



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000036286

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040345-91.2024.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada DULCINEIA EIKO SCOVOLI (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL

Processo n. 1040345-91.2024.8.26.0602

Comarca: Sorocaba – 2ª Vara Cível

Apelante: NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

Apelada: DULCINEIA EIKO SCOVOLI

Juiz(a) Dr(a). Alessandra Lopes Santana de Mello

Voto nº: 00.299

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RECURSO DESPROVIDO. 1. Recurso de apelação interposto pela instituição financeira ré em face de sentença que julgou parcialmente procedente a ação de reparação de danos materiais e morais. 02. A sentença condenou a apelante a restituir R\$ 7.623,57 por danos materiais e a pagar R\$ 7.500,00 por danos morais, totalizando R\$ 15.123,57. 3. A questão em discussão consiste em aferir a responsabilidade civil da apelante pelos prejuízos materiais e morais sofridos pela correntista, vítima de golpe fraudulento, e a análise da falha no sistema de segurança bancária. 4. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se a responsabilidade civil objetiva conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ. 5. A falha no sistema de segurança foi decisiva para o dano, pois permitiu transferência fraudulenta após bloquear uma tentativa legítima. A responsabilidade objetiva da apelante é reconhecida, não havendo culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 6. Recurso desprovido, com alteração de ofício do julgado em relação ao termo inicial dos juros de mora dos danos morais, por tratar-se de responsabilidade extracontratual, incidirá a partir do evento danoso (Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça); e em relação à correção monetária e juros moratórios incidentes sobre os danos materiais e os danos morais, a fim de observar o estipulado no Tema Repetitivo nº 1368 do C. STJ, devendo utilizar a taxa Selic para a primeira condenação, e para a segunda, a taxa Selic após o arbitramento e a taxa Selic menos o IPCA desde a citação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso de apelação interposta por NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO em face de sentença que julgou parcialmente Procedente a pretensão inicial formulada por DULCINEIA EIKO SCOVOLI, em Ação de Reparação de Danos Materiais e Morais. A sentença condenou a apelante a restituir à apelada a quantia de R\$ 7.623,57 a título de danos materiais e a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 7.500,00, totalizando R\$ 15.123,57 na condenação principal. Foi julgada improcedente a pretensão em relação à corré Pagseguro Internet S.A. e o feito foi extinto, sem resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, com custas e honorários sucumbenciais fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação em desfavor da Nu Pagamentos, e 10% sobre o valor da condenação em desfavor da autora (suspensa a exigibilidade por ser beneficiária da justiça gratuita) em favor da Pagseguro.

Na r. sentença, a magistrada de primeiro grau, após rejeitar a preliminar de ilegitimidade passiva da corré Pagseguro, e reconhecer que a autora foi vítima de golpe fraudulento, no qual foi induzida a transferir o saldo de sua conta (R\$ 7.623,57) para terceiro, fundamentou a condenação da Nu Pagamentos S.A. destacando que o sistema de segurança da apelada falhou, pois inicialmente impediu uma transferência de alto valor para outra conta de titularidade da própria autora (Mercado Pago) por suspeita de fraude, mas, em seguida e no mesmo contexto, permitiu a transferência do mesmo valor para a conta de terceiros desconhecidos. Para a julgadora, o sistema deveria ter impedido a segunda transferência. Com base no artigo 14 da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC) e na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a responsabilidade objetiva da Nu Pagamentos foi reconhecida, pois a falha na segurança concorreu para o prejuízo. Quanto aos danos morais, a sentença entendeu que a perda de todo o valor em conta, aliada à situação de desemprego da autora, configurou abalo que extrapolou o mero aborrecimento, fixando a indenização em R\$ 7.500,00. A ação foi julgada improcedente em relação à Pagseguro Internet S.A. por não ter sido comprovada falha em sua conduta, visto que a informação de fraude chegou à instituição após o

valor já ter sido levantado pelo titular da conta.

Sustenta o apelante, em síntese, a necessidade de reforma integral da sentença. Alega que não houve falha na prestação de serviço, visto que adota rigorosos procedimentos de segurança, disponibilizando informações sobre golpes em seu site e aplicativo. Defende que o golpe se deu por culpa exclusiva da parte apelada e/ou de terceiro, pois a própria cliente realizou a transação de forma livre, consciente e voluntária, a partir de seu aparelho celular autorizado, mediante a inserção de sua senha pessoal e reconhecimento facial ("Liveness"). Argumenta que a alegada falha do sistema de segurança, que impediu a primeira transferência para conta da própria autora e permitiu a segunda para terceiros, foi ignorada. Requer a aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC (culpa exclusiva do consumidor/terceiro), tratando-se de fortuito externo, e a inaplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ. Subsidiariamente, alega a inexistência de dano moral, por se tratar de mero aborrecimento, e, caso mantida a condenação, pugna pela minoração do *quantum* indenizatório e a aplicação dos juros de mora a partir do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ). O apelante requer o recebimento do recurso em duplo efeito e, ao final, o seu integral provimento para julgar a demanda totalmente improcedente.

Em contrarrazões, a apelada refuta os argumentos do apelante, defendendo a manutenção da sentença. Alega a aplicabilidade do CDC e a responsabilidade objetiva da instituição financeira com base no artigo 14 do CDC e na Súmula nº 479 do STJ. Reitera que houve falha na prestação do serviço pela Nu Pagamentos, pois o sistema detectou como fraude a transferência para a conta da própria autora (Mercado Pago), impedindo-a, mas não o fez na transferência subsequente, de mesmo valor, para a conta do golpista, o que se revela uma evidente contradição e ineficiência do sistema de segurança. Afirma que os fraudadores possuíam seus dados pessoais e utilizaram elementos de identificação do banco, o que configura falha de segurança. Sustenta que a perda do valor de toda a sua economia, a ineficiência do suporte e a permissividade do banco configuram dano moral, que deve ser mantido, inclusive no *quantum* arbitrado. Por fim, requer a manutenção da sentença quanto ao termo inicial dos juros de mora e correção

monetária e o desprovimento do recurso, com a majoração dos honorários advocatícios

É o relatório.

O recurso **não comporta provimento.**

A controvérsia que se estabeleceu reside na aferição da responsabilidade civil da Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento pelos prejuízos materiais e morais sofridos pela correntista, vítima de um golpe fraudulento, culminando na transferência indevida de R\$ 7.623,57 de sua conta, o que impõe a análise da ocorrência de falha no sistema de segurança bancária.

De proêmio, a relação jurídica estabelecida entre as partes ostenta nítida natureza consumerista, sujeitando-se, *incontinenti*, às disposições da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), o que implica, necessariamente, a aplicação da responsabilidade civil objetiva da fornecedora de serviços, conforme preconiza o *caput* do artigo 14 do *codex* consumerista: "*Art. 14. 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.*". Essa regra é reforçada pelo entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ, que estabelece que: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*".

Não obstante a robustez desse sistema de proteção, a própria lei consumerista prevê as causas excludentes da responsabilidade, as quais, uma vez comprovadas, têm o condão de romper o liame de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. O § 3º do artigo 14 do mesmo diploma legal expressamente prevê essa possibilidade, "in verbis": "*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*" - grifos deste relator.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ocorre que o argumento do apelante de que o evento se deu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não se sustenta no caso concreto, tampouco a tese de fortuito externo. A fraude perpetrada por terceiros, mormente quando se vale de técnicas que vulneram a confiança e os sistemas de segurança da instituição, constitui risco inerente e previsível da atividade bancária, sendo classificada como fortuito interno, o qual, por expressa dicção jurisprudencial, não é hábil a afastar o nexos causal entre a atividade defeituosa e o dano. Tal entendimento encontra-se cristalizado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça já indicada.

No caso concreto, a falha na prestação do serviço por parte da Nu Pagamentos revela-se manifesta e decisiva para a concretização do dano, merecendo ser destacado o fundamento da sentença que aponta para a incoerência do sistema de segurança.

Conforme demonstrado nos autos, o sistema de segurança da instituição se mostrou, paradoxalmente, eficiente ao impedir a primeira tentativa de transferência do valor integral (R\$ 7.623,57) para uma conta de titularidade da própria autora (Mercado Pago), por considerá-la suspeita de fraude, o que, no entanto, não era. Contudo, em uma sequência imediata de eventos e no mesmo contexto de anormalidade (movimentação de todo o saldo), o mesmo sistema falhou ao permitir a transferência do idêntico valor para a conta de terceiro desconhecido e fraudador (fls. 29).

Esta inação do sistema de prevenção à fraude diante de uma operação atípica e subsequente a um bloqueio por suspeita é prova cabal de que o serviço foi prestado de forma manifestamente defeituosa (artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor), atraindo o dever de reparação integral dos danos materiais.

A alegação de que a transação foi autenticada mediante senha e reconhecimento facial não ilide a responsabilidade, pois a instituição, detentora dos dados de perfil e comportamento do cliente, deveria ter implementado barreiras capazes de mitigar o risco de operações que se mostravam manifestamente fora do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

padrão, independentemente da atuação da correntista, que foi induzida a erro, pela própria falha da central de segurança.

Com efeito, não se discute em momento algum que a transação tenha sido efetivamente realizada pela autora; o que, todavia, não foi respondido pelo banco apelante, até este momento, inclusive, é a razão pela qual esta estornou a primeira tentativa de transferência dos valores pela apelada, o que seria feito para conta bancária de sua própria titularidade em instituição financeira diversa, e, em contrapartida, autorizou, na sequência, transferência de mesmo valor para conta de terceiro.

Não obstante estar-se constatando a ocorrência, no caso, de fraude intitulada “Falsa Central de Atendimento”, o que fez com que a fraude efetivamente tivesse êxito no caso, foi a atuação da central de segurança da instituição financeira apelante, a qual, repito, deixou de autorizar uma transferência tentada pela apelada, de valores de sua conta bancária para conta diversa, o que teria inibido a atuação do fraudador se a consumidora tivesse logrado êxito; e autorizou, no entanto, a transferência fraudulenta.

Ante o exposto, não estando constatada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, há de reconhecer-se, no caso, a responsabilidade objetiva da apelante para responder ao ressarcimento dos valores.

A **configuração do dano moral** no caso em tela, ao contrário do que sustenta o banco recorrente, extrapola a fronteira do mero aborrecimento e dissabor cotidiano. A perda de toda a reserva financeira da apelada, no montante expressivo de R\$ 7.623,57 (fl. 25), resultante da vulnerabilidade do serviço bancário e da falha do sistema de segurança em um momento de extrema angústia e aflição, comprometeu a sua tranquilidade e segurança financeira, notadamente considerando-se sua situação de desemprego, conforme noticiado na exordial. Assim, a violação aos direitos da personalidade é inegável, justificando a reparação a título de dano moral. O *quantum* indenizatório fixado em R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais) mostra-se equilibrado, coerente e em consonância com os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, não merecendo qualquer alteração.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, e em atenção à disciplina dos encargos moratórios, embora a sentença tenha corretamente fixado o dano material e o moral, impõe-se, **de ofício**, um ajuste na modulação da incidência de juros e correção monetária, visando à adequação à jurisprudência vinculante desta Corte e do Superior Tribunal de Justiça, observando-se tratar-se de questão cognoscível de ofício.

Em observância ao estipulado no Tema Repetitivo nº 1368 do C. Superior Tribunal de Justiça (julgado proferido em 15/10/2025), a Taxa SELIC deve ser utilizada como índice único para atualização de dívidas cíveis, englobando tanto a correção monetária quanto os juros moratórios, incluindo as anteriores à Lei nº 14.905/2024, não podendo haver cumulação de índices. Desta feita, a condenação deve observar que, para o dano material, a Taxa SELIC incidirá como índice único a partir do evento danoso (29.11.2023). Já para o dano moral, a correção monetária incidirá a partir do arbitramento (data da sentença, 18/08/2025 - Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça), enquanto os juros de mora, por se tratar de responsabilidade extracontratual, incidirá a partir do evento danoso, 29.11.2023 (Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça), sendo que, após o arbitramento, ambos os encargos serão regulados unicamente pela Taxa SELIC, e no período anterior, os juros de mora (da citação ao arbitramento) serão calculados pela Taxa SELIC menos o IPCA, com a correção monetária do período (IPCA) incidindo apenas a partir do arbitramento.

Considerando o desprovimento do recurso de apelação interposto pela Nu Pagamentos, e em virtude do trabalho adicional realizado em grau recursal, majora-se a verba honorária sucumbencial fixada pela sentença em favor do patrono da apelada, nos estritos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, de 10% para 11% sobre o valor atualizado da condenação.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação e, **de OFÍCIO**, alterar o julgado para determinar que, em relação aos danos materiais, a correção monetária e os juros de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mora, a partir do evento danoso (29/11/2023), observem unicamente a Taxa SELIC; e, em relação à indenização por danos morais, a correção monetária e os juros de mora observem a Taxa SELIC a partir do arbitramento (sentença) e a Taxa SELIC menos o IPCA desde a citação, com a correção monetária a partir do arbitramento.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator