



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2026.0000088107

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053026-63.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que são apelantes MANOEL DE OLIVEIRA RIOS (JUSTIÇA GRATUITA) e JOYCE LEIDE DOS SANTOS LOPES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 42081

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1053026-63.2024.8.26.0224

COMARCA: GUARULHOS - FORO DE GUARULHOS - 1ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: CHRIS AVELAR BARROS COBRA LOPES

APELANTES: MANOEL DE OLIVEIRA RIOS E JOYCE LEIDE DOS SANTOS LOPES

APELADOS: ITAÚ UNIBANCO S/A E NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS C.C. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS. Fraude perpetrada por terceiros. Empréstimos e transferências bancárias incompatíveis com o perfil do consumidor. Falha na prestação dos serviços caracterizada. Responsabilidade objetiva do Nu Pagamentos por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Inexigibilidade das operações reconhecida. Dano moral. Configuração. Quantum indenizatório. Indenização que deve ser compatível com o dano e atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença parcialmente reformada. Inadequação dos serviços prestados pelo Banco Itaú. Não comprovação. Indenização indevida. Sentença mantida.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

RELATÓRIO

Recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 470/479), de relatório adotado que, em ação declaratória de inexistência de débitos c.c. reparação por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos em relação à Nu Pagamentos para declarar a inexistência do contrato de empréstimo indicado na inicial e a inexigibilidade dos débitos decorrentes, rejeitando o pedido de danos morais, e julgou improcedente o pedido em relação ao Banco Itaú. Sucumbente com relação ao réu Banco Itaú S/A, condenou os autores ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da causa, em atenção ao disposto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade, e diante da sucumbência recíproca em relação ao corréu Nu Pagamentos S.A., cada uma das partes arcará com metade das custas e despesas processuais, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil, e os honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa, serão devidos na proporção de 50% pelo autor ao patrono da ré, e, 50% devidos pela ré ao advogado dos autores, observada a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

gratuidade.

Sustentam os autores que houve cerceamento de defesa, pois requereram fosse determinado aos réus que apresentassem os registros de acionamento do MED, o que não foi deferido. Afirmam que houve falha na prestação de serviços das instituições financeiras que permitiram transação em favor do fraudador sem detecção de irregularidade ou adoção de travas de segurança eficazes. Defendem fazer jus à indenização por danos morais no valor de R\$. 15.000,00. Requerem a fixação dos honorários advocatícios por equidade em valor não inferior a R\$. 2.500,00 (fls. 483/491).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 497/514 e 515/535).

VOTO

De início, cumpre destacar que as razões recursais dos autores não ofendem o princípio da dialeticidade, pois trazem, *quantum satis*, impugnação específica aos fundamentos da decisão que pretendem ver reformada.

De outra parte, não há se falar em cerceamento de defesa, pois a prova documental pretendida pelos autores não é pertinente ao desate da lide.

Como bem salientado na sentença guerreada, *verbis*:

“... não cabe às corrés remanescentes fornecerem informações sobre o mecanismo especial de devolução do Banco Central. Isto porque os documentos dos autos apontam que os corrés NU PAGAMENTOS e BANCO ITAÚ transferiram o valor via pix para conta do próprio autor, vinculada ao MERCADO PAGO, tendo sido desta última plataforma que os valores foram transferidos para terceiros. Logo, seria de responsabilidade do MERCADO PAGO acionar o mecanismo de devolução dos valores. Não há que se falar, portanto, em qualquer responsabilidade das corrés remanescentes em acionamento do mecanismo e diante da extinção do feito em relação ao corréu MERCADO PAGO fica rejeitado o pedido dos autores”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

No mais, cuida-se de ação declaratória de inexistência de débitos c.c. reparação por danos materiais e morais, na qual afirmam os autores que teriam sido vítimas de fraude, em 13.9.2024, ao receber uma ligação telefônica de pessoa que se intitulou representante da Nu Pagamentos noticiando tentativa de compras, ao que a autora Joyce autorizou o cancelamento. Na mesma ligação informaram que havia um empréstimo no valor de R\$. 3.999,99 que ela poderia manter ou devolver. Também informou ao interlocutor que seu marido possuía conta junto ao Mercado Pago e que o aplicativo se encontrava instalado em seu telefone celular. Ao abrir o aplicativo do Banco Itaú notou a contratação de um empréstimo, resultando em transferências direcionadas à conta de seu marido e do fraudador.

A autora afirmou ter contatado o Nubank para contestar as transações, bem assim o Mercado Pago e o Banco Itaú, mas não obteve êxito. As contas bancárias de seu marido foram bloqueadas. Tentou registrar boletim de ocorrência, mas não conseguiu gerar o protocolo.

Firmado acordo com o Mercado Pago, foi proferida sentença homologatória (fls. 373, declarada a fls. 377/378), prosseguindo o feito contra o Banco Itaú e Nu Pagamentos.

O juízo, acertadamente, reconheceu a existência de falha na prestação dos serviços oferecidos pela Nu Pagamentos S/A, afastando, contudo, qualquer responsabilidade do Banco Itaú, *verbis*:

“I. Da conduta do corréu NU PAGAMENTOS S/A

...

A ocorrência da contratação de um empréstimo de forma eletrônica junto a conta da autora, no importe de R\$ 3.999,99, assim como a transferência desses valores via PIX para conta do autor na plataforma Mercado Pago e posterior envio a terceiro são incontroversas nos autos. O ponto controvertido recai sobre a legitimidade da contratação e, em consequência, sobre a existência dos danos dela decorrentes.

In casu, incumbia ao réu juntar documentos que comprovassem que a adesão da parte autora ao contrato impugnado ocorreu com regularidade e que foram adotadas todas as cautelas antes de autorizar a transferência de valores da conta da autora para conta do autor. Contudo, o réu não se desincumbiu desse ônus.

Extrai-se do articulado dos autos que a autora foi vítima de um golpe, onde fraudadores a induziram a fornecer seus dados bancários e, de posse desses dados, realizaram a contratação de um empréstimo, realizando a transferência dos valores contratados para conta do autor vinculada à plataforma Mercado Pago e, posteriormente, realizaram a transferência do valor para conta de terceiros.

Os documentos de fls. 187 apontam que os fraudadores, no dia 13/09/2024, estabeleceram contato com a autora e, em posse dos dados desta, conseguiram efetuar a mudança do certificado do aparelho credenciado para realizar as operações, o que ocorreu às 16h55min., mesmo momento em que ocorreu a contratação questionada, sendo que às 16h59min. o sistema do Banco réu validou a alteração sendo o certificado reportado como "confiável", ou seja, houve a mudança de certificado no momento da contratação, fato que poderia ter sido detectado como atípico pelo sistema bancário, mas não o foi.

Nota-se que todo valor contratado foi automaticamente transferido para conta do autor vinculada ao Mercado Pago, de onde, ao que parece, foi transferido para conta dos fraudadores, tratando-se de outra hipótese que aponta a movimentação atípica na conta da autora, conquanto os extratos de fls. 232/238 não apontam que ela realizava esse tipo de contratação e transferência imediata para terceiros.

Ao que parece, foram os fraudadores que utilizaram do expediente de realizar a contratação, para, na sequência, transferirem o valor para conta vinculado ao Mercado Pago e, posteriormente, realizaram a transferência para terceiro.

Ademais, observa-se do documento de fls. 249 que a autora estabeleceu contato com o Banco réu, sendo-lhe informado pelo atendente que havia sido feita validação facial no mesmo dia do empréstimo; contudo, o único documento constante nos autos que aponta a existência da suposta validação facial é o de fls. 187, donde se observam fotografias desfocadas que não servem para comprovar que a autora forneceu sua fotografia no momento da contratação do empréstimo.

Ainda que a autora tenha sido imprudente ao fornecer seus dados bancários para terceiros, não é possível imputar a ela qualquer espécie de culpa pela contratação realizada e muito menos pela transferência. Ora, bastaria uma simples análise do perfil da autora para ver que esse tipo de transação era, no mínimo, suspeita, já que os extratos bancários da conta da autora (fls. 232/238) mostram que ela não realizava a contratação de empréstimos, muito menos efetuava a transferência de valores acima de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) através de PIX.

Nesse contexto, fica evidente que não foi a autora quem realizou a contratação do empréstimo, nem efetuou a transferência dos valores, ficando claro que as operações foram efetuadas por fraudadores, aproveitando-se de uma falha do sistema de segurança do Banco réu, que não identificou as movimentações atípicas na conta da autora.

As tentativas de fraude na contratação de serviço bancário estão diretamente relacionadas aos serviços prestados pelo Banco réu, que tem responsabilidade objetiva pela autorização de operações suspeitas, já que se trata do risco da atividade por ele exercida, configurando-se um fortuito interno, devendo o banco réu ser responsabilizado. Ainda mais quando as fraudes resultam em operações incompatíveis com o perfil de consumo de seus clientes, podendo esse tipo de operação ser facilmente identificada pelos sistemas bancários, ficando claro que o Banco réu não observou o dever de cuidado no desempenho de suas atividades.

...

Assim, demonstrado nos autos que foram fraudadores que utilizaram a conta da autora para realizar a contratação de empréstimo e transferir os valores contratados, aproveitando-se de uma falha do sistema de segurança do réu, que não identificou a movimentação atípica na conta da autora, de rigor a declaração de inexigibilidade do contrato de fls. 40/48 e, em consequência, de qualquer débito dele decorrente.

...

II. Da conduta do corréu BANCO ITAÚ

Não há prova nos autos de que houve falha no serviço prestado por este Banco réu.

Nota-se que, no mesmo dia 13/09/2024, os golpistas induziram a autora a contratar o produto "Credário Itaú" no valor de R\$ 800,00 e, posteriormente, realizaram a transferência deste valor e do importe de R\$ 1.774,05, utilizando-se do limite da conta, para conta do autor, vinculada ao Mercado Pago, de onde o valor foi transferido para terceiro.

Embora as provas carreadas ao feito indiquem que a autora não desejava esse tipo de contratação, nem mesmo a transferência de valores, observa-se do extrato bancário da conta da autora que esses tipos de transações eram comuns, e já havia sido realizada a contratação do produto "credário" em outras três oportunidades (fls. 340, 344 e 347), além de também ser comum a transferência de valores via Pix para diversos destinatários.

Ademais, os documentos de fls. 318 comprovam que o empréstimo foi realizado a partir do aparelho de telefonia celular da autora, previamente cadastrado, não existindo indícios de que houve qualquer tipo de alteração ou movimentação atípica que permitisse a identificação pelo sistema de segurança do Banco réu.

Nessas circunstâncias, a autora foi vítima de "golpe" aplicado por terceiro estranho aos autos, no qual não se vislumbra qualquer conduta abusiva ou ilícita por parte do Banco réu, nem falha na prestação do seu serviço, a ensejar o dever de indenizar por dano, moral ou material, não se aplicando o disposto no artigo 14 do CDC.

Assim, resta afastada a responsabilidade objetiva do Banco Itaú, que não praticou ato ilícito indenizável.

Anoto ainda que, embora o autor sustente que teve sua conta bancária vinculada ao Banco Itaú bloqueada, postulando pelo seu restabelecimento, não é possível acolher esse pedido, pois o autor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

sequer declinou o número desta conta, nem mesmo identificou a agência bancária, não sendo possível acessar o link de fls. 87, não existindo nos autos qualquer prova de sua existência”.

Em se tratando de relação de consumo, como no caso, a responsabilidade das instituições financeiras pela indenização dos danos sofridos pelos consumidores é objetiva, sendo necessária apenas a comprovação do ato ilícito, do dano e do nexo de causalidade entre o ato e o evento danoso, independente de dolo ou culpa (art. 14 do CDC).

E, na hipótese, a situação retratada evidencia falhas de segurança na atividade bancária desempenhada pelo corréu Nu Pagamentos, pois não ofereceu a segurança que razoavelmente se espera em serviços bancários, além de ter deixado de fiscalizar as operações realizadas, identificando aquelas incompatíveis com o perfil da titular da conta.

Assim, a falha na prestação do serviço se verifica na medida em que não foram interrompidas as operações incomuns para aquela conta, com a realização de empréstimos e transferências em valores superiores aos normalmente efetuados e em curto período, cujo contexto indicava a prática inequívoca de ato ilícito.

É o que estabelece a Súmula 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”*.

E esta Corte vem reconhecendo, reiteradamente, haver defeito na prestação de serviços quando há transações indevidas, como na hipótese dos autos, por não disponibilizar o banco a segurança necessária aos usuários, evitando assim, que deles terceiros se utilizem criminosamente.

Patente, pois, a responsabilidade do banco, que deve suportar os riscos da atividade, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelo que era de rigor o reconhecimento da inexigibilidade das transações efetuadas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

na conta bancária do autor.

Deste modo, a inexigibilidade do empréstimo impugnado, na forma definida na r. sentença, era medida de rigor.

Quanto aos danos morais, verifica-se que os fatos narrados na inicial superam o limite dos simples aborrecimentos, pois acarretaram angústia e sofrimento, trazendo relevante perturbação psíquica, mostrando-se adequada a condenação do corréu Nu Pagamentos ao pagamento de indenização por danos morais.

Não se trata, pois, de episódio que traduza situação de mero aborrecimento. Este é passageiro e faz parte da vida diária das pessoas. Não maltrata o seu íntimo, a alma, como ocorre quando os fatos são extraordinários, singulares, como se revelou o que serviu de fundamento ao pedido inicial.

Já decidiu o Superior Tribunal de Justiça que *“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. 20.9.01).

No caso, destinando-se a indenização a desestimular a repetição da falha da prestação dos serviços do réu e levando-se em linha de consideração a extensão dos danos e o caráter preventivo da reparação, razoável que, na hipótese, a quantia seja fixada em R\$. 10.000,00 (dez mil reais), em respeito aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Tal valor deverá ser corrigido monetariamente a partir do arbitramento e acrescido de juros de mora nos termos do artigo 406 do Código Civil, a contar da citação.

Quanto ao Banco Itaú, a r. sentença não merece reparo.

Isso porque não restou demonstrada falha na prestações de serviços, tendo em vista que as transações impugnadas não destoavam do perfil da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
38ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

correntista a ponto de despertar suspeitas que justificassem o bloqueio pela instituição bancária, não se observando falha no dever de segurança. Assim, descabida a pretensão indenizatória por danos materiais e morais em relação ao Banco Itaú.

Diante do acolhimento do pedido de indenização por danos morais, em relação ao corréu Nu Pagamentos, fica este condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 15% do valor da condenação devidos ao patrono dos autores, nos termos do disposto no artigo 85, § 2.º, do Código de Processo Civil. Mantida a sentença em relação ao Banco Itaú, cabível a majoração da verba honorária devida ao seu patrono, conforme preconizado no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator