



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000151690

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1122791-42.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelada TALITA OLIVEIRA GONZALEZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

MENDES PEREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 40243

Apelação nº 1122791-42.2023.8.26.0100

Apelante: Nu Financeira S/A. – Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Apelada: Talita Oliveira Gonzales

Comarca: São Paulo

15ª Câmara de Direito Privado

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Golpe da falsa central de atendimento - Realização de empréstimo bancário e pagamentos de boletos bancários - Sentença procedência - Irresignação do requerido - Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor da autora, bem como boletos bancários constando com beneficiário à própria instituição ré - Desídia da requerente e falha no serviço bancário - Danos materiais configurados - Restituição, no entanto, de forma simples - Danos morais caracterizados - Negativação indevida do nome da autora por débitos questionados extrajudicial e judicialmente - Dano moral “in re ipsa” - “Quantum” reduzido de R\$ 14.513,72 para R\$ 5.000,00, considerando-se as peculiaridades do caso em tela e o comportamento da autora - **Recurso parcialmente provido, mantida a sucumbência exclusiva do réu.**

A r. sentença de fls. 418-425, declarada às fls. 467, cujo relatório é adotado, em autos de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais, julgou procedentes os pedidos formulados na exordial, para declarar inexigível o débito referente ao empréstimo no valor de R\$ 6.250,00, condenar o réu à devolução em dobro dos valores pagos pela autora das parcelas da operação bancária, bem como a devolução do saldo existente na conta da requerente no momento anterior a ocorrência da fraude, no valor total de R\$ 9.947,62 (nove mil e novecentos e quarenta e sete reais e sessenta e dois centavos) e fixar indenização por danos morais na quantia de R\$ 14.513,72, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJ/SP desde a sentença e acrescido de juros de 1% ao mês a partir da citação até a data do efetivo pagamento. Houve, por fim, a cominação de astreintes. Em razão da sucumbência, impôs ao demandado o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Pretende o requerido a reforma da sentença, arguindo fortuito externo, considerando que a própria autora voluntariamente realizou as transações impugnadas mediante engodo de fraudadores, não havendo que se falar em falha na prestação de seu serviço. Alega que os danos materiais e morais não são cabíveis (fls. 441-461).

Foram apresentadas contrarrazões às fls. 475-492, em defesa do desate da controvérsia traduzida na sentença recorrida.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O apelo merece parcial provimento.

É fato incontroverso que o caso apresentado se trata de fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, no qual o golpista entra em contato com a vítima se passando por preposto da instituição financeira e a leva a realizar operações com objetivo de fragilizar os dados da consumidora, o que ocorreu com a autora.

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), plenamente aplicável à espécie, devendo ser dirimida à luz do referido diploma legal, nos termos, ainda, do que estabelece a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

O diploma consumerista consagrou, em seu artigo 14, caput, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço.

O mesmo dispositivo legal consagra, em seu §1º, que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar.

No entanto, para se concluir que um serviço é defeituoso, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança) e o dano causado.

Nesta Corte já foram julgados inúmeros casos semelhantes. No universo de ações desta espécie, apesar do golpe ser muito semelhante em todas elas, há variáveis que devem ser examinadas individualmente caso a caso.

Na hipótese dos autos, verifica-se do boletim de ocorrência juntado às fls. 48-49 que a requerente recebeu ligação telefônica de suposto preposto do banco informando atividade suspeita em sua conta e para cancelamento das transações se fazia necessário o pagamento de boletos bancários, os quais aparecem como favorecido a própria instituição financeira (NU PAGAMENTOS SA). Após efetuar o pagamento dos boletos (fls. 33-35), verificou-se tratar de golpe.

Constata-se, ainda, que foi realizado empréstimo em seu nome, não reconhecido, em um curto intervalo de tempo (fls. 37-45).

As transações, na quantia aproximada de R\$ 14.513,72, ocorreram no dia 05/05/2023 entre as 16h49min e 17h06min, consistente em um empréstimo de R\$ 6.250,00 e o pagamento de 3 (três) boletos nos valores de R\$ 2.763,72, R\$ 6.250,00 e R\$ 5.500,00 (fls. 33-35 e 37-45).

Os extratos juntados aos autos às fls. 298-301 indicam que as movimentações financeiras da autora são, de fato, muito mais singelas do que as realizadas pelo fraudador, em padrões que não se equiparam aos encontrados no dia do golpe, destoando de seu perfil de consumo, constando como favorecido nos boletos bancários o requerido, bem como foi realizado um empréstimo, no mesmo dia, o que demonstra falha na fiscalização da instituição financeira.

Sobre a questão, convém anotar que a casa bancária nada apresentou

nos autos a contrapor o perfil de consumo estampado nos extratos apresentados, ônus que por certo lhe incumbia, tampouco comprovou não ser o destinatário ou emissor dos boletos bancários.

Ou seja, o réu não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado as transações ou a contratação do empréstimo, apenas aduzindo que as operações foram realizadas pela própria demandante, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a Instituição Financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Desta feita, é possível aferir através dos documentos juntados, falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas.

O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A ministra Nancy Andrighi já declarou que os bancos, ao possibilitarem a contratação de serviços de maneira fácil, por meio de redes sociais e aplicativos, têm "o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto" (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

A propósito:

“DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Autora que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da correntista – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidora que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido, com determinação”. (TJSP; Apelação Cível 1019090-42.2023.8.26.0625; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025; Data de Registro: 21/02/2025).

Sendo assim, devida a reparação pelo dano material experimentado, reconhecendo-se a inexigibilidade do empréstimo contratado, sendo a condenação do réu à restituição dos valores das transações fraudulentas realizadas medida de rigor.

Todavia, não há que se falar em devolução de valores em dobro. Isto porque, o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor somente pode ser aplicado mediante a demonstração inequívoca de má-fé da instituição financeira requerida, que não se presume, e no caso, também não ficou cabalmente comprovado nos autos. Ademais, o banco efetuou as cobranças acreditando que referidas contratações fossem autênticas. Bem por isso, não se justifica a devolução em dobro dos valores descontados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, já se manifestou o C. STJ em julgado que pacificou o entendimento acerca da interpretação de referido dispositivo legal:

“DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA. HERMENÊUTICA DAS NORMAS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC. REQUISITO SUBJETIVO. DOLO/MÁ-FÉ OU CULPA. IRRELEVÂNCIA. PREVALÊNCIA DO CRITÉRIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. MODULAÇÃO DE EFEITOS PARCIALMENTE APLICADA. ART. 927, § 3º, DO CPC/2015. IDENTIFICAÇÃO DA CONTROVÉRSIA (...) TESE FINAL 28. Com essas considerações, conhece-se dos Embargos de Divergência para, no mérito, fixar-se a seguinte tese: A REPETIÇÃO EM DOBRO, PREVISTA NO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CDC, É CABÍVEL QUANDO A COBRANÇA INDEVIDA CONSUBSTANCIAR CONDUTA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA, OU SEJA, DEVE OCORRER INDEPENDENTEMENTE DA NATUREZA DO ELEMENTO VOLITIVO. MODULAÇÃO DOS EFEITOS 29. Impõe-se MODULAR OS EFEITOS da presente decisão para que o entendimento aqui fixado - quanto a indébitos não decorrentes de prestação de serviço público - se aplique somente a cobranças realizadas após a data da publicação do presente acórdão.” (EAREsp 600.663/RS, Rel. Ministra MARIA THERESA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe 30/03/2021).

Os danos morais decorrem do fato de que o réu, ciente da controvérsia existente relativa à existência do crédito, já que a autora o impugnava (fls. 50-51 e 61-64), ao invés de buscar a cobrança pelas vias ordinárias, se prevaleceu de sua posição para realizar o lançamento do nome da autora em rol de maus pagadores (fls. 406), visando compeli-la a adotar a medida que pretendia.

A negativação indevida, uma vez que englobou valores que ora são declarados inexigíveis, basta, conforme a pacífica jurisprudência de nossos Tribunais, para a configuração dos danos morais indenizáveis, sendo desnecessária a comprovação de qualquer repercussão relacionada a tal providência.

Contudo, o valor fixado a título de indenização, ou seja, R\$ 14.513,72, deve ser considerado excessivo, desrespeitando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sobretudo diante do comportamento concorrente da parte autora para consecução da fraude, sendo de rigor, no caso em exame, a redução para R\$ 5.000,00. Tal quantia serve para a compensação da requerente, sem ensejar enriquecimento, bem como para a punição do réu, compelindo-o a modificar o procedimento para que fatos da mesma natureza não se repitam.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso para determinar a restituição simples dos valores indevidamente transacionados, bem como para reduzir o “quantum” indenizatório para R\$ 5.000,00, mantida a sucumbência integral da parte ré em 10% do valor da condenação, por ter decaído substancialmente dos pedidos (art. 85, § 2º e 86, parágrafo único do CPC).

MENDES PEREIRA
Relator