



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000144813

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1105070-43.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada BEATRIZ ALVES DE OLIVEIRA MORIKAWA, é apelado/apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso da autora e negaram ao recurso do réu. V. U. Sustentou oralmente a Doutora Fabiana Guardão Silva.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº: 13.094

APELAÇÃO Nº: 1105070-43.2024.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO

APTE/APDO: BEATRIZ ALVES DE OLIVEIRA MORIKAWA

APDO/APTE: NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

JUIZ(A) DE DIREITO: ALEXANDRE DAS NEVES

Ação de reparação por danos materiais e morais. Fraude bancária. Golpe perpetrado por suposto funcionário do banco. Ligação telefônica do fraudador, com todas as informações bancárias e pessoais da parte autora. Realização de operações bancárias fraudulentas. Sentença de parcial procedência. Pretensão do réu de reforma. Descabimento. Incidência do CDC. Falha na prestação do serviço – Súmula 479 do STJ. Teoria do Risco da Atividade. O banco não provou a legalidade das transações e tão pouco a inviolabilidade do seu sistema de segurança. Os fraudadores tinham as informações pessoais da autora, o que deu credibilidade ao golpe. Pretensão da autora de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. Admissibilidade em parte. Dano moral configurado. Fixação de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, sendo excessivo o montante pleiteado. Sentença reformada em parte. Recurso da autora parcialmente provido e do réu desprovido.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 170/173, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação de reparação por danos materiais e morais ajuizada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

por Beatriz Alves de Oliveira Morikawa em face de Nu Pagamentos S/A Instituição de Pagamento, para condenar o réu a restituir à autora a quantia total de R\$6.055,92, atualizada desde o desembolso e acrescida de juros de mora da citação. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento de metade das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa ao patrono do réu e 10% do valor da causa ao patrono da autora.

A autora apela a fls. 177/190 sustentando que sofreu danos morais, que devem ser reparados pelo réu, com o pagamento de indenização em valor não inferior a R\$6.055,92. Alega que o banco deve arcar integralmente com os ônus sucumbenciais. Pleiteia o provimento do recurso para julgar a ação totalmente procedente.

O réu apela a fls. 195/218 sustentando a regularidade das transações e o funcionamento da segurança do sistema. Afirma que o golpe da falsa central é de conhecimento notório. Alega que está configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiro, o que afasta a responsabilidade do banco. Defende a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Argumenta que não está configurado o dano material. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 224/234 e 235/259.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A autora apresentou oposição ao julgamento virtual a fl. 265.

É o relatório.

A autora ajuizou ação relatando que recebeu uma ligação de uma pessoa que se identificou como funcionário do réu, munido de suas informações pessoais e bancárias, para realizar um investimento. Afirma que suspeitou de eventual fraude, então acessou a sua conta corrente pelo aplicativo, quando constatou movimentações bancárias via *pix* para pessoas desconhecidas, nos valores de R\$2.500,00 e R\$4.424,19, bem como a tentativa de contratação de um empréstimo no valor de R\$20.000,00. Ressalta que entrou em contato com o banco e constatou que se trata de fraude, abrindo um protocolo pelo banco. Acrescenta que, alguns dias depois, o banco efetuou o estorno do valor de R\$868,27. Busca a reparação pelos danos morais e materiais sofridos.

A questão debatida é relativa ao direito do consumidor, havendo hipossuficiência técnica e financeira da parte autora, de forma que se aplica ao caso o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova.

De acordo com a Súmula 279 do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Superior Tribunal de Justiça “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeira*”.

A ação tem como fundamento o fato do serviço (art. 14 do CDC) e a inversão do ônus da prova resulta do § 3º do art. 14 do CDC.

O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade.

O verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça prevê a responsabilidade objetiva da instituição financeira em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros.

Se a autora afirma que não realizou as transações impugnadas, não tem meios de provar. Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo, bem como a inversão do ônus da prova, cabia ao réu a prova da legitimidade da operação contestada. No entanto, não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que ela tenha efetivamente realizado as operações bancárias impugnadas.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A realização de duas transferências de alto valor e fora do perfil do cliente deveria ter chamado a atenção do réu e seu setor de segurança e prevenção a fraudes deveria ter bloqueado as transações suspeitas preventivamente até a confirmação com o seu cliente. Frise-se que o empréstimo no valor de R\$20.000,00 não foi concluído pelo fraudador. Além disso, o banco estornou parte do valor das transferências fraudulentas.

Restou evidenciada a ocorrência de fraude.

Está configurada a responsabilidade do banco pelos danos suportados pela autora, uma vez que o sistema de segurança da instituição financeira não se mostrou eficiente, permitindo a atuação de estelionatários.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, as instituições devem garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. Acontece que é notório o crescente número de fraudes praticadas por estelionatários.

Aplica-se ao caso a Teoria do Risco da Atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir.

Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Não há que se falar em culpa de terceiro ou exclusiva da vítima porque os fraudadores tinham informações pessoais e bancárias da autora, o que deu credibilidade à alegação de que se tratava de um funcionário do banco. Além disso, as transações fogem do seu perfil.

Diante da falha na prestação do serviço pelo réu e da ausência de excludente de responsabilidade, é de rigor a declaração de nulidade das transferências, com a restituição do valor.

Evidente o dano moral sofrido pela autora, que teve a sua conta bancária invadida e ficou privada de parte do seu dinheiro. A falha no sistema de segurança ocasionou transações desconhecidas na sua conta bancária, sem que a instituição tenha tomado providências para resolução da situação. Os fatos superam o mero aborrecimento e configuram dano moral indenizável.

O *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em valor suficiente para reparar o dano e repreender o ofensor para que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

não cometa mais o ato lesivo, observando-se os limites da razoabilidade e proporcionalidade, sem ocasionar o enriquecimento ilícito do ofendido.

Considerando as características do caso, é cabível a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), sendo excessivo o montante pleiteado. Sobre esse valor deve incidir correção monetária pelo IPCA da data do arbitramento e juros de mora da data do evento danoso, com incidência da Taxa SELIC, subtraindo-se o índice do IPCA, nos termos da Lei n. 14.905/24.

De acordo com o verbete nº 326 da Súmula de Jurisprudência do STJ, a condenação em montante inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca, na ação de indenização por danos morais.

Em caso semelhante já se pronunciou esta E. 13ª Câmara de Direito Privado:

“Ação declaratória de inexistência de débito c.c indenização por danos morais e materiais – Transações bancárias com cartão bancário e aplicativo não reconhecidas pelo autor, após receber telefonema de pessoa que se passou por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

funcionário do Banco réu – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do Banco – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiro no âmbito de operações bancárias (súmula 479 do STJ) – Banco requerido não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das transações bancárias (art. 6º, VIII, CDC) – Fraude praticada por fraudador não exime o banco de responder pelos prejuízos causados – Transações bancárias impugnadas que destoavam do perfil do requerente – Danos materiais demonstrados – Dano moral que se caracteriza com a própria ocorrência do fato – Damnum in re ipsa – Valor arbitrado em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

– Recurso negado” (TJSP; Apelação Cível 1052831-07.2020.8.26.0002; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2021; Data de Registro: 15/12/2021).

No mesmo sentido:

“AÇÃO INDENIZATÓRIA – Contrato bancário – Responsabilidade civil – Autora que alega ter sido vítima de fraude perpetrada mediante ligação de terceiro que se fez passar por funcionário do réu – Sentença de parcial procedência dos pedidos – Insurgência do réu – Descabimento – Hipótese em que o fraudador contactou a autora se utilizando de número telefônico de canal de atendimento oficial do banco réu e de posse de dados pessoais da autora – Falha de segurança imputável ao réu – Falha na prestação dos serviços bancários (CDC, art. 14, §1º) –



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inteligência do enunciado da Súmula 479 do C. STJ – De rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos decorrentes de operações realizadas mediante fraude e o ressarcimento dos valores pagos relativamente a tais operações – Dano moral configurado – Negativação indevida – Quantum indenizatório arbitrado em primeiro grau (R\$ 5.000,00) que não comporta redução – Juros de mora devem incidir desde o evento danoso (Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça) – Contudo, mantém-se o termo inicial de incidência fixado na r. sentença, sob pena de configurar-se "reformatio in pejus" – Sentença mantida – RECURSO NÃO PROVIDO”

(TJSP; Apelação Cível
1003690-22.2022.8.26.0625; Relator
(a): Renato Rangel Desinano; Órgão
Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Taubaté - 3ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 30/05/2023; Data de Registro:
30/05/2023).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ademais, em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil e considerando a circunstância de que casos em tudo assemelhados ao presente já foram julgados, com trânsito em julgado, por esta Câmara e este Tribunal, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

Assim, a r. sentença deve ser reformada em parte.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **DÁ PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), e **NEGA PROVIMENTO** ao recurso do réu. Em razão da sucumbência, o réu deverá arcar com o pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC.

Por fim, dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator

F