Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Diário de Justiça Eletrônico Nacional de 15/10/2026
Certidão de publicação 26626
Intimação

Número do processo: 0816828-58.2025.8.19.0066
Classe: PROCEDIMENTO COMUM CíVEL
Tribunal: Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Órgão: 3ª Vara Cível da Comarca de Volta Redonda
Tipo de documento: Sentença
Disponibilizado em: 15/10/2026
Inteiro teor: Clique aqui
Destinatários(as): NU PAGAMENTOS S.A.
[redacted]
Advogado(as): RAFAEL COUTINHO CHAGAS - OAB RJ - 218617
ANTONIO DE MORAES DOURADO NETO - OAB PE - 23255
JESSICA DOS SANTOS - OAB RJ - 219944

Teor da Comunicação

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro Comarca de Volta Redonda 3ª Vara Cível da Comarca de Volta Redonda Desembargador Ellis Hermydio Figueira, S/N, 3º Andar, Aterrado, VOLTA REDONDA - RJ - CEP: 27213-145 SENT ENÇA Processo:0816828-58.2025.8.19.0066 Classe:PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7) AUTOR: [redacted] RÉU: NU PAGAMENTOS S.A. Trata-se de AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, proposta por [redacted] em face de NU PAGAMENTOS S.A. Alegou a autora que, após o extravio/furto de sua carteira com c artões bancários e documentos, ocorrido em 21/07/2025, foram realizadas diversas compras em seus cartões vinculados aos bancos Santander e Nubank. Narrou que, ao tomar conhecimento das operações fraudulentas, contestou as transaçõe s junto às instituições bancárias, tendo logrado êxito em cancelar as operações realizadas no cartão do Banco Santander. Entretanto, o banco réu rejeitou sua contestação, alegando que o boletim de ocorrência enviado não preenchia os requisi tos exigidos pela instituição financeira. Aduziu que, em 05/09/2025, realizou empréstimo para quitar o valor integral da fatura vencida em 21/08/2025. Pleiteou a gratuidade de justiça,a declaração de inexistência dovalor de R$ 1.000,00 (mil reais) referente às operações fraudulentas realizadas no cartão de crédito do réu e cobradas na fatura do mês de agosto d e 2025, a repetição do indébitoe a compensação dos danos morais sofridos. Acostou à exordial os documentos dos ids. 224717192 a 224719610. Decisão de id. 227055784 deferiu a gratuidade de justiça e a inversão do ônus da prova e dete rminou a citação. Citado, o réu apresentou contestação (id. 233135124), instruída com os documentos constantes dos id s. 233136308 a 233138476. Impugnou a gratuidade de justiça deferida à autora em sede de preliminar e, no mérito, sust entou a inexistência da falha na prestação de seus serviços; culpa exclusiva da vítima; ausência de danos morais e conde nação da demandanteàs penalidades da litigância de má-fé.Defendeu que as compras foram realizadas com cartão físico mediante senha pessoal e intransferível, bem como que a consumidoradeixou de seguir as instruções fornecidas durante atendimento da central da parte ré, o que impossibilitou a adequada apuração e resolução da contestação registrada.Assi m, pugnou pela improcedência dos pedidos. Réplica em id. 264389690. Decisão de id. 283051381 rejeitou impugnação ao deferimento da gratuidade de justiça formulada pelo demandado. Instadas a especificar provas, as partesinformaram não haver outras provas a produzir,reputando suficiente o conjunto probatório já constante dos autos erequerendo o julg amento antecipado da lide (ids. 286049140 e 286417197). É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR. Presentes os pressu postos processuais e as condições para o regular exercício do direito de ação, inexistindo nulidades pendentes de aprecia

ção, declaro saneado o feito. Para o julgamento do mérito, desnecessária a produção de quaisquer outras provas, já que a prova documental carreadaaos autos, ou mesmo a ausência de prova capaz de infirmar a narrativa inicial, é suficienteao esclarecimento da controvérsia fática, em consonância com o desinteresse das partes em produzir outras provas.Ante o exposto, passo ao julgamento do mérito, nos termos previstos no inciso I do art. 355 do Código de Processo Civil. A controvérsia cinge-se à verificação da falha na prestação de serviços da parte ré quanto aos fatos narrados na exordial. A relação jurídica estabelecida entre as partes é nitidamente consumerista, incidindo as disposições do Código de Defesa do Consumidor, em observância à orientação firmada na Súmula nº 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras." Configurada a vulnerabilidade técnica do consumidor, o que justifica a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), já determinada por decisão interlocutória. A responsabilidade objetiva, prevista no art. 14 da Lei n. 8.078/90, impõe ao fornecedor de serviços o dever de indenizar quando evidenciado o defeito no serviço prestado, salvo se comprovar a inexistência do defeito ou que o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Também à luz do regime de responsabilidade objetiva previsto nos arts. 12 e 14 do CDC,impõe-se ao réu o dever de demonstrar eventual excludente de nexo de causalidade entre o evento danoso e sua atividade, conforme o disposto no art. 14, (sec) 3º do CDC. O princípio da boa-fé objetiva, expressamente previsto no art. 4º, III, do CDC, impõe às partes o dever de agir com correção, lealdade e honestidade, preservando a confiança recíproca e garantindo a efetiva obtenção e manutenção do escopo contratual, para além da mera realização formal da prestação. Outrossim, a Súmula 479 do STJ determina que bancos respondem objetivamente por fraudes e crimes praticados por terceiros. Como o risco é inerente à atividade (fortuito interno), a instituição deve indenizar o cliente, mesmo que o delito tenha sido cometido por golpistas externos. Nesse contexto, vale destacar que o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro possui firme entendimento no sentido de que fraudes praticadas em operações com cartão de crédito configuram fortuito interno, não afastando a responsabilidade da instituição financeira, a quem incumbe garantir a segurança das transações. Reconheceu-se a responsabilidade objetiva da instituição bancária por compras não reconhecidas, afastando a tese de culpa exclusiva do consumidor e ressaltando que as transações fraudulentas integram o risco da atividade, à luz da Súmula 479 do STJ e da Súmula 94 do TJRJ, no julgamento da Apelação nº0820083-85.2022.8.19.0209, da 1ª Câmara de Direito Privado. Mais recentemente, a 12ª Câmara de Direito Privado, na Apelação nº0812904-75.2023.8.19.0206, reafirmou que "fraudes e delitos praticados por terceiros em operações bancárias configuram fortuito interno, atraindo a responsabilidade da instituição financeira", mantendo a condenação por danos morais em razão de cobranças indevidas em cartão de crédito. Nestes termos, a responsabilidade objetiva advinda do risco da atividade é assumida por todos aqueles que se disponham a exercer uma atividade no mercado de consumo, atraindo para si o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos produtos ou serviços postos à disposição dos consumidores, só elidindo tal responsabilidade a prova de culpa grave do cliente ou de caso fortuito ou força maior. Nesse sentido, preleciona o eminente juristaSérgioCavalieri Filho que: "Risco é perigo, é probabilidade de dano, importando, isso, dizer que aquele que exerce uma atividade perigosa deve-lhe assumir os riscos e reparar o dano dela decorrente." E continua o ilustre doutrinador, sobre o tema risco-proveito: "Pela teoria do risco-proveito, responsável é aquele que tira proveito da atividade danosa, com base no princípio de que, onde está o ganho, aí reside o encargo -ubi emolumentum, ibi onus. O suporte doutrinário dessa teoria, como se vê, é a ideia que o dano deve ser reparado por aquele que retira algum proveito ou vantagem do fato lesivo." Assumir o risco é, na hipótese, o mesmo que assumir o dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante seus destinatários. Decerto, a instituição financeira que oferece seus serviços de movimentação bancária por meio de cartões magnéticos e outros serviços a seus correntistas,internet banking, aplicativo, mediante remuneração tarifária à altura, deve se cercar do devido cuidado, de modo a evitar acontecimentos danosos aos usuários, subsistindo sua responsabilidade pelos danos advindos da atuação de fraudadores. A orientação jurisprudencial do STJ é no sentido de que "incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha", consoante abaixo transcrito, aplicável,mutatis mutandis, ao presente caso: "Direito processual civil. Ação de indenização. Saques sucessivos em conta corrente. Negativa de autoria do correntista . Inversão do ônus da prova. - É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha . - Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência. Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido." (STJ - REsp: 727843 SP 2005/0031192-7, Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 15/12/2005, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 01/02/2006 p. 553RDDP vol . 40 p. 145)" Asimples alegação de que o cartão necessita de sua apresentação física e digitação de senha pessoal não permite concluir que alguém da confiança da autora ou a própria consumidora tenha realizado as despesas.As fraudes representam risco inerente à atividade bancária, circunstância amplamente reconhecida pela jurisprudência pátria. Ressalte-se que, embora a utilização de cartão com chip e senha constitua relevante elemento indicativo da regularidade da operação, tal circunstância, por si só, não basta para afastar a alegação de fraude.A mera alegação de regularidade, desacompanhada de prova técnica idônea, é insuficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. Diante dos elementos trazidos aos autos, concluo não ter sido produzida prova pela parte ré de que a autora tenha efetivamente realizado as despesas impugnadas. Tendo em vista que a elacompetedemonstrar cabalmente a inexistência do imputado defeito do serviço, há de arcar com eventual ônus da deficiência probatória. Ademais, o fato de a consumidora ter comunic

ado à demandada o desconhecimento das despesas (id. 224719604) e de ter formalizado registro perante as autoridades policiais (id. 224719602) constitui fortes indícios da ocorrência de fraude, evidenciando a falha na prestação do serviço e impondo o cancelamento da cobrança. Contudo, observa-se que, no caso concreto, não há elementos que indiquem má-fé do banco. A fraude praticada por terceiros atinge também a instituição financeira, configurando engano justificável, o que afasta a repetição do indébito em dobro, nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC. A restituição deve, pois, ocorrer de forma simples,acrescida de correção monetária desde cada desembolso. Passemos ao exame doquantumindenizatório a título de dano moral. O fundamento da reparabilidade pelo dano moral, conforme expõe o mestre Caio Mário da Silva Pereira, está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo a ordem jurídica conformar-se com a ofensa de tais direitos; na realidade, o dano moral atinge a vítima como ser humano, atingindo valores internos e anímicos. Além do caráter compensatório para a vítima, que receberá uma quantia que lhe proporcione prazeres como contrapartida do mal sofrido, a indenização por danos morais possui um aspecto punitivo, a fim de que o causador do dano se veja castigado pela ofensa que cometeu, visando a evitar que fatos lesivos análogos tornem a ocorrer. O dano moral, em hipóteses como a dos autos, decorre da própria falha na prestação do serviço. No caso concreto, a cobrança indevida comprometeu o limite de seu cartão de crédito e lhe impôs a necessidade de formular contestação administrativa que restou infrutífera, culminando no ajuizamento da presente demanda para ver reparado prejuízo a que não deu causa. Tal circunstância extrapola o mero aborrecimento cotidiano, sendo aptas a gerar natural aflição, insegurança e constrangimento, caracterizando dano moral indenizável. O Tribunal fluminense admite a indenização por dano moral com respaldo naTeoria do Desvio Produtivo do Consumidor, diante do tempo e esforço despendidos para solucionar um problema criado pelo risco do fornecedor. Vejamos: "DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM CARTÃO BANCÁRIO. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. FURTO DE CARTÃO COM CHIP E SENHA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória, em que consumidora pleiteava a restituição de R$ 4.604,34, relativos a compras e saques realizados após o furto de seu cartão, além de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o Banco responde pelos prejuízos decorrentes de operações realizadas mediante cartão furtado com chip e senha; (ii) estabelecer se a falha na prestação do serviço caracteriza dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, sendo inaplicável a excludente de culpa exclusiva do consumidor quando se trata de fraude ligada à atividade bancária. 4. O boletim de ocorrência e os extratos revelam operações atípicas e tentativas malsucedidas de uso do cartão, incompatíveis com o perfil da correntista, evidenciando fraude. 5. O uso de chip e senha não garante absoluta inviolabilidade, configurando fortuito interno, risco inerente à atividade bancária (Súmulas nº 94 do TJRJ e nº 479 do STJ). 6. O Banco não comprovou excludente de responsabilidade, descumprindo o ônus do art. 373, II, do CPC. 7.A negativa de solução administrativa obrigou a consumidora a ajuizar ação, configurando falha na prestação do serviço e ensejando dano moral a ser indenizado, segundo a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.8. A indenização por danos morais fixada em R$ 8.000,00 observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, atendendo à dupla função compensatória e pedagógica. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso provido. Tese de julgamento: 1 . As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas com cartão furtado, mesmo mediante chip e senha, por configurarem fortuito interno. 2. Cabe ao Banco comprovar excludente de responsabilidade, não sendo suficientes documentos unilaterais. Atividades incompatíveis com o perfil da correntista, o que evidenciam fraude . 3.A recusa de solução administrativa diante de fraude Bancária caracteriza falha na prestação do serviço e gera dano moral indenizável." (APELAÇÃO: 0008507-16.2019.8.19.0054, Relatora: Des(a). MARIA REGINA FONSECA NOVA ALVES, Data de Julgamento: 09/09/2025, DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 15ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação: 19/09/2025) Todavia, o valor da indenização deve observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, atendendo ao caráter compensatório e pedagógico da condenação, sem ensejar enriquecimento indevido. Considerando as peculiaridades do caso, a inexistência de má-fé da parte ré e o valor relativamente reduzido do prejuízo, fixo a compensação por danos morais em R$ 3.000,00 (três mil reais), quantia que se mostra adequada aos critérios mencionados. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE os pedidos, resolvendo o mérito da demanda, na forma do inciso I do art. 487 do Código de Processo Civil, para: a.Declarar ainexigibilidade do débitoimpugnado; b.Condenar a parte demandada a restituir à parte autora, de forma simples,os valores indevidamente lançados em sua fatura e comprovadamente pagos, referentes às transações não reconhecidas,com atualização monetária desde a data de cada desembolso e acrescido de juros de mora, contados da citação, observando-se o disposto no parágrafo único do art. 389 e (sec)1° do art. 406, ambos do Código Civil; c.Condenar a parte demandada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$ 3.000,00 (três mil reais), corrigido monetariamente pelo IPCA-E a partir desta sentença e acrescido de juros moratórios pela taxa SELIC líquida de correção, a partir da citação, nos termos do art. 406, (sec)1º, do Código Civil; d.Julgar improcedente o pedido de restituição em dobro, por ausência de má-fé da parte demandada. Considerando a sucumbência mínima da parte autora, condeno a parte demandada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação. P.I. Certificado o trânsito em julgado, aguarde-se a iniciativa da parte interessada pelo prazo de 15 (quinze) dias. Decorrido o prazo sem manifestação, proceda-se à baixa e ao arquivamento dos autos. VOLTA REDONDA, 14 de outubro de 2026. CLAUDIO GONCALVES ALVES Juiz Titular

De acordo com as disposições dos artigos 4º, §3º, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006 e 224 do Código de Processo Civil, considera-se como data da publicação o primeiro dia útil seguinte ao da disponibilização da informação.

A contagem do prazo terá início no primeiro dia útil que seguir ao da publicação.



https://comunicaapi.pje.jus.br/api/v1/comunicacao/1v3KLNz5Yo9f75gS7TK7qqz6kXgDen/certidao
Código da certidão: 1v3KLNz5Yo9f75gS7TK7qqz6kXgDen