposto e-mail" enviado pelo réu de quem é correntista, informando compra em cartão de crédito e número de telefone para contato caso não a tivesse feito, no qual foi orientada a fazer novo contato "via WhatsApp", meio pelo qual pessoa que julgou ser preposto da ré informou serem necessárias a "realização de um Pix" e a "simulação de empréstimo" para averiguar se a conta fora bloqueada, orientando-a "desinstalar o aplicativo e o reinstalar novamente após 2 horas", tempo em que golpistas efetuaram transações com transferência para conta de terceiros, o que a tem impedido de "saldar seus compromissos financeiros". Por conta disso, contactou a ré e efetuou lavratura de boletim de ocorrência, mas mesmo diante da "falha na prestação dos serviços e na segurança dos dados", a ré se negou estornar o "pagamento fraudulento". Requereu tutela de urgência para expedição de ofícios obstando a inscrição negativa, suspensão da cobrança de parcelas de valores que não contratou, e impedir a contratação de novo empréstimo, sob pena de multa e a procedência para decretar a inexigibilidade de faturas fraudulentas decorrentes de empréstimo (R\$ 2.000,00) e dos gastos realizados no cartão de crédito (R\$ 3.992,39), e o encerramento da conta que mantém com a ré, com condenação pelos danos morais (sugeriu indenização em R\$ 14.120,00) e nas verbas da sucumbência, pugnando pela gratuidade e inversão do ônus da prova, também anexando procuração e documentos (fls. 18/61).*

*Deferida a gratuidade e indeferida a tutela de urgência (fls. 63/64), a ré, citada (fl. 69), ofertou contestação (fls. 70/101). Preliminarmente arguiu ilegitimidade passiva. No mérito e em síntese, afirmou "que inexistente qualquer nexo causal sine qua non entre o dano sofrido e qualquer conduta" de sua parte, apontando medidas que adota para prevenir golpes; inexistente falha de serviço ou de segurança uma vez que a autora confessa "expressamente que realizou as transações solicitadas sob a promessa de que seriam canceladas", sendo a única autorizada a fazê-lo; diligenciou buscando a devolução dos valores, "todavia, não foi possível a recuperação por falta de saldo na conta recebedora"; impugnou os danos morais cuja eventual fixação não deve gerar enriquecimento sem causa e a inversão do ônus da prova, terminando por requerer a improcedência, também juntou procuração e documentos (fls. 102/200).*

O douto Magistrado houve por bem, então,

julgar a ação improcedente, por entender que os fatos ocorreram por imprudência da própria vítima.

Com a devida vênia, referido entendimento não comporta ser mantido.

O presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser aplicado seu artigo 14, o qual prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, acrescentando o parágrafo 1º 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: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera; III – a época em que foi fornecido”.

Citado artigo consagra, portanto, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e, por conseguinte, a culpa presumida deste, a qual somente poderá ser eximida, consoante acrescenta o respectivo parágrafo 3º, se o fornecedor provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

No caso vertente, além de ser evidente a hipossuficiência da demandante, vê-se que a verossimilhança de suas alegações também se configura, por ter sido vítima de fraude e pela falha na prestação de serviços do banco réu.

Em face do que foi relatado na inicial, não há como deixar de reconhecer que a autora recebeu e-mail supostamente do banco réu, estando os golpistas de posse de informações sigilosas da recorrente, oportunidade em que informaram sobre compra realizada através de seu cartão de crédito e lhe forneceram um número de telefone

para contato caso não a tivesse feito. Assim procedendo, foi orientada a fazer novo contato "via WhatsApp", meio pelo qual a pessoa que julgou ser preposto da ré informou serem necessárias a "realização de um Pix" e a "simulação de empréstimo" para averiguar se a conta fora bloqueada, orientando-a "desinstalar o aplicativo e o reinstalar novamente após 2 horas", culminando, desse modo, nas transações de R\$ 2.000,00 a título de empréstimo, gastos realizados no cartão de crédito na importância de R\$ 3.992,39, totalizando o prejuízo material de R\$ 5.992,39. Referidas operações de valores vultosos destoam do perfil de sua movimentação financeira.

Além da falha no dever de sigilo e custódia de dados da demandante, houve comprovada vulnerabilidade no sistema de monitoramento antifraude do apelado. A apelante anexou extratos (fls. 39/61) que demonstram que suas movimentações habituais eram de valores consideravelmente baixos. De repente, em um curto intervalo de tempo no dia 17 de abril de 2024, a conta registrou a contratação de um empréstimo e transações vultosas que, nitidamente, destoavam de seu perfil de consumo (fls. 26/27, 35/36 e 47). É inaceitável que o sistema de segurança do Nubank, uma instituição que defende possuir alta tecnologia e conhecimento sobre os golpes, não tenha sido capaz de proceder ao bloqueio cautelar ou, no mínimo, de exigir uma autenticação reforçada ou de realizar um contato proativo com a cliente diante de transações tão atípicas e em sequência e para contas de terceiros desconhecidos do histórico da correntista.

A permissão de realização de um empréstimo bancário, que injetou liquidez na conta da apelante, imediatamente seguido pelo esvaziamento dessa conta via PIX e o uso do limite do cartão (fls. 2/3, 47), configura evidente sequência de operações suspeitas que deveria, obrigatoriamente, ter sido interceptada pelo sistema de gestão de risco do banco réu.

Ainda que se leve em consideração que o golpe se fez sem a interferência e participação do banco, o fato é que a instituição financeira não pode valer-se deste argumento para eliminar sua responsabilidade no caso vertente, considerando que os golpistas tinham acesso à dados sigilosos da correntista, o que acabou por facilitar a atuação. Além disso, acessaram a conta corrente da autora e realizaram a contratação de transações destoantes do perfil habitual da correntista, burlando o sistema de segurança do banco.

Note-se, outrossim, que, ainda que se pudesse considerar que a autora deveria ter tido mais cuidadosa ao receber mensagem eletrônica e, após, realizar a ligação sugerida e atender às recomendações da suposta funcionária da instituição bancária, importa verificar, porém, que esse tipo de golpe é praticado por pessoas habilidosas, sendo assim, é difícil perceber as artimanhas utilizadas pelos falsários.

Nesta hipótese, caberia ao banco réu, a fim de elidir a sua responsabilidade no caso vertente, o ônus de provar que essas operações impugnadas pela demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderia ser decorrente de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentou e nem produziu prova alguma.

Portanto, a simples assertiva de que a realização dessas operações decorreu da culpa exclusiva de terceiros não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha na operação aqui questionada, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva ou concorrente da autora pela sua ocorrência.

Observe-se, ademais, que a possibilidade de ocorrer falha na realização de operações bancárias, com a prática de golpes, é conhecida, tal como se dá, nos casos do “golpe da falsa central de atendimento”, conforme tem sido noticiado pela imprensa em geral.

Impunha-se ao réu, portanto, demonstrar que em relação às operações em tela não poderia ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não o fez, é forçoso reconhecer sua responsabilidade no caso vertente, cabendo-lhe, por isso, ressarcir os prejuízos suportados pelo autor, nos termos do art. 14 do CDC, bem como do art. 927, § único, do Código Civil, aplicável, também, no caso vertente e que também consagra a responsabilidade objetiva, com base na teoria do risco da atividade ou do risco profissional.

Ademais, conforme já decidido pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

*“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” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).*

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”.

Configura-se no caso vertente, portanto, a responsabilidade do réu quanto ao ressarcimento dos danos materiais sofridos pela autora, nos termos da Súmula 479 do STJ, diante da falha na prestação de seus serviços.

Cabível, em face disso, a declaração de inexistência das transações impugnadas, bem como o ressarcimento dos danos materiais sofridos pela autora, R\$ 2.000,00 a título de empréstimo, gastos realizados no cartão de crédito na importância de R\$ 3.992,39, totalizando o prejuízo material de R\$ 5.992,39, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso e de juros de mora de 1% ao mês, desde esta mesma data (Súmula n. 54 do E. STJ).

Cabível, igualmente, a indenização por danos morais postulada pela autora, uma vez reconhecida a falha do banco pelo golpe que sofreu e pelos graves dissabores que suportou em face disso, com o desfalque de numerário de sua conta bancária, configurando, assim, a ocorrência de dano imaterial e que decorre, ipso facto, do próprio

ato lesivo praticado contra a demandante.

No que diz respeito à fixação do montante da indenização por danos morais, importa observar que, na ausência de um critério objetivo estabelecido em lei para quantificá-lo, seu arbitramento é feito, por isso, com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido pelo lesado, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já se 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, outrossim, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila 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 conseqüências 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 atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma*

*indenização de sua dor, da perda de sua tranqüilidade 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).

Ora, na espécie vertente, atento a tais diretrizes e às circunstâncias do presente caso, consoante foi supra ressaltado, bem como tendo-se em vista a finalidade desta indenização, afigura-se razoável e condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pela apelante, com a condição socioeconômica desta e a capacidade do réu o valor fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigida monetariamente desde o arbitramento (Súmula n. 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, 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 demandante, não sendo o caso, por isso, de ser arbitrado na quantia pretendida, R\$ 14.120,00, por ser, à evidência, excessiva e incompatível com a gravidade do abalo moral que sofreu, bem como com a finalidade da indenização em tela.

Cumprido 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”*.

Conclui-se, portanto, que a irresignação da autora merece ser parcialmente acolhida para julgar a ação procedente, a fim de declarar a inexistência dos débitos aqui versados e condenar o réu à restituição do dano material sofrido pela autora, bem como no pagamento da indenização por danos morais, tudo conforme consta no corpo deste v. acórdão.

Em razão da procedência integral da presente ação, caberá ao réu arcar com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios da autora arbitrados em 20% do valor da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, 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, dá-se parcial provimento ao recurso da autora.

**Thiago de Siqueira**  
Relator