



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000322533

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013934-22.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada JOANA MARIA AUGUSTA DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente) E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1013934-22.2025.8.26.0005
COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE SÃO MILGUEL PAULISTA
JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: HENRIQUE BERLOFA VILLAVERDE
APELANTE: NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
APELADA: JOANA MARIA AUGUSTA DE OLIVEIRA

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Alegação do autor de que não celebrou contratos de empréstimo com a ré, sendo ilegítimo o bloqueio de seu saldo do FGTS. Relação de consumo evidenciada. Aplicabilidade ao caso do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira que, em sua defesa, não apresentou prova idônea da legitimidade dos ajustes impugnados pela autora na demanda. Inexigibilidade das obrigações oriundas dos empréstimos proclamados. Bloqueios indevidos realizados no saldo da conta do FGTS da autora. Restituição dos valores determinada. Situação retratada nos autos que acarretou à parte ativa sérios transtornos, considerada, inclusive, para tanto, a natureza alimentar do saldo existente em conta vinculada do FGTS. Falha na segurança do serviço prestado pela ré. Negligência da instituição financeira evidenciada. Responsabilidade civil configurada. Danos morais indenizáveis caracterizados. Indenização, fixada na sentença em R\$ 8.000,00, preservada. Consideração de que os juros de mora são devidos desde a data da citação (Súmula 54, do STJ). Sentença mantida. Recurso desprovido.

Voto n. 58594.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 212/224, de relatório adotado, que, em ação declaratória e indenizatória, julgou procedente o pedido inicial.

Sustenta a recorrente, em síntese, que a sentença é nula por ausência de fundamentação, haja vista que acolheu o pedido inicial de forma genérica, limitando-se a afirmar que a ré não se desincumbiu do ônus de provar a contratação, mesmo diante da juntada dos instrumentos que comprovam as contratações eletrônicas. Argumenta que há procedimentos de segurança contra golpes e o cumprimento do dever de informação, inclusive com vídeos explicativos. Indica as proteções fornecidas. Discorre sobre o golpe da falsa central de atendimento, de conhecimento notório e refere a regularidade do parcelamento automático da fatura em benefício do cliente. Refere a inversão indevida do ônus da prova e a inexistência de falha na prestação do serviço. Afirma não ter praticado ato ilícito, sendo indevida sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Postula a reforma da sentença para que seja reconhecida a validade da contratação e afastada sua condenação ou, subsidiariamente, reduzido o valor arbitrado por ser excessivo. Discorda do termo inicial dos juros de mora pela aplicação da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Súmula 54, STJ, não havendo mora em caso de indenização por danos morais. Refere o REsp. 903258/RS.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido.

É o relatório.

Versam os autos sobre ação declaratória e indenizatória em que aduz a autora ter sido surpreendida com a realização de dois empréstimos com cessão fiduciária de saldo do FGTS junto à instituição financeira ré, sem sua anuência. Salientou que jamais contratou tais operações, tampouco recebeu valores delas decorrentes, estando caracterizada falha na prestação do serviço e prática abusiva, requerendo a inversão do ônus da prova e a declaração de inexistência da relação jurídica. Discorreu sobre a responsabilidade objetiva da instituição financeira, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a necessidade de tutela provisória para suspensão dos descontos e desbloqueio do saldo do FGTS. Postulou a declaração de inexistência dos contratos de empréstimo no valor de R\$ 3.129,89, a devolução dos valores descontados do FGTS com correção e juros, além do pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

E a r. sentença de fls. 212/224 julgou procedente o pedido inicial para “(a) Declarar a inexigibilidade de débitos atrelados a “Empréstimo com cessão fiduciária do Saque Aniversário do FGTS”, sob contrato nº 0137049320176930389520467226585232090964, datado de 24/10/2024 (fls.147/156), e contrato nº 0137255771741892639613153294524623007414, datado de 23/11/2024 (fls.137/146), havidos em nome da autora junto ao banco réu, abstendo-se o réu a realizar cobranças a este título. b) Determinar que o réu proceda ao cancelamento da Conta 834944084-6, Agência 0001 (fls.157/194) havida em nome da autora junto ao banco réu. c) Determinar que o réu proceda à devolução de todos os valores que foram descontados de proventos da parte autora em virtude do contrato nº 0137049320176930389520467226585232090964 e contrato nº 0137255771741892639613153294524623007414. Sobre os valores incidirão correção monetária e juros de mora desde cada desconto (Súmulas 43 e 54 do STJ), observando-se o índice IPCA-IBGE, em relação à correção monetária, e a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, em relação aos juros de mora. d) Condenar o réu ao pagamento de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a título de danos morais. O valor será corrigido desde a data da sentença, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e com juros de mora a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ), isto é, do primeiro desconto efetuado, observando-se o índice IPCA-IBGE, em relação à correção monetária, e a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, em relação aos juros de mora.”

De início, rejeito a preliminar de nulidade da sentença por alegada falta de fundamentação, porquanto o pronunciamento judicial impugnado está devidamente motivado e enfrentou de forma clara e objetiva as questões suscitadas pelas partes, sendo certo que o juízo *a quo* formou a sua convicção com base na análise dos elementos de prova trazidos pelas partes e apresentou fundamentação suficiente e coerente, atendendo, assim, ao disposto no art. 93, IX, da Constituição Federal e ao art. 489, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nego provimento ao recurso.

É que, não fosse bastante a circunstância de que se cuida aqui de relação jurídica típica de consumo (Súmula n. 297, do STJ), a permitir a inversão do ônus probatório em prol do consumidor, o certo é que incumbia à instituição financeira a prova dos fatos extintivos, modificativos ou impeditivos do direito da autora (CPC, 373, II), encargo do qual, no entanto, não se desincumbiu regularmente no feito.

Ora, em sua defesa, embora afirmando a regularidade dos ajustes impugnados pela autora na causa, a ré apresentou meramente quadros resumo dos empréstimos (fls. 137/146 e 147/156), informações pessoais (fls. 157) e identificação/validação, constando várias tentativas de biometria que não correspondem (fls. 160/164 e fls. 171/180), sendo possível verificar que foi utilizada fotografia para tentativa de biometria (fls. 162 e 175/176), não havendo sequer a geolocalização ou certificação de assinatura digital, não servindo tais documentos, portanto, para evidenciar a legitimidade dos empréstimos com garantia FGTS. Bom é realçar que a autora lavrou boletim de ocorrência (fls. 25/26) negando a abertura de conta e contratação de empréstimos.

Como constou da bem lançada sentença, “em relação à conta aberta em nome da autora, Conta 834944084-6, Agência 0001 (fls.157/194), de se notar que constam inconsistências em tentativas de colheita de biometria, inclusive em algumas ocasiões restando latente que houve tentativa de acesso através de imagem impressa da autora (fls.175/176), a corroborar o uso de dados da autora de modo fraudulento. Insta salientar que apesar de ser possível a contratação por meio de assinatura eletrônica e biometria facial, houve a permanência de negativa da autora em solicitar as operações impugnadas. Desse modo, ainda não restaria demonstrado o elemento volitivo da contratação, sem o qual não seria a avença plenamente válida”.

De fato, como visto, não emerge dos autos prova eficaz da válida vinculação da parte ativa às avenças impugnadas na causa, porque, em harmonia com a prova arrecadada nos autos, refuta a autora expressamente a celebração dos contratos, razão pela qual de rigor era mesmo a declaração da inexigibilidade das obrigações questionadas nesta demanda e a condenação da instituição financeira à restituição do saldo do FGTS bloqueado e correspondente aos ajustes em foco.

Em relação aos danos morais, melhor sorte também não assiste à recorrente, uma vez que, estando patenteados no feito o lançamento a débito de valores abusivos na conta do FGTS do autor, está escancarado o defeito do serviço prestado pelo banco, de modo que, tendo o episódio acarretado evidentes transtornos à parte ativa, porquanto atingidos recursos necessários à sua subsistência, tem-se mesmo por indisputável a configuração dos danos morais indenizáveis.

Ora, manifesta é a responsabilidade da instituição financeira no episódio de que se cuida, porquanto negligenciou em seu encargo de assegurar a eficiência e a segurança do serviço que disponibiliza aos consumidores, acarretando seríssimos contratempos ao autor, ante a vulnerabilidade do serviço bancário prestado, tanto é que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

permitiu a contratação de empréstimos em nome da parte ativa utilizando como garantia o saldo de seu fundo de garantia, mas com o banco não contratou ele o empréstimo, nos moldes em que informados pela casa bancária.

E, como é notório, percalços desta magnitude provocam sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, a justificar a reparação almejada, constituindo causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais.

Neste sentido, há precedentes desta Corte:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenizatória. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Descabimento. Contrato de empréstimo com garantia de saque-aniversário do FGTS. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes da fraude. Súmula 479 do STJ. Fraude praticada por terceiro. Fortuito interno. Inaplicabilidade da excludente do art.14, § 3º, inciso II, do CDC. Dano moral. Cabimento. Transtornos suportados pelo autor que ultrapassam a situação de mero aborrecimento. Descontos indevidos e bloqueio da conta do FGTS. Precedentes. Quantum fixado na origem. Valor suficiente para indenizar a parte autora. Proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.” (Apelação Cível 1006318-62.2022.8.26.0114; Rel. Des. Pedro Paulo Maillet Preuss; 24ª Câmara de Direito Privado; j. 22/02/2024).

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - empréstimo pessoal com garantia de saque aniversário do FGTS - autora - contratação - não reconhecimento - RELAÇÃO DE CONSUMO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA - ART. 6º, VIII, DA LEI 8.078/90 - RÉU - REGULARIDADE do negócio jurídico - NÃO COMPROVAÇÃO - SERVIÇO - MÁ PRESTAÇÃO. DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - AUTORA - RETENÇÃO DE VALORES REFERENTES A SAQUE ANIVERSÁRIO DO FGTS - VERBA - EQUIPARAÇÃO À DE NATUREZA ALIMENTAR - RÉU - CONDUTA - OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - VALOR INDENITÁRIO - JUÍZO - FIXAÇÃO - RESPEITO AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - ART. 8º DO CPC. COMPENSAÇÃO - POSSIBILIDADE CASO SE DEMONSTRE O EFETIVO REPASSE E FRUIÇÃO DA IMPORTÂNCIA PELA AUTORA. APELO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.” (Apelação Cível 1044726-83.2022.8.26.0224; Rel. Des. Tavares de Almeida; 23ª Câmara de Direito Privado; j. 08/02/2024).

“AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA. Sentença de procedência - APELAÇÃO DA RÉ - Empréstimo celebrado em nome do autor, utilizando seu saldo de FGTS como garantia - Ré que não se desincumbiu do ônus de comprovar que a operação foi realizada pelo autor (art. 373, II, do CPC) - Reconhecimento da prática de fraude - Contexto probatório fazendo concluir tratar-se de operação realizada por terceiro que utilizou indevidamente a identidade do autor - Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC e art. 927, parágrafo único, do CC - Bem reconhecida a responsabilidade civil da ré e a condenação à restituição dos valores correspondentes ao indevido empréstimo realizado - Comprometimento da renda do requerente e inviabilização da aquisição do imóvel pretendido pelo autor - Danos morais cognoscíveis in re ipsa e fixados de acordo com os princípios da proporcionalidade e da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razoabilidade, não comportando redução – SENTENÇA MANTIDA – Sucumbência recursal – Art. 85, § 11, do CPC – RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação Cível 1003022-97.2023.8.26.0566; Rel. Des. Fábio Podestá; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 30/01/2024).

Logo, configurados os danos morais e tendo em vista que sua fixação deve ser feita em consonância com o seu caráter punitivo ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar os sérios transtornos experimentados pelo lesado.

Estabelecidos tais parâmetros e considerando que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, reputo razoável a indenização arbitrada na sentença em R\$ 8.000,00, porque se cuida de dois contratos fraudados e a fixação está em harmonia com o posicionamento dessa 19ª Câmara de Direito Privado em casos análogos, expressando tal cifra justa indenização aos contratados impostos pela instituição financeira à parte ativa, mesmo porque “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/09/01), não se justificando, em consequência, a postulação do réu de afastamento ou redução do montante indenizatório, pois importaria o seu acolhimento em postura destoante com o propósito norteador da reparabilidade do dano moral.

Por fim, a consideração de que não há relação contratual válida [trata-se de ilícito absoluto sem vínculo contratual prévio] entre as partes no que tange aos ajustes impugnados na demanda e declarados inexigíveis na r. sentença, de sorte que tem plena aplicação ao caso a Súmula n. 54, do STJ, a justificar o cômputo dos juros de mora sobre as indenizações (danos materiais e morais) desde as datas dos eventos danosos.

Em suma, mantenho a r. sentença por seus fundamentos e pelos ora delineados. Deixo de majorar os honorários de sucumbência, porque já fixados em primeiro grau no seu percentual máximo.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA
Desembargador Relator
(assinatura eletrônica)