TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VII - ITAQUERA
2ª VARA CÍVEL
AVENIDA PIRES DO RIO, Nº 3915, São Paulo-SP - CEP 08240-095
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1003766-86.2024.8.26.0007**
Classe – Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente: **----------**
Requerido: **Nubank S/A (Nu Pagamentos S.a.) e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **FABIANA MARINI**

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais com pedido de tutela de urgência movida por ---------- em face de Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento e ----------. A autora alega ter sido vítima do golpe da "falsa central", sendo induzida a contratar empréstimo de R$6.000,00 e transferir o valor ao segundo réu. Requer a inexigibilidade do débito, restituição do valor e indenização por danos morais, imputando falha de segurança à primeira ré. A tutela de urgência foi indeferida. A ré Nu Pagamentos S.A. contestou, alegando preliminares e, no mérito, culpa exclusiva da vítima e inexistência de falha no serviço. O réu ----------, citado, tornou-se revel. Houve manifestação sobre a contestação. As partes pugnaram pelo julgamento antecipado.

É O RELATÓRIO. FUNDAMENTO E DECIDO.

O feito comporta julgamento antecipado, pois o mérito da causa prescinde da dilação probatória para ser decidido, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil. Cumpre salientar que para o deslinde da causa se faz absolutamente desnecessária a realização de perícia ou oitiva das partes, considerando que os fatos narrados na exordial, bem como documentos juntados pelas partes e a revelia de um dos réus são suficientes para a resolução da celeuma.

De início, afasto as preliminares arguidas pela ré Nu Pagamentos S.A. Não

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABIANA MARINI, liberado nos autos em 21/10/2025 às 20:55 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1003766-86.2024.8.26.0007 e código fnvZmGDh.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VII - ITAQUERA
2ª VARA CÍVEL
AVENIDA PIRES DO RIO, Nº 3915, São Paulo-SP - CEP 08240-095
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

há que se falar em inépcia da inicial, pois esta preenche os requisitos legais, descrevendo suficientemente os fatos e fundamentos jurídicos, permitindo o exercício da ampla defesa. Eventual ausência de documento comprobatório específico do dano material será analisada no mérito. A preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito e com ele será analisada, mas adianto que, tratando-se de relação de consumo, todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, conforme artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, incidem as regras constantes no Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, sendo imperiosa a inversão do ônus da prova diante da verossimilhança das alegações da parte autora e de sua hipossuficiência técnica frente à instituição financeira, aplicando-se, também, a responsabilidade objetiva, conforme artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A controvérsia reside na responsabilidade das rés pelos danos decorrentes da contratação de empréstimo e subsequente transferência de valores, operações realizadas pela autora após ser induzida a erro por terceiro fraudador em golpe conhecido como "falsa central de atendimento".

Em que pese os argumentos descritos na defesa da corré Nu Pagamentos S.A., esses não comportam acolhimento integral. Resta evidente a falha na prestação dos serviços por parte da instituição financeira requerida.

Conforme se verifica do conjunto probatório, é inegável a falha na prestação de serviços, dado que a parte ré autorizou a contratação de empréstimo seguida de imediata transferência via Pix da totalidade do valor para conta de terceiro desconhecido, transação esta potencialmente destoante do perfil de consumo da autora. Com isso, constato ausência de segurança adequada quando da prestação de serviços pelo réu Nu Pagamentos S.A., que possibilitou a realização da fraude, mesmo ciente ou devendo estar ciente de que a transação combinada (empréstimo + transferência imediata para terceiro) apresentava indícios de atipicidade.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABIANA MARINI, liberado nos autos em 21/10/2025 às 20:55 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1003766-86.2024.8.26.0007 e código fnvZmGDh.

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. O golpe da "falsa central de atendimento", embora praticado por terceiro, insere-se no risco da atividade bancária, cabendo às instituições financeiras implementar mecanismos eficazes para detectar e prevenir tais fraudes, que extrapolam a mera autenticação por senha e dispositivo, incluindo a análise de padrões transacionais e comportamentais do cliente.

Não prospera a tese de defesa de excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. O artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor exige a exclusividade da culpa, o que não se verifica no presente caso. A autora, embora tenha fornecido dados e autorizado as transações, agiu induzida a erro por meio de sofisticada engenharia social. A fraude somente se concretizou pela concorrência de fatores: a ação do fraudador, a indução da vítima e a falha nos mecanismos de segurança do banco réu, que não barrou a operação suspeita. Configura-se, no mínimo, culpa concorrente, que não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor na relação de consumo.

Vale salientar que as instituições financeiras são responsáveis pelo desenvolvimento de mecanismos de monitoramento em seus sistemas operacionais para alerta de suspeita de fraudes, que deveriam ter sido acionados quando das transações descritas na petição inicial, levando em conta o valor, a natureza combinada das operações (empréstimo seguido de transferência imediata) e o destinatário desconhecido. A tentativa de recuperação via MED, embora demonstre uma ação posterior, não exime a responsabilidade pela falha preventiva.

Quanto ao corréu ----------, sua revelia induz a presunção relativa de veracidade dos fatos alegados na inicial, notadamente o recebimento do valor de R$6.000,00 proveniente da fraude. Aquele que aufere proveito econômico decorrente de ato ilícito, ainda que não seja o autor direto da fraude, enriquece sem causa e responde pela restituição do indevidamente auferido, nos termos do artigo 884 do Código Civil. Sua

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABIANA MARINI, liberado nos autos em 21/10/2025 às 20:55 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1003766-86.2024.8.26.0007 e código fnvZmGDh.

responsabilidade é solidária à da instituição financeira perante a consumidora lesada, conforme artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, de rigor o acolhimento do pedido da parte autora para declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo no valor de R$6.000,00 e dos débitos dele decorrentes. Considerando que a autora não comprovou o pagamento das parcelas do referido empréstimo, o dano material se consubstancia na própria existência da dívida fraudulenta, sendo a declaração de inexigibilidade a medida adequada, afastando-se o pedido de restituição do valor principal de R$6.000,00, sob pena de enriquecimento sem causa. Eventuais valores comprovadamente debitados da autora a título de parcelas deste empréstimo deverão ser restituídos de forma simples, por ausência de prova de má-fé na cobrança inicial.

Por fim, verifico que houve a caracterização de dano moral diante do tormento vivenciado pela autora e da incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor. A autora, visando solucionar a questão, despendeu tempo útil tentando resolver o problema administrativamente junto à instituição financeira e ao Procon, sem sucesso, necessitando socorrer-se do Poder Judiciário. A angústia de se ver vítima de fraude, ter um empréstimo indevido lançado em seu nome e a incerteza quanto à resolução do problema extrapolam o mero aborrecimento cotidiano, configurando lesão a direito da personalidade. Com relação ao valor, entendo como razoável a quantia de R$5.000,00, levando em consideração a situação vivenciada pela parte autora, a gravidade da falha na segurança, o potencial econômico da instituição financeira ré e o caráter punitivopedagógico da medida, sem gerar enriquecimento ilícito.

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos da parte autora para:

a) Declarar a inexigibilidade do contrato de empréstimo no valor de R$6.000,00 (contrato nº 013488370975473834421540817193744358420 4), objeto da lide, e de todos os débitos dele decorrentes, determinando à ré Nu Pagamentos S.A. que se

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABIANA MARINI, liberado nos autos em 21/10/2025 às 20:55 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1003766-86.2024.8.26.0007 e código fnvZmGDh.

abstenha de realizar quaisquer cobranças relativas a ele e, caso o nome da autora tenha sido negativado em razão deste débito específico, providencie a baixa no prazo de 5 dias, sob pena de multa diária a ser fixada em caso de descumprimento;

b) Condenar os réus Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento e ----------, solidariamente, a restituírem à autora, de forma simples, eventuais valores comprovadamente pagos por ela referentes às parcelas do empréstimo declarado inexigível no item "a", a serem apurados em fase de liquidação de sentença. A correção monetária e os juros de mora incidirão conforme o art. 389 e art. 406 do Código Civil, observando as alterações da Lei n° 14.905/2024 e os critérios do direito intertemporal: i) até agosto de 2024: correção monetária pelo INPC-IBGE desde cada desembolso e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; ii) a partir de setembro de 2024: a) IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária (desde cada desembolso); b) taxa SELIC, deduzida do IPCAIBGE, quando incidir apenas juros de mora (desde a citação); c) taxa SELIC, quando incidirem conjuntamente correção monetária e juros de mora (desde a citação para os juros e desde cada desembolso para a correção);

c) Condenar os réus Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento e ----------, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$5.000,00 (cinco mil reais). A correção monetária e os juros de mora incidirão conforme o art. 389 e art. 406 do Código Civil, observando as alterações da Lei n° 14.905/2024 e os critérios do direito intertemporal: i) até agosto de 2024: correção monetária pelo INPC-IBGE desde a data desta sentença e juros de mora de 1% ao mês desde a citação; ii) a partir de setembro de 2024: a) IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária (desde a data desta sentença); b) taxa SELIC, deduzida do IPCAIBGE, quando incidir apenas juros de mora (desde a citação); c) taxa SELIC, quando incidirem conjuntamente correção monetária e juros de mora (desde a citação).

Condeno os réus, solidariamente, ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor total da condenação (danos morais mais valores a serem restituídos), nos termos do artigo 85, §2º, e artigo 86,

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABIANA MARINI, liberado nos autos em 21/10/2025 às 20:55 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1003766-86.2024.8.26.0007 e código fnvZmGDh.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VII - ITAQUERA
2ª VARA CÍVEL
AVENIDA PIRES DO RIO, Nº 3915, São Paulo-SP - CEP 08240-095
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

parágrafo único, do Código de Processo Civil.

Transitada em julgado, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe.

São Paulo, 21 de outubro de 2025.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por FABIANA MARINI, liberado nos autos em 21/10/2025 às 20:55 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1003766-86.2024.8.26.0007 e código fnvZmGDh.