



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100526

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n° 1016402-78.2022.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante/apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado/apelante TECBAN - TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A e Apelada MARIA ROSA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte a ambos os recursos, V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE
relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1016402-78.2022.8.26.0161**

Apelantes: NU PAGAMENTOS S/A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO / TECBAN – TECNOLOGIA BANCÁRIA S/A.

Apelada: MARIA ROSA DOS SANTOS (JG)

COMARCA: DIADEMA

VOTO 46.147

*INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas na conta-corrente, através de saques sequenciais em quiosque eletrônico 24hs – Pedido cumulado de indenização por danos morais – Contestações de ambas corrés sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora na guarda da sua senha e dados pessoais – Pretensão julgada antecipadamente e procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da falha na prestação dos serviços das corrés, determinando o estorno dos saques e fixando indenização por danos morais de R\$ 3.000,00 (três mil reais) – Irresignação de ambas corrés insistindo na ausência de falhas, com pedido alternativo de afastamento ou redução da indenização por danos morais – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – Circunstância em elementos nos autos apontam para a 'clonagem' do cartão da parte autora, com uma pequena compra de 'teste', seguindo de saques sequenciais no quiosque eletrônico até esgotamento do saldo disponível, caracterizando movimentações 'fora do perfil' do cliente – Situação, no caso em testilha, que era ônus da corré Tecban trazer aos autos a captura da imagem feita pelo seu equipamento, bem como o 'mapa' de

geolocalização do uso frequente do cartão pela parte autora, para excluir a hipótese de que esta frequentava, com regularidade, o local dos fatos - Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. - Estorno das operações de rigor, com o retorno da conta-corrente ao status quo ante do dia da fraude - DANO MORAL - Não caracterização - Ausência de ato ilícito por parte da instituição financeira ré e de situação de 'dor psíquica profunda' ou 'sofrimento intenso' com o episódio - Sentença reformada nesse aspecto - Apelações parcialmente providas.*

1 - Trata-se de ação ordinária de indenização por danos materiais, e morais (15 SM), ante saques fraudulentos na conta-corrente da parte autora em quiosque eletrônico 24hs, evidenciando a falha na segurança das duas instituições corrés. Concedida a justiça gratuita (fls. 39).

Na contestação de fls. 45/59 o corréu Nu Pagamentos S/A. aponta, no mérito, que não houve falha nos seus serviços, eis que as operações foram feitas como cartão original e a senha da parte autora, que é exclusivamente responsável por sua guarda e preservação. Diz, ainda, que o quiosque eletrônico no qual feitos os saques está a apenas 13km da residência da parte autora. Nega ocorrência de dano moral. Juntou documentos (fls. 88/150).

Já a corré Tecban, na contestação de fls. 152/171, também envereda pela negativa de falha de seus serviços e de que os saques foram feitos pela própria autora, tanto que no Boletim de Ocorrência ela afirmou que esteve no local 'Mini Extra' no dia dos fatos e ali fez uma compra de R\$ 35,00, sendo que nega ter usado o caixa eletrônico. Junta documentos (fls. 172/183).

Em decisão saneadora o magistrado a quo

determinou expedição de ofício ao estabelecimento comercial no qual instalado o caixa eletrônico para perícia (fls. 215), mas diante a inércia a prova foi considerada preclusa (fls. 301/303).

Em função disto, na sentença de fls. 312/319 a pretensão foi julgada antecipadamente e procedente pela Juíza Fernanda Cristina da Silva Ferraz Lima Cabral, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeiras corrés, eis que não demonstraram documentalmente a idoneidade dos saques impugnados. Por consequência, determinou o ressarcimento de valores, além de arbitrar indenização por danos morais em R\$ 3.000,00 (três mil reais), com verba sucumbencial de 10% sobre a condenação.

As instituições corrés, inconformadas, apelam (fls. 330/351 e 356/376), reiterando, em síntese, os argumentos das suas contestações no sentido da ausência de falha da prestação dos seus serviços, não sendo responsável por ato de terceiro. Pedem o afastamento do dano moral ou a redução da indenização.

Contrarrazões ofertadas as fls. 388/393, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DOS RECURSOS

As apelações de fls. 330/351 e 356/376, interpostas em 10 e 11/06/2025, são tempestivas e com seus preparos comprovados as fls. 353 e 379, de modo que admitidas nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Leitura da inicial, bem como do Boletim de Ocorrência de fls. 24/26, no qual não está claro se a compra de R\$ 35,00 foi feita pela parte autora ou foi um 'teste' dos falsários, revela, ao que tudo indica, situação de 'clonagem de cartão', no qual uma operação regular com o uso do cartão e senha é 'interceptada', e após os golpistas drenam, sequencialmente, e imediatamente, os recursos disponíveis.

E para dirimir qualquer dúvida sobre a autoria dos saques, bastava que a corré Tecban trouxesse aos autos dados como o mapa de geolocalização do uso do cartão pela parte autora nos seus quiosques, o que mostraria que ela esteve naquele local em outras ocasiões, bem como a captura da biometria facial como aponta o histórico de fls. 172/174, pois ali está anotado o uso de 'chip s/biometria c/senha', sendo esperado que o respectivo quiosque eletrônico tenha capturado a imagem do sacador.

Tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, de modo que é esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade da instituição financeira ré ter um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto em terminais de autoatendimento fora das suas agências.

Simple análise do extrato bancário de fls. 19/23 é suficiente para verificar saques sequenciais até o esgotamento do saldo, quando uma operação 'idônea' seria concretizada num único saque no valor desejado pelo correntista.

Em resumo, existem duas situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-)** o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-)** o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência

sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do 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"**.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e a instituição financeira ré não demonstrou que seu sistema interno de segurança foi hábil o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente, de modo que não há dúvidas da sua responsabilidade objetiva, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido.

Assim, de rigor o retorno da conta-corrente ao *status quo ante*, ou seja, ao saldo existente antes de 01/08/2022, estornando os saques indevidos.

Por outro lado, não há que se falar em 'ato ilícito' praticado pelas instituições financeiras corrés para ensejar dano moral, sendo o episódio oriundo de 'inadimplemento contratual' (falha na segurança) e de aborrecimento para a solução do problema de forma administrativa, sem ensejar situação de 'dor psíquica profunda' ou 'intenso sofrimento'.

2.3 – DA SUCUMBENCIA RECURSAL

Estabelece o artigo 85 do Código de Processo Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.365/2022:

"§ 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.

§ 2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de

vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I – o grau de zelo do profissional; II – o lugar de prestação do serviço; III – a natureza e a importância da causa; IV – o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

§ 8º - Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

§ 8º-A - Na hipótese do § 8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.

§ 11 - O Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º, para a fase de conhecimento.

§ 14 - Os honorários constituem direito do advogado e têm natureza alimentar, com os mesmos privilégios dos créditos oriundos da legislação do trabalho, sendo vedada a compensação em caso de sucumbência parcial."

Dito isso, como o valor atribuído à causa não é de baixa monta (R\$ 21.099,50; fls. 10) e a sucumbência é recíproca, a verba honorária final fica assim distribuída: **a-)** 15% sobre o valor dos lançamentos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a serem estornados na conta-corrente em favor dos advogados da parte autora; **b-)** 15% sobre o valor atribuído ao dano moral, em favor dos advogados das corrés. Deve ser observada a regra do artigo 98, § 3º, do C.P.C..

2.4 – ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial para declarar a nulidade dos saques realizados no dia 01/08/2022, retornando a conta-corrente ao *status quo ante*, sem indenização por danos morais.

3 - Destarte, nos termos acima especificados, dá-se provimento parcial aos apelos.

JACOB VALENTE
Relator