



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000094290

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1073478-78.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada DÉBORA GOMES GONÇALVES.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1073478-78.2024.8.26.0100

Apelante (réu): Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Apelada (autora): Débora Gomes Gonçalves

Comarca: São Paulo – 6ª Vara Cível do Foro Central

Juiz de 1ª Instância: Fabio Coimbra Junqueira

Voto nº 26085

APELAÇÃO CÍVEL - Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência.

I. Golpe do “Falso Funcionário”. Compras feitas no cartão de crédito da autora, após ser induzida por golpista - que se passou por funcionário da instituição financeira ré - a 'atualizar' o aplicativo de seu celular mediante suas orientações.

II. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula n. 297, do C. Superior Tribunal de Justiça), bem como da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Dinâmica dos fatos relatada pela autora a evidenciar a ocorrência de indevido vazamento de dados pessoais e bancários. Falha na segurança interna do banco caracterizada. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Inexigibilidade das transações bem reconhecida.

III. Dano moral. Reconhecida a inexigibilidade do débito. Inscrição levada a efeito de forma indevida gera dano moral in re ipsa, a ensejar o dever da respectiva reparação. Indenização fixada pelo MM. Juízo a quo, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que não comporta redução. Precedentes desta C. Câmara.

IV. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais onde, interposto recurso de apelação da ré contra a r. sentença de fls. 455/460, foi acolhida arguição preliminar para anular decisões proferidas em

embargos de declaração (fls. 538/544), retornando os autos à origem para que fosse oportunizada a manifestação do ora apelante e, após, nova decisão em relação aos embargos declaratórios.

Cumprido o v. acórdão (fl. 557), após manifestação da ré (fls. 560/562), as decisões proferidas em embargos de declaração foram mantidas (fl. 563).

Assim, então, restou consignado pela r. sentença recorrida: i) declarar inexigível o débito de R\$ R\$ 7.694,22 (sete mil, seiscentos e noventa e quatro reais e vinte e dois centavos), com correção monetária desde o efetivo prejuízo e juros legais desde a citação, nos termos do art. 487, inc. I, do CPC, confirmando a tutela de urgência (fl. 459); e ii) condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$10.000,00, corrigidos desde o arbitramento e juros legais desde a citação, carregando os encargos da sucumbência integralmente à parte ré, com verba honorária fixada em 10% do valor global da condenação (fls. 469/470 e 475).

Apela o banco réu, às fls. 566/595. Requer seja o recurso recebido no duplo efeito. Discorre sobre sua política de segurança e mecanismos de proteção disponíveis aos clientes, inclusive, quanto ao golpe sofrido pela autora que é de notório conhecimento. Aduz ser inequívoca a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, e a ausência de sua responsabilidade. Afirma que as transações foram feitas por aparelho previamente autorizado e confirmação biométrica no aplicativo. Inaplicável a Súmula 479 do STJ por se tratar de hipótese de fortuito externo. Defende a ausência de qualquer ato ilícito praticado, de modo que não há falar em indenização por dano moral.



Subsidiariamente, postula a redução do valor arbitrado a tal título e que seja fixado o termo inicial dos juros de mora a partir da data da sentença de arbitramento.

O recurso, tempestivo e preparado, foi processado e contrariado (fls. 596/597 e 601/610).

É o relatório.

Recebo a apelação apenas no efeito devolutivo, nos termos do art. 1.013, *caput* do CPC. O recurso é recebido sem efeito suspensivo nos termos do art. 1.012, § 1º, inc. V do mesmo Código, vez que a r. sentença confirmou a tutela provisória concedida.

O recurso não comporta provimento.

A controvérsia submetida a julgamento nesta Instância cinge-se à verificação da responsabilidade civil da instituição financeira ré pelos fatos descritos na inicial e, por conseguinte, o cabimento do ressarcimento pelos danos passíveis de reparação.

Na exordial, a autora narra que no dia 29 de julho de 2023, recebeu ligação de uma pessoa se identificando como funcionário da ré, solicitando que fosse feita atualização do aplicativo no celular; a autora acreditou se tratar de um contato idôneo, pois referida pessoa possuía todos os seus dados cadastrais e informações que somente o réu detinha. Contudo, após seguir as orientações de atualização, recebeu mensagem informando a realização de compras efetuadas em seu cartão de crédito, cuja procedência desconhece. Então, entrou em contato com a Central de Atendimento, onde foi informada de que havia sido vítima de fraude; contestou os lançamentos e solicitou o

imediate bloqueio de seu cartão e estorno das transações, porém, sem êxito. Daí a presente ação buscando: i) a declaração da inexigibilidade dos valores referente aos lançamentos feitos em seu cartão de crédito: R\$ 4.782,50 e R\$ 2.911,72, totalizando R\$ 7.694,22 (sete mil, seiscentos e noventa e quatro reais e vinte e dois centavos) e ii) a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

A r. sentença assinala que a responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros, encontra-se prevista na Súmula n. 479, do STJ, que a situação ocorrida se insere no risco da atividade desenvolvida e que, além do mais, a jurisprudência *apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induzir a erro*, como se verifica, ocorreu no caso dos autos, julgando parcialmente procedente a ação, com posterior acolhimento de embargos de declaração para também condenar a parte ré ao pagamento de indenização por dano moral, face a indevida inscrição do nome da autora em cadastro de inadimplentes.

De início, vale ressaltar que a relação havida entre as partes configura relação de consumo, lembrando que, nos termos da Súmula nº 297, do C. STJ, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Incontroverso o fato de que a autora foi vítima

do chamado “golpe do falso funcionário” que, por meio de ligação e possuindo dados cadastrais da autora, a induziu a realizar atualização no aplicativo do celular e, dessa forma, viabilizar a realização de duas compras em seu cartão de crédito.

Como se observa do relato da demandante, bem como ponderou a r. sentença, o fraudador possuía dados pessoais e bancários da titular do cartão de crédito e deles se utilizou para enganá-la, levando-a a erro, ou seja, a acreditar que se tratava de um funcionário do banco com quem possuía vínculo.

Tais informações, a toda evidência, somente poderiam ser *vazadas* pela própria instituição financeira, o que já se mostra suficiente para caracterizar a falha de segurança dos seus serviços bancários.

Não obstante, o fato de a autora ter eventualmente passado outras informações aos estelionatários, a viabilizar a efetivação das operações impugnadas, por si só, não afasta a responsabilidade civil da instituição financeira pelos prejuízos descritos na exordial, justamente porque, como evidenciado, os estelionatários já dispunham, previamente, de informações pessoais e bancárias da autora, que foram determinantes para o sucesso da fraude; ressalte-se que, ao oferecer os seus serviços no mercado, a instituição financeira assume o dever de garantir, além da segurança do ambiente que cria e administra, a confidencialidade dos dados de seus clientes.

Além do mais, observe-se que as transações foram feitas de forma sequencial e, ao que parece, revelando perfil atípico e fraudulento, pois, destoante do padrão de consumo da autora

(fls. 150/151), a também evidenciar falha no mecanismo de segurança da instituição ré, que deveria ter identificado e bloqueado as operações.

Verifica-se que a parte ré é responsável pelos danos causados ao consumidor, bastando a demonstração do dano (acidente de consumo), e a relação de causalidade entre o mencionado dano e o serviço prestado ao consumidor, nos exatos termos da Súmula 479 do STJ.

Destarte, nos termos acima expostos, não há falar na configuração de alguma das hipóteses enumeradas no art. 14, § 3º, incs. I e II, do Código de Defesa do Consumidor, que 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.

A simples alegação de que as transações foram autenticadas por biometria facial não é suficiente para eximir a instituição financeira de responsabilidade, sendo indispensável comprovar que o sistema de segurança funcionou de modo adequado, o que não ocorreu no caso concreto.

Não se pode exigir do consumidor médio o domínio de complexos protocolos de segurança digital, cabendo às instituições financeiras o dever de implementar sistemas eficazes e adequados de monitoramento, conforme os padrões técnicos e normativos do setor bancário.

Ademais, restou demonstrado que a autora agiu com diligência, comunicando, logo em seguida, os fatos ao banco (fl.

38) e à autoridade policial (fls. 36/37); tais condutas afastam, de forma categórica, qualquer imputação de culpa concorrente ou de comportamento negligente.

Diante desse cenário, era mesmo de rigor a declaração de inexigibilidade dos valores impugnados, objetos da presente demanda, os quais foram lançados na fatura do cartão de crédito da autora (R\$ 4.782,50 e R\$ 2.911,72 – fls. 148/151) e, após, inscritos em cadastro de inadimplentes em nome dela (fl. 147).

Destarte, reconhecida inexigibilidade de tais valores, a negativação do nome da autora se afigura indevida. E cediço que a inscrição indevida do nome do consumidor em cadastro de proteção ao crédito implica em dano moral *in re ipsa*, ou seja, não se exige prova do efetivo prejuízo.

O valor do dano moral precisa atender à sua dupla função jurídica, que é a satisfação da dor da vítima e o desestímulo do autor da ofensa na prática de novos atos. Além disso, a indenização deve guardar proporção com a natureza da ofensa, a gravidade objetiva e a repercussão subjetiva do fato para a vítima. Por fim, deve ser analisada a situação econômica das partes.

Assim, considerando tais parâmetros, as circunstâncias em que os fatos ocorreram e as suas peculiaridades, reputo como justa e adequada a indenização dos danos morais no valor fixado pela r. sentença de R\$10.000,00 (dez mil reais), não comportando qualquer redução.

Nesse sentido, confira-se julgado desta C.

Câmara:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Restrição Creditícia Sentença de procedência - Apelo da ré Dívida inscrita perante o órgão SCPC, em 2017 Dívida não prescrita à época do ajuizamento da ação e prolação da r. Sentença - Inexistência de motivo para sobrestamento do feito, à luz do IRDR nº 2026575-11.2023.8.26.0000 MÉRITO - Ausente demonstração da legitimidade do apontamento - Ônus que incumbia à requerida (art. 373, II, do CPC e 6º, VIII, do CDC) - Débito declarado inexigível Manutenção - DANOS MORAIS configurados (in re ipsa) Inaplicabilidade da Súmula 385 do C. STJ no caso concreto Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, que não comporta redução -Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios para 15% do valor atualizado da condenação. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação nº 1037366-21.2021.8.26.0002, Rel. Des. Marcelo Ielo Amaro, j. em 19/12/2024)

Também não merece acolhida o termo inicial dos juros de mora sobre o valor da indenização dos danos morais apontado pelo réu (arbitramento), mantendo-se aquele fixado pela sentença (citação), sob pena de inadmissível *reformatio in pejus*, à luz da Súmula 54 do STJ.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em favor do patrono da autora, de 10% para 13%, sobre a mesma base de cálculo estabelecida pela r. sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO
PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora