



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000063141

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1057503-43.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante EMMANUEL DE CARVALHO GUIMARÃES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 Desembargadores. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

SOUZA LOPES
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 54716
APEL.Nº: 1057503-43.2024.8.26.0576
COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
APTE. : EMMANUEL DE CARVALHO GUIMARÃES
APDO. : NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

Indenização – Dano moral – Transação no cartão de crédito negada pelo autor – Ausência de prova de que foram efetuadas pela titular – Aplicação da teoria do risco da atividade – Responsabilidade objetiva – Dever de indenizar inafastável – Fixação do quantum para R\$ 10.000,00 que se mostra de rigor - Recurso provido.

Cuida-se de apelação contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória c.c. indenização que EMMANUEL DE CARVALHO GUIMARÃES dirigiu contra o NU PAGAMENTOS S/A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

O autor recorre insistindo na tese de que a negativa do Banco em lhe ressarcir compra indevida em seu cartão de crédito lhe causou dano moral, pugnando pela fixação e elevação da verba honorária. Busca a reforma do *decisum*.

Sem contrarrazões, subiram os autos.

É o relatório.

O recurso prospera.

Cuida-se de ação declaratória c.c. indenização por danos morais na qual o autor nega ter firmado compra no cartão de crédito, visando o ressarcimento.

Ora, o autor não reconhece a transação apontada na inicial e a alegação do réu, já conhecida, é de que não houve falha na prestação do serviço e que a culpa é da vítima.

Ora, a realidade nos mostra outro quadro.

As Instituições financeiras têm investido pesado na segurança, todavia, como é cediço, a “bandidagem” está sempre à frente da tecnologia bancária.

Prova disso está nos jornais todos os dias, são saques e compras com cartões falsos, inclusive os cartões com chip, portanto, a alegação do apelante de que existe total segurança, realmente está equivocada.

A clonagem de cartões, de senhas, enfim, de toda essa parafernália de informática já não é nenhuma novidade para os bandidos, que rotineiramente conseguem driblar toda a segurança das entidades financeiras, não se podendo, portanto, atribuir ao titular do cartão, principalmente por presunção, de que tenha agido com culpa, negligenciando a guarda de sua senha.

A atividade bancária impõe a exposição a risco de sofrer golpes por estelionatários, bem por isso, tanto a doutrina como a jurisprudência firmaram a responsabilidade objetiva perante o cliente e, ainda, aplicável ao caso a teoria do risco profissional.

De fato, é esse o quadro dos autos, não houve

demonstração de negligência da parte autora na guarda da senha de acesso do cartão.

Assim sendo, o dano moral é evidente, pois, a negligência do réu permitiu que terceiros efetuassem transações em nome da parte autora, sem possibilidade de solução administrativa, circunstância suficiente a lhe acarretar intranquilidade e desassossego.

Por fim, o *quantum* indenizatório deve ser fixado em R\$ 10.000,00, montante este que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Pelo exposto, dá-se provimento ao recurso para julgar procedente a ação, condenando-se o Banco ainda ao pagamento de indenização por danos morais fixados em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com elevação da verba honorária para 20% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 1º e 11 do CPC.

SOUZA LOPES

Relator