



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000101406

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1152702-65.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada VALDIRENE LUCAS DE AGUIAR (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

PENNA MACHADO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 31789

APELAÇÃO Nº: 1152702-65.2024.8.26.0100

APELANTE: NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

APELADA: VALDIRENE LUCAS DE AGUIAR (JUSTIÇA GRATUITA)

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ “A QUO”: ROGINER GARCIA CARNIEL

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos materiais e morais. Bancários. Sentença de procedência. Inconformismo. Não acolhimento. Não comprovação de que a transferência tenha sido efetivada de forma regular, nem de que o empréstimo tenha sido requerido pela Autora (art. 373, II, do Código de Processo Civil). Golpe praticado por terceiros fraudadores que furtaram dados e cópias dos documentos da Autora para efetuarem transação e empréstimo fraudulentos. Transações que fogem ao perfil da cliente. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do Banco Réu. Inteligência do art. 186 do Código Civil e art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Vulnerabilidade da consumidora. De rigor a condenação do Banco Réu a ressarcir o montante transferido indevidamente. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 (sete mil reais) que se mostra razoável e proporcional a reprimir o ato, sem aviltar ou implicar em enriquecimento de quem a recebe. Abuso configurado, a permitir a responsabilização por força do ato ilícito praticado. Sentença mantida. Decisão bem fundamentada. Ratificação, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno. RECURSO NÃO PROVIDO, majorando-se a verba honorária devida pelo Banco Réu a 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, em favor da banca que patrocinou os interesses da Autora.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. sentença de fls. 354/360, que nos Autos de “Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos materiais e morais”, julgou procedente o pedido para declarar a inexigibilidade das cobranças apontadas na Exordial, tornando definitiva a liminar deferida às fls. 91/92.

Condenou o Banco Réu à restituição do empréstimo no valor de R\$ 2.222,88 (dois mil, duzentos e vinte e dois reais e oitenta e oito centavos), corrigida monetariamente com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça, desde o desembolso, e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação.

Condenou o Banco Réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça, desde a data do arbitramento, e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.

Declarou extinto o Feito, com apreciação do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Condenou o Banco Réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Inconformado, apela o Banco Réu (fls. 375/408), sustentando, em síntese, que as transações partiram de um dispositivo previamente autorizado pela Autora e com a inserção de senha pessoal e intransferível de 4 dígitos.

Aduz tratar-se de fortuito externo, sendo a culpa exclusiva da consumidora e de terceiro.

Aduz inexistência de danos materiais.

Sustenta a inoccorrência de danos morais.

Pede a total improcedência da Demanda.

Por fim, requer a reforma da r. sentença de Primeiro Grau.

Recurso processado regularmente, com a apresentação de Contrarrazões (fls. 414/426).

É o breve Relatório.

Respeitado entendimento diverso, o Recurso não comporta provimento, devendo a r. sentença ser mantida pelos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Trata-se de “Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c indenização por danos materiais e morais” proposta por “VALDIRENE LUCAS DE AGUIAR” em face de “NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO”.

Para tanto, alegou a Autora, em síntese, ter recebido uma ligação de suposto funcionário da área de segurança do Banco Réu, informando a tentativa de movimentações em sua conta, sendo necessário um procedimento de atualização.

Afirmou que o funcionário detinha diversas informações confidenciais da conta da Autora, e após seguir as informações passadas por ele, deparou-se com transferências para terceiro desconhecido.

Por estas razões, ajuizou a Autora a Demanda, objetivando, em síntese, a condenação do Banco Réu à restituição dos valores transferidos indevidamente e das parcelas descontadas do empréstimo não contratado, bem como a condenação do Banco Réu ao pagamento de indenização por danos morais.

De plano, afasta-se a pretensão do Banco Réu de se eximir da obrigação de indenizar.

Ora, invertidos os ônus de sucumbência, ante a vulnerabilidade da consumidora e a verossimilidade de suas alegações, o Banco Réu não se desincumbiu de seu ônus probatório, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

O conjunto probatório dos Autos é no sentido de que a Autora foi vítima de fraude praticada por terceiros, mediante furto de seus dados e cópias de

documentos, além de vítima de ligação telefônica de fraudadores que esquematizaram fraude que resultou nas transferências indevidas e em empréstimo não querido pela Autora.

Irreparável a r. sentença (fls. 357):

“Neste diapasão, forçoso reconhecer que o Banco não se desincumbiu de comprovar a validade do Contrato impugnado, nascendo o direito de a Parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.”

Portanto, não comprovada a regularidade das transações, de rigor o ressarcimento da Autora pelo Banco Réu, nos termos da r. sentença.

No mais, a situação, a princípio, poderia caracterizar culpa exclusiva da vítima, que não se acautelou, e possibilitou aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas.

Contudo, o caso revela falha na prestação dos serviços.

Isto porque as transações fogem totalmente ao perfil da Autora, defrontando-se com transações e empréstimo por ela não requeridos.

Ademais, ao constatar as operações ilícitas, procedeu a comunicação junto ao Banco Réu e requereu as providências necessárias para apurar os fatos fraudulentos, inclusive lavrando Boletim de Ocorrência em Delegacia de Polícia (fls. 41/42).

Aplica-se ao caso a Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.

É dever do Banco Réu checar a regularidade das operações, sobretudo porque fugiam ao padrão de transações da consumidora.

Assim, patente a culpa do Banco Réu por negligência, nos termos
Apelação Cível nº 1152702-65.2024.8.26.0100 -Voto nº 31789

do disposto no art. 186 do Código Civil, e de acordo com 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”.

O sistema de detecção de fraude do Banco Réu deveria ser acionado automaticamente, impedindo que a operação se efetivasse.

Contudo, o Banco Réu falhou no seu dever de segurança.

A eventual participação da Autora para o desencadeamento dos fatos não afasta a responsabilidade do Banco Réu, que no contexto é objetiva, à luz do disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Já o § 1º. do mencionado dispositivo legal prescreve que:

“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...).”

De rigor a restituição dos valores, nos termos da r. sentença.

É inequívoco, ademais, que a Autora foi constrangida e humilhada, ao se deparar com descontos em sua conta bancária em razão de empréstimo não contratado e por ter sido vitimada por terceiros fraudadores que engendraram esquema fraudulento que resultou na transferência de valores e contratação de empréstimo sem seu consentimento sem que o Banco Réu impedisse a ação dos criminosos.

Assim, o Banco Réu deve ser condenado a pagar à Autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização pelos danos morais sofridos.

Quanto ao valor a ser arbitrado a título de abalo moral, sabe-se que a reparação é questão controvertida, complexa, e pela sua própria essência, abstrata.

Em concreto, deve atender o escopo de sua dupla função: reparar o prejuízo, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor, para que não volte a reincidir.

Ao passo que é necessário assegurar uma justa compensação, sem, entretanto, incorrer em enriquecimento ilícito por parte de quem a recebe, e paralelamente, determinar a ruína daquele responsável pelo seu pagamento.

Deste modo, considerando-se os transtornos e dissabores sofridos pela Autora, deve ser mantido o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), tal como fixado na r. sentença a título de danos morais, eis que se afigura suficiente a ressarcir os transtornos sofridos pela Requerente, com base nos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, além do bom senso e moderação que sempre devem nortear as Decisões Judiciais.

Neste sentido:

“Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com pedido de indenização por danos morais. Golpe do motoboy. Operações realizadas por terceiro com o uso de cartão da autora. Falha na prestação do serviço configurada. Operações incompatíveis com o perfil da consumidora. Descumprimento do ônus probatório pelo banco e que implica em sua responsabilidade no tocante à reparação por danos morais. Súmula nº 479 do STJ e art. 14 do CDC. Vulnerabilidade da consumidora, idosa, inconteste e que implica na condenação do banco a tal título. Precedente análogo na Câmara. Ação ora julgada procedente. Recurso, da autora, provido. Recurso, do banco, improvido” (TJSP; Apelação Cível 1032109-92.2020.8.26.0602;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator (a): Luís Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2021; Data de Registro: 30/07/2021).

Por fim, considerando que o Banco Apelante foi vencido nesta sede recursal, os honorários por ele devidos deverão ser majorados a 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, em favor da banca que patrocinou os interesses da Autora, por equidade, nos termos do contido quanto à matéria no Novo Código de Processo Civil.

Portanto, imperiosa a manutenção do Julgado tal como acertadamente proferido, majorando-se a verba de sucumbência.

A interposição de Embargos protelatórios poderá beirar a má-fé, com a imposição de multa processual.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantida a sentença de Primeiro Grau proferida, majorando-se a verba honorária devida pelo Banco Réu a 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, em favor da banca que patrocinou os interesses da Autora.

PENNA MACHADO
Relatora