



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000078371**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012849-17.2024.8.26.0302, da Comarca de Jaú, em que é apelante/apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada/apelante NATÁLIA FERNANDA CARDOSO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso do réu, e negaram provimento ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO nº 1012849-17.2024.8.26.0302**

Relatora: Inah de Lemos e Silva Machado

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelantes e reciprocamente Apelados: Nu Pagamentos S.A. – Instituição de Pagamento; Natália Fernanda Cardoso

Comarca: Jaú - 1ª Vara Cível

Juíza Prolatora: Paula Maria Castro Ribeiro Bressan

**Voto nº 5320**

**APELAÇÃO. BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. DANO MORAL. BLOQUEIO DE TRANSAÇÕES VIA PIX.**

Autora que teve bloqueada transações via pix de terceiros para sua conta, sob a alegação de que a chave pix é fraudulenta.

Sentença de parcial procedência para condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 3.000,00. Insurgência das partes.

Bloqueio de chave pix. Falha na prestação de serviço.

Autora que comprovou o bloqueio de sua chave pix pelo réu. Réu, por sua vez, não comprovou sequer indício de fraude ou qualquer irregularidade na chave pix e/ou conta da autora. Reativação de chave pix devida.

Dano moral não configurado. Os fatos descritos não têm o condão de atingir a esfera íntima da autora. Não comprovação de ter a autora deixado de honrar seus compromissos financeiros após o bloqueio de sua chave pix, realizado de forma temporária. Não comprovado que teve sua credibilidade abalada. Não descritas eventuais repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar. Somente a honra objetiva da pessoa jurídica é tutelada.

Honorários de sucumbência. Proveito econômico se entremostra irrisório para fins de fixação dos honorários advocatícios. Fixação de forma equitativa que melhor atende ao caso em questão. Valor fixado em R\$ 1.200,00 que se mostra compatível, diante do tempo despendido pelo advogado e ausência de complexidade da causa. Tabela de Honorários da OAB que não possui caráter vinculativo. Precedente do c. Superior Tribunal de Justiça.

Apelo do réu em parte acolhido para afastar o dano moral, julgando parcialmente procedentes os pedidos. Sucumbência recíproca e proporcional.

**Recurso do réu parcialmente provido e recurso da autora não provido.**

Vistos.

Trata-se de ação com pedidos de obrigação de fazer e de indenização por dano moral e lucros cessantes julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 286/291, cujo relatório é adotado, para condenar a pagar à autora o valor de R\$ 3.000,00, a título de indenização por dano moral, com juros de mora desde a data do evento danoso, ou seja, desde a restrição ocorrida no pix (junho de 2024) o pagamento de indenização por dano moral, e correção monetária desde a data do arbitramento, observadas as alterações trazidas pela Lei 14.905/2024 ao artigo 406 do Código Civil. Concedida a tutela de urgência para determinar que a ré remova a restrição no pix da autora no prazo de cinco dias, sob pena de fixação de multa diária. Pela sucumbência, foi a ré condenada a arcar com o pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 1.200,00.

Inconformadas, recorreram as partes.

O réu, em suas razões recursais, aduziu ausência de falha na prestação de serviços, pois não verificada qualquer irregularidade praticada pelo apelante. Comprovado nos autos que o alerta mencionado pela apelada é oriundo do DICT (Diretório de Identificadores de Contas Transacionais), gerido pelo Bacen, e que por ele circulam informações de todos os bancos. O apelante possui sistema vinculado a Bacen, o qual avisa os clientes que o CPF para o qual estão tentando transferir é suspeito. Deveria a apelada verificar a causa raiz do alerta junto ao Banco Central. O apelante tem se empenhado em compartilhar e instruir seus clientes de forma pública sobre os mecanismos de segurança. Nesse contexto, no final de 2023 o Banco Central possibilitou às instituições financeiras a marcação do CPF/CNPJ ou da chave pix de seus clientes, com a informação de que a transação envolvendo aquele usuário pode se tratar de um golpe. Após a mensagem informando a possibilidade de golpe, o usuário pode escolher entre cancelar a

transferência ou transferir mesmo assim. A solicitação para que determinada pessoa seja marcada é feita ao Banco Central pelo banco no qual ela possui conta. Para isso, o banco irá criar uma notificação de infração nos sistemas do Bacen. Todas as instituições financeiras que utilizam o PIX têm acesso a essas notificações, e as utilizam para autorizar, rejeitar, reter ou bloquear transações. Enfatizou, somente o banco do possível fraudador é quem pode criar a marcação. Alegou culpa exclusiva da apelada, pois não teve a devida cautela com a guarda de seu cartão e senha, ou de terceiros, que podem ter se utilizado do cartão e senha da apelada. Outrossim, não comprovado o dano moral. O mero aborrecimento da vida cotidiana não gera o dever de indenizar. Caso mantida a condenação, requereu a redução do *quantum* indenizatório, pois em desacordo com a proporcionalidade e razoabilidade das decisões judiciais. Pleiteou a reforma da sentença (fls. 301/312).

Já a autora, busca a majoração da indenização, sob a alegação de que depende diretamente da credibilidade de sua chave pix para manter sua subsistência. Destacou o caráter reparatório e punitivo da indenização. A marcação da chave pix como fraudulenta além de afetar a honra da apelante, prejudica suas vendas de rua, pois as pessoas que tentam adquirir o produto desistem ao tentarem efetuar o pagamento via pix. Afirmou ter buscado solução do problema junto ao apelado por diversas vezes, sem êxito. Acresceu ser cabível a majoração dos honorários de sucumbência, pois fixados em valor ínfimo. Ressaltou o caráter alimentar da verba honorária. Pleiteou a reforma da sentença para majorar a indenização para o valor de R\$ 14.120,00 e os honorários advocatícios para o valor de R\$ 5.716,05, conforme tabela da OAB/SP (fls. 315/325).

Recurso tempestivos, regularmente processados, com preparo o do réu (fls. 313/314) e sem preparo o da autora, considerando a gratuidade concedida em primeiro grau (fls.38/39).

Foram apresentadas contrarrazões pela ré (fls. 358/364).

**É o relatório.**

Segundo relato inaugural, a autora é correntista do banco réu, no qual instituiu sua chave pix no celular, e exerce trabalho autônomo, realizando a venda de objetos variáveis, tais como doces e vestimentas. Ocorre que, para sua surpresa, diversos clientes não conseguiram efetuar o pagamento via pix, pois no momento da transferência foram informados pelas respectivas instituições financeiras ser a chave pix fraudulenta. Afirmou jamais ter aplicado qualquer golpe ou estar sujeita a qualquer processo de investigação. Buscou solução junto ao réu desde meados de junho de 2024, mas não obteve solução. Enfatizou estar passando por dificuldades financeiras, pois possui duas filhas menores e está perdendo vendas, os clientes que não a conhecem desistem da compra. Em razão da narrativa apresentada, busca a condenação do réu na obrigação de fazer consistente na remoção de qualquer restrição na chave pix da autora, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 14.120,00.

Em sua defesa, a ré afirmou ser o alerta gerado pelo Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), gerido pelo Banco Central, que disponibiliza informações integradas entre instituições financeiras. Quando um CPF é marcado como suspeito em qualquer banco, a informação é registrada no DICT e compartilhada. Sugeriu que a autora entrasse em contato com o Banco Central, a fim de esclarecer a origem do alerta e verificar as informações registradas. A solicitação para que determinada pessoa seja marcada é feita ao Banco Central pelo banco no qual ela possui conta, e a partir da notificação todas as instituições financeiras que utilizam pix têm acesso. Destacou que apenas o banco do possível fraudador é quem pode criar a marcação (fls. 66/78).

Divergem as partes quanto a legalidade da restrição na chave pix da autora e responsabilidade da ré, bem como em relação ao dano moral, *quantum* indenizatório e honorários de sucumbência.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo,

conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

No caso, a autora comprovou ter deixado de receber transferências via pix de seus clientes, diante da ausência de autorização pela instituição bancária destinatária, conforme demonstram os *links* de vídeos e mensagens enviados via whatsapp (fls. 2 e fls. 27/31).

Além disso, comprovou ter buscado solucionar a questão junto ao réu, nos meses de junho e outubro de 2024, sem sucesso (fls. 79/86). No último atendimento realizado, o réu informou estar tudo certo com a conta da autora e a chave pix e seria aberta solicitação para análise da questão, com resposta em até dois dias úteis.

A ré, por sua vez, não nega a restrição apontada pela autora, apenas argumenta ser o alerta gerado pelo Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), gerido pelo Banco Central. Sugeriu que a autora entrasse em contato com o Banco Central, a fim de esclarecer a origem do alerta e verificar as informações registradas.

Contudo, a própria ré afirmou que a solicitação para a marcação de determinada pessoa é feita ao Banco Central pelo banco no qual ela possui conta, bem como somente ser possível a marcação quando há suspeita de fraude.

Além de inexistir qualquer demonstração de suspeita de fraude, conforme informado no atendimento prestado pela apelante (fls. 79/86), a ré assumiu ser sua a responsabilidade pela restrição.

Assim, não há falar em excludente de responsabilidade, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto evidente a falha na prestação de serviço pela ré. O bloqueio

indevido da chave pix da autora, impedindo o recebimento de valores em sua conta, ainda que de forma transitória, impõe o cumprimento da obrigação de fazer consistente na remoção de qualquer restrição na chave pix da autora.

Incidente na hipótese a súmula 479, do c. Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Por outro lado, a responsabilidade objetiva do réu afasta a prova da culpa, mas não da ocorrência do dano.

Como na lição de Antônio Jeová Santos, “in” Dano Moral na Internet, Método, 2001, pág. 108: “Dada a amplitude do conceito, a impressão que pode causar é que qualquer ato que cause incômodo à vítima é dano moral. Não é assim, porém. O dano, para ser considerado moral e ressarcível, deve ser sempre recoberto de alguma magnitude, de certa grandeza. O ato trivial, o aborrecimento do cotidiano, nem de longe enseja o dano moral indenizável. Um ponto que pode servir como bússola aos operadores do direito é imaginar que existe um piso de incômodo que o homem médio deve suportar. Isso decorre da vida em sociedade. Nem todo mal-estar, o mero enfado pode ser tido como dano passível de reparação.”. Acrescentando a fls. 109: “O dano moral não é título para tornar indenizável qualquer mal-estar, desgosto, afetação, inquietação ou perturbação de ânimo. O Direito não pode desconhecer que existe um grau de inconvenientes, enfado, desgostos que a vida 'com outros' acarreta. É o preço que se paga por viver em sociedade, o Direito que age com dados da realidade, em verdadeira reconstrução do que ocorreu, não pode se afastar dessa pauta segura, nem desconhecer que tais fatos não podem configurar o dano moral que enseja indenização”.

O direito à indenização por dano moral pressupõe a ocorrência de sofrimento capaz de ultrapassar os meros aborrecimentos do cotidiano, atingindo, de forma relevante, a esfera psicológica ou emocional da vítima.

Para indenização é necessário que a conduta culposa do

agente tenha repercutido na esfera pessoal e psicológica da autora, causando-lhe dano e, no caso em apreço, não há prova consistente a propósito. Isso porque não demonstradas repercussões decorrentes da falha, sequer houve negatização do nome da autora.

Ressalte-se não ter a autora, em sua petição inicial, descrito quais seriam as repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar, nem ter demonstrado que deixou de honrar com seus compromissos financeiros em razão do bloqueio realizado, limitando-se a alegações genéricas que, por si só, não traduzem ofensa a algum direito personalíssimo. Ademais, somente a honra objetiva da pessoa jurídica é tutelada.

Por fim, os honorários advocatícios foram fixados em R\$ 1.200,00, de forma equitativa, diante do valor irrisório do proveito econômico obtido, nos termos do disposto no artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil.

O valor fixado se mostra compatível com o trabalho realizado pelo causídico, considerando se tratar de demanda relativamente simples e o tempo despendido pelo causídico, sequer houve designação de audiência e a ação foi julgada em menos de cinco meses após o ajuizamento.

Importante frisar que a Tabela de Honorários da OAB/SP não vincula o julgador para efeito de arbitramento de honorários de sucumbência. Nesse sentido o entendimento pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. HONORÁRIOS. TABELA DA OAB. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. Segundo entendimento pacífico desta Corte, não há vinculação do magistrado aos valores estabelecidos pela tabela da OAB para a fixação dos honorários advocatícios. 2. Agravo interno desprovido.”

(AgInt no REsp n. 2.126.164/SP, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Turma, julgado em 26/8/2024, DJe de 28/8/2024.)

Assim, é o caso de acolhida parcial do recurso da ré para afastar a indenização por dano moral, ficando prejudicados os pedidos de redução e majoração do *quantum* indenizatório.

Diante do resultado do recurso, tendo a autora decaído em parte de seu pedido, deverá arcar com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais e a ré com os outros 50%. A autora deverá ainda arcar com honorários advocatícios fixados em 10% do proveito econômico obtido, ou seja, do valor pretendido a título de indenização por dano moral, devidamente atualizado; já a ré, deverá arcar com honorários em favor do patrono da autora, mantidos em R\$ 1.200,00.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Diante exposto, **VOTO por dar parcial provimento ao recurso da ré e negar provimento ao recurso da autora.**

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora