



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000000740

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027710-38.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GIULIA AMADO CIPOLLONE, são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 8 de janeiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1027710-38.2024.8.26.0001
Apelante: Giulia Amado Cipollone
Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento e outros
Foro e vara de origem: Foro Regional de Santana/6ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS NÃO RECONHECIDOS. FALHA DE SEGURANÇA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. INEXISTÊNCIA DE PROVAS DA CONTRATAÇÃO PELA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NULIDADE DAS OPERAÇÕES. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação da autora contra sentença que julgou improcedente ação fundada em fraude bancária envolvendo empréstimos e transferências não autorizados realizados em contas de sua titularidade no Nubank e no C6 Bank. Pretensão de declaração de inexistência das operações, restituição dos valores e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se as instituições financeiras comprovam que as transações foram regularmente realizadas pela autora ou se houve falha de segurança; e (ii) estabelecer se são devidos a restituição em dobro dos valores e a indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ, o banco responde objetivamente por falhas na segurança de seu sistema que resultem em prejuízos aos consumidores.

4. Evidenciada falha de segurança dos bancos ao permitirem que terceiros, após clique em link fraudulento, acessassem contas, contratassem empréstimos e realizassem transferências atípicas sem bloqueio eficaz.

5. Os requeridos alegam em suas contestações que foi a própria autora que permitiu a realização das transações no seu celular, mas não apresentam absolutamente nenhuma prova válida neste sentido, ônus que lhes incumbia, de acordo com o art. 373, II, do CPC. Apresentaram meras telas sistêmicas unilaterais, que não possuem nenhum valor probatório.

6. Os bancos tampouco apresentaram provas de que tentaram realizar o bloqueio das transferências de forma célere pelo mecanismo PIX-MED, o que caracteriza falha na prestação do serviço.

7. Assim, devem ser acolhidos os pedidos iniciais de reconhecimento da nulidade de todas as transações e de devolução em dobro dos valores que foram indevidamente transferidos e descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

8. O abalo emocional e os transtornos suportados pela autora justificam a condenação por danos morais, cujo valor de R\$ 5.000,00 mostra-se proporcional e razoável diante das circunstâncias do caso.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso da autora provido para declarar a nulidade de todas as transações; condenar solidariamente as instituições financeiras à

restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados e transferidos; e condena-las solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 355, I, 373, II e 489, § 1º; CDC, arts. 4º, III, 7º, parágrafo único, 14, §§ 1º e 3º, e 42, parágrafo único; CC, arts. 389, 404 e 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 248.764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira; TJSP, Apelação Cível 1019519-25.2020.8.26.0007, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 06.07.2022; TJSP, Apelação Cível 1038671-03.2022.8.26.0100, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, j. 24.03.2023.

Trata-se de ação em que a autora alegou, em suma, ter sido vítima de fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimos não solicitados, movimentações não autorizadas entre as instituições financeiras ré e prejuízos materiais e morais. Aduziu que, no dia 22 de julho de 2024, foram realizados empréstimos em seu nome junto à instituição Nubank, em valores que totalizaram R\$ 33.938,05, sem seu consentimento. Afirmou que tais valores foram transferidos de forma fracionada para contas de sua titularidade em outras instituições (C6 e PicPay), sendo por fim desviados para terceiros, mesmo após ter tomado providências imediatas. Pleiteou a procedência da ação, confirmando-se a tutela de urgência, a fim de que seja declarada a inexistência de débitos referente aos empréstimos feitos via “limite especial” junto à ré Nubank, nos valores de R\$ 5.438,05 e R\$ 9.760,00, totalizando R\$ 15.198,05, ao empréstimo de R\$ 18.750,00 junto à ré Nubank, via fatura de cartão de crédito e ao valor referente à utilização indevida do limite de crédito especial do réu Banco C6, no valor de R\$ 2.400,00; que a ré Nubank seja condenada a devolver R\$ 1.000,00, que foram subtraídos de sua conta; e que os réus sejam condenados, de forma solidária, ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de danos morais.

Foi proferida sentença julgando a ação improcedente (fls. 719/724).

A autora interpôs Apelação alegando preliminarmente, a nulidade da sentença por ausência de fundamentação ou por cerceamento de defesa, e quanto ao mérito, em suma, a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam integralmente acolhidos (fls. 728/738).

É o relatório.

A princípio, não há nulidade por ausência de fundamentação. Da leitura da sentença conclui-se que foram examinados todos os aspectos relevantes da lide e entregue a solução entendida cabível, com a respectiva fundamentação. Observou-se, assim, o quanto previsto nos artigos 93, IX, da Constituição Federal e 489, § 1º, do CPC.

Ademais, em que pese o julgamento antecipado da lide, não há cerceamento de defesa pela não realização da perícia digital requerida pela parte autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isso porque, em que pese entender que a produção de perícia digital é prova capaz de demonstrar a legalidade da contratação, as instituições financeiras demandadas não demonstraram interesse na produção de tal prova.

Assim, não tendo as instituições financeiras requeridas se desincumbido de seu ônus probatório, tendo em vista a ausência de demais elementos aptos a validar as transações e contratações efetuadas, conforme se demonstrará a seguir, há de se reconhecer a nulidade de todos os empréstimos e de todas as transações contestadas.

Quanto ao mérito, a relação travada entre as partes é consumerista e o réu responde objetivamente por fraudes praticadas por falha de segurança, de acordo com o 14 do CDC e a Súmula nº 479 do STJ.

A sentença de improcedência da ação foi fundamentada inteiramente nas mensagens de fls. 238/242, nas quais a autora disse que caiu em um golpe após ter clicado em um link. Mas em tais mensagens a autora não confessou que foi ela quem solicitou os empréstimos impugnados nos autos.

Os requeridos alegam em suas contestações que foi a autora que permitiu a realização das transações no seu celular a partir do fornecimento de senha e biometria facial, mas não apresentam absolutamente nenhuma prova válida neste sentido, ônus que lhes incumbia, de acordo com o art. 373, II, do CPC.

Os bancos requeridos tampouco apresentaram provas de que foi a autora de fato quem contratou os empréstimos. Apresentaram meras telas sistêmicas unilaterais, que não possuem nenhum valor probatório.

O banco tem que ter sistemas de segurança para impedir que um hacker, através apenas de um clique em um link, acesse as contas da consumidora e faça empréstimos a partir daí.

Presume-se, assim, que houve falha de segurança dos bancos ao permitir que terceiros acessassem as contas bancárias da autora, contratassem empréstimos e efetuassem transferências sem o seu consentimento, a partir de um simples link que ela clicou.

Os bancos tampouco apresentaram provas de que tentaram realizar o bloqueio das transferências de forma célere pelo mecanismo PIX-MED, o que caracteriza falha na prestação do serviço. Só apresentaram telas sistêmicas unilaterais, desprovidas de valor probatório.

A responsabilidade dos fornecedores de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (art. 14, do CDC).

Não se ignora que o artigo 14, § 3º, incisos I e II do CDC, excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Todavia, estas hipóteses não estão configuradas.

É obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente, na aplicação

de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das contratações e transações realizadas, restando evidente o defeito na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe 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: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

As instituições bancárias apresentaram gravíssima falha de segurança ao permitir que um terceiro tenha acesso integral à conta bancária da autora para a realização de empréstimos e transações em valores elevadíssimos, apenas a partir do simples clique em um link no celular dela. Ademais, as transações estão claramente fora do perfil da consumidora. Foram realizados inúmeros empréstimos e transferência em valores exorbitantes, que deveriam ter acionado mecanismos de segurança do banco para que fossem barrados. Não bastasse isso, é incontroverso que a autora entrou em contato imediatamente com o banco nos canais de atendimento oficiais após as transações para pleitear que elas fossem bloqueadas, o que não foi feito, uma evidente falha na prestação do serviço. Neste sentido:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartões. Caixa eletrônico 24 horas. Legitimidade passiva do supermercado corréu. Aplicação do CDC. Oferta do espaço para a prestação do serviço bancário e incremento da atividade comercial. Constatada a parceira comercial dos apelantes, fornecedores de serviços. Responsabilidade solidária dos recorrentes, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. Cerceamento defesa. Inocorrência. Transações realizados por terceiro. Operações atípicas, em total descompasso com o perfil do apelado. Contribuição involuntária. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da súmula 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez do empréstimo realizado. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente do recorrido. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado que não comporta redução, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS."

(TJSP; Apelação Cível 1019519-25.2020.8.26.0007; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/07/2022; Data de Registro: 07/07/2022);

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartões. Caixa eletrônico 24 horas. Legitimidade passiva da apelante – empresa que disponibiliza os terminais de auto atendimento bancário. Aplicação do CDC. Constatada a parceria comercial dos corréus, fornecedores de serviços. Responsabilidade solidária dos requeridos, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 25, §1º, do CDC. Precedentes. Transações realizadas por terceiro. Contribuição involuntária. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Falha no dever de vigilância e segurança às operações em terminais eletrônicos administrados pela apelante. Invalidez das transações. Necessária a restituição dos valores indevidamente sacados, bem como das compras realizadas, de forma solidária. Sentença mantida. Pleito de afastamento da indenização por danos morais, ou redução do valor. Não conhecimento. Decisum que não reconheceu os danos extrapatrimoniais. RECURSO DESPROVIDO, na parte conhecida."

(TJSP; Apelação Cível 1038671-03.2022.8.26.0100; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2023; Data de Registro: 24/03/2023).

Assim, devem ser acolhidos os pedidos iniciais de reconhecimento da

nulidade de todas as transações contestadas e de devolução em dobro dos valores que foram indevidamente transferidos e descontados, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.

Não há dúvida de que a falha de segurança dos réus que permitiram a realização da fraude acarretou presumível sofrimento à autora ao seu ver cobrada indevidamente por empréstimos em valores altíssimos que ela não contratou, além de perda de tempo produtivo ao terem que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para a solução do problema, de modo que ela faz jus a uma indenização por danos morais, nos termos do art. 14 do CDC.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela autora e de todos os transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para reformar a sentença, acolher integralmente os pedidos iniciais e:

- A) Declarar nulos todos os empréstimos e todas as transações contestadas;
- B) Condenar os requeridos a restituírem em dobro todos os valores que foram indevidamente transferidos da conta bancária da autora e também todos os valores indevidamente descontados a título de empréstimos. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto indevido;
- C) Condenar os réus a pagarem solidariamente à autora, a título de danos morais, o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Redistribuo a sucumbência de modo que arcarão os requeridos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

solidariamente de forma integral com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% (vinte por cento) do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora