



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001282351

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016915-63.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante ROSE CLEIDE BATISTA DOS SANTOS DAMACENO, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 5 de dezembro de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1016915-63.2024.8.26.0068

Apelante: Rose Cleide Batista dos Santos Damaceno

Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Comarca: Barueri

Juiz(a): Máriam Joaquim

Voto nº 23.785.

Apelação. Ação declaratória c/c indenizatória e pedido de tutela de urgência. Sentença improcedência. Recurso da autora.

1. Inépcia recursal, por ofensa ao princípio da dialeticidade, afastada. Razões de apelação que impugnam os fundamentos da r. sentença.

2. Legitimidade passiva aferida *in status assertionis*. Preliminar que se confunde com o mérito.

3. Preliminar de ausência de fundamentação em sentença (art. 489, §1º, do CPC). Inocorrência. Sentença proferida que bem apreciou as questões relevantes e necessárias a justificar o decidido.

4. Golpe da falsa central de atendimento. Movimentação fraudulenta de valor realizado via internet banking, inclusive por intermédio de limite de cartão de crédito. Falha da prestação do serviço, a constituir fortuito interno, pois se o banco se utiliza de métodos informatizados (não presenciais) para suas operações, como os APPs (aplicativos) em celulares e internet banking em desktops, que constituem interface entre cliente e agência virtual, até como forma de diminuir custos e enfrentar a concorrência de outros bancos, deve manter o ambiente digital seguro, de modo que somente o usuário cadastrado tenha acesso à conta. Transação destoante do perfil da autora. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Operação inexigível em relação à autora afastados os encargos moratórios.

5. Dano moral bem configurado. Fatos narrados na petição inicial que extrapolam o mero aborrecimento, demonstrando o calvário percorrido pela autora, sem sucesso, para a resolução do impasse administrativamente. Autora, teve apontado seu nome perante os cadastros de restrição de crédito. Atos lesivos aptos a causar constrangimento de ordem moral. Indenização ora arbitrada em R\$ 10.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora desde a citação.

6. Sentença reformada para julgar procedente a ação, invertidos os encargos sucumbenciais. Recurso provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença, que julgou improcedente a ação, condenada a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa (**fls. 304/311**).

A **parte autora, ora apelante**, pugna pelo recebimento do recurso em seu duplo efeito, pela concessão da gratuidade e pela reforma da sentença com vista a obter: **(i)** o reconhecimento da inexistência da relação jurídica entre as partes; **(ii)** a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00; **(iii)** a inversão do ônus sucumbencial. Alega que: **(a)** a sentença não foi fundamentada; **(b)** foi vítima de golpe, pelo qual terceiros, munidos de seus dados a levaram a acreditar que se tratavam de prepostos do réu, o que culminou na transferência da quantia de R\$ 6.200,00 de sua conta, na modalidade “Pix-Crédito” da qual sequer tinha conhecimento a respeito da existência; **(c)** o vazamento de dados da instituição financeira ré foi amplamente noticiado e ocorreu justamente na época em que perpetrado o golpe, salientando que houve falha na prestação de serviço, também em virtude da realização de transação destoante de seu perfil (**fls. 314/325**).

Vieram aos autos contrarrazões (fls. 336/360).

Neste Tribunal, a autora apelante foi intimada para comprovar fazer jus à gratuidade e, após o indeferimento da benesse, foi recolhido o valor do preparo a fls. 382/383.

Recurso tempestivo, preparado e regularmente processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

1. Afasta-se a alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade, pois, muito embora as razões recursais se limitem a considerações já realizadas na origem, verifica-se que há referência à r. sentença recorrida, impugnando seus

fundamentos. Nessa medida, e reconhecendo a aplicabilidade restrita das hipóteses de rejeição da peça recursal com base no artigo 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, é de rigor o conhecimento do recurso, nos termos a seguir explicitados.

2. Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva, que se confunde com o mérito.

A legitimidade deve ser analisada com base nas alegações arguidas na petição inicial, na qual a autora imputou os danos causados à falha de prestação de serviço do banco, de modo que, em princípio, tem legitimidade para figurar no polo passivo.

3. Não há vício de fundamentação na r. sentença proferida que bem apreciou as questões relevantes e necessárias a justificar o decidido, em observância ao artigo 489 do Código de Processo Civil.

O princípio constitucional de fundamentação das decisões judiciais visa, além de evitar decisões arbitrárias, permitir que o jurisdicionado compreenda os fundamentos do julgamento do seu caso concreto.

No caso dos autos, as razões jurídicas que conduziram a improcedência da ação, se encontra bem explicitadas de forma clara e coerente na fundamentação da sentença, justificando-se a conclusão do magistrado na hipótese:

“Em suma, a autora realizou, ainda que sem o conhecimento necessário, uma transferência por PIX no valor de R\$ 6.200,00 (seis mil e duzentos reais).

Contudo, ao efetuar os procedimentos bancários, caberia à autora observar que o beneficiário, sr. Vinicius Rodrigues da Mota, era pessoa por ela desconhecida, conforme comprovante de transação de fls. 20. Além disso, o fato de ter efetuado a transação sem antes verificar a veracidade e a higidez das transações evidenciam que não houve qualquer irregularidade na prestação dos serviços por parte do banco réu” (fl. 307).

Respeitado, todavia, o entendimento do Juízo *a quo*, conforme será visto a seguir, é o caso de se julgar procedente a pretensão da autora.

4. *Rose Cleide Batista dos Santos Damaceno* ajuizou ação em face de *Nu Pagamentos S/A*, alegando ter sido vítima do golpe da falsa central de atendimento, em 27/12/2023, por volta das 17 hs, quando pessoa que se identificou como preposto do réu afirmou que havia sido feita compra suspeita por meio de aplicativo de banco que, para ser cancelada, deveria seguir as suas instruções. Segundo a autora, durante a ligação, foram fornecidas diversas informações pessoais e dados sensíveis, o que a levou a confiar que estava de fato a tratar com preposto do réu. Seguindo as orientações do estelionatário a autora fez uma transferência de R\$ 6.200,00, utilizando o limite de crédito disponibilizado pelo banco.

Tão logo notou ter sido vítima de golpe, imediatamente entrou em contato com o banco réu que informou que não seria mais possível recuperar o valor. Propôs, portanto, a presente ação, para obter a declaração da inexigibilidade do débito e a composição de danos.

Pelos documentos constantes na petição inicial é possível denotar a mensagem recebida pela autora, encaminhada às 17,07 hs, oriunda do golpe perpetrado (fl. 17), e a fls. 38/40 constam os *prints* do celular da autora com a citada ligação da falsa central de atendimento.

Também foram juntados (a) boletim de ocorrência (fls. 18/19); (b) comprovante de transferência de dinheiro para terceiro estelionatário (fl. 20); (c) comprovantes de protocolo de atendimento perante o banco réu poucos minutos depois do golpe (fls. 21/22); (d) abertura de reclamação perante o PROCON/SP (fls. 23/24, 27/29, 30/31, 32/35) e no BACEN (fls. 36/37); (e) fatura de cartão de crédito no valor de R\$ 6.847,95 (fls. 41/44); (f) registro de pendência financeira em órgão de cadastro restritivo (fls. 49/50).

Pelos extratos bancários juntados aos autos na contestação, de fls. 190/193, do período de dezembro de 2023 a 25/08/2024, denota-se que a movimentação na conta da autora se resumiu ao montante de R\$ 1.600,00. O réu não juntou extratos e nem faturas de cartão de crédito do período anterior ao golpe perpetrado.

A responsabilidade do banco réu, como fornecedor de serviços, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor 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, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*, ao passo que seu §1º prescreve que *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*.

Não se olvida seja de responsabilidade do cliente a guarda do cartão pessoal e o sigilo da senha, contudo, eventual negligência do correntista, por si só, não obsta o reconhecimento de defeito de prestação de serviço da instituição financeira, que não permitiu nem foi eficiente para evitar (ou estancar) a utilização fraudulenta do limite de crédito da autora nem para reparar, imediata e completamente, o dano material, mediante estorno (artigo 12, §1º do Código de Defesa do Consumidor).

Não se trata de hipótese de invocar a responsabilidade exclusiva de terceiro, fraudador, isto porque, houve falha na prestação de serviços da ré, que permitiu que operação fosse realizada em nome da autora de forma evidentemente fraudulenta.

O que se verificou nos autos foi a consistência dos elementos de convicção trazidos pela autora, que trouxe toda a prova que poderia produzir, diante das peculiaridades do caso.

Nota-se que a autora entrou em contato com o réu alguns minutos depois do ocorrido e que ele não impugnou, ademais, as alegações de que o sistema de segurança do banco foi vulnerado, eis que dados sigilosos da cliente estavam em poder dos fraudadores. Além disso, pelos extratos bancários constantes nos autos vislumbra-se que as transações realizadas pela autora eram módicas, não havendo justificativa para realização de PIX por intermédio de cartão de crédito de valor vultoso.

Ora, a relação jurídica analisada está amparada pelo Código de Defesa do Consumidor e, diante da hipossuficiência técnica da consumidora e a verossimilhança de suas alegações, justificava-se a inversão do ônus da prova (artigo 6º,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inciso VIII, do CDC), ônus do qual não se desincumbiu a ré.

A ré tinha a obrigação de manter eficiente de segurança para proteger os dados pessoais do cadastro da autora e o acesso ao seu sistema, observando-se que não foi eficiente sequer para evitar (ou estancar) as operações que, nitidamente, destoavam do perfil financeiro da autora, conforme se verifica nos extratos bancários juntados aos autos.

Se o banco se utiliza de métodos informatizados para suas operações, que prescindem da presença de prepostos, como os APPs (aplicativos) em celulares ou internet banking em notebooks ou desktops, assim como terminais de autoatendimento, -- até como forma de diminuir custos e enfrentar a concorrência de outros bancos --, deve manter o ambiente digital seguro, de modo que somente o usuário cadastrado tenha acesso à conta e seus dados.

Em suma, o banco tinha a obrigação de adotar cautelas para inibir operações suspeitas, destacando-se que a participação da autora no desencadeamento dos fatos não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do banco, que responde objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (artigo 14, § 1º, do CDC e Súmula nº 479 do STJ).

Tal cenário caracteriza a falha na prestação do serviço pela instituição financeira. O réu não resguardou o cliente dos riscos inerentes à atividade bancária, reconhecida no enunciado da **Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça**, segundo o qual “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, justificando, portanto, a declaração de inexigibilidade do débito quanto à parte autora lançado em sua fatura de cartão de crédito no valor de R\$ 6.200,00 e encargos decorrentes.

Como o PIX foi realizado com cartão de crédito e não com o saldo bancário da conta corrente da autora, não há que se falar em sua restituição da referida quantia, pois extraída do limite do próprio cartão de crédito.

5. Como visto, a situação vivenciada pela autora realmente extrapolou os limites do mero aborrecimento, sendo obrigada a entrar em contato com o réu, por vezes, para tentativa de solução do problema, além de sofrer negatização em seu nome, em razão da operação fraudulenta (fls. 115/128).

Nesse contexto, o que se observa é que a autora não somente teve que despendar tempos incontáveis para a solução do problema, diga-se aqui, de singela simplicidade, bem como precisou, ainda, socorrer-se ao Judiciário para a satisfação de sua pretensão.

A fixação do *quantum* indenizatório deve dar-se com base em certos parâmetros, que têm sido consagrados pela doutrina e pela jurisprudência, como as condições econômicas e sociais das partes e a intensidade do dano, atendidos os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Nesse passo, de acordo com aqueles parâmetros e com os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, tratando-se de dano de média monta, verifica-se como razoável arbitrar a indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigida desde o arbitramento e com juros de mora desde a citação.

6. Portanto, dá-se provimento ao recurso, para julgar procedente a ação para, (a) declarar a inexigibilidade do débito apontado na petição inicial referente à transferência realizada em nome da autora, no valor de R\$ 6.200,00, mediante PIX via cartão de crédito, com os respectivos encargos moratórios dele incidente, retornando as partes ao *status quo ante* e, por consequência, tornar definitiva a liminar de fls. 51/53, para o fim de determinar a exclusão do nome da autora do cadastro restritivo; (b) condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária, pelo IPCA, desde o arbitramento e juros de mora desde a citação pela taxa SELIC, deduzido o IPCA; (c) inverter os ônus sucumbenciais e condenar o réu ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios de 15% do valor da condenação.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil. E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (Resp. nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator