



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000437352**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1062541-09.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIA MARTINS DA SILVA, é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1062541-09.2024.8.26.0100  
Apelante: Maria Martins da Silva  
Apelado: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento  
Foro e vara de origem: Foro Central Cível/19ª Vara Cível

**Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PLATAFORMA DE SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS. CANCELAMENTO DE PARTICIPAÇÃO EM PROGRAMA DE RECOMPENSAS. VIOLAÇÃO CONTRATUAL. PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E RESTITUIÇÃO DE VALORES. IMPROCEDÊNCIA.**

**I. CASO EM EXAME**

1. A autora alegou que, após aderir ao programa Nucoin, promovido pela ré, teve sua participação cancelada sem justificativa e seus valores indevidamente retidos. Pleiteou a liberação da conta, a restituição da quantia de R\$ 5.000,00 e a condenação em danos morais. A sentença julgou improcedente o pedido. Apela a autora.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve ilicitude no cancelamento da participação da autora no programa Nucoin; (ii) aferir a existência de dano moral passível de indenização.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A adesão da autora ao programa Nucoin se deu mediante aceite expresso ao regulamento, que previa a possibilidade de exclusão do participante em casos de condutas irregulares, como a realização de transações canceladas ou estornadas para obtenção de vantagens indevidas.

4. Restou demonstrado nos autos que a autora realizou diversas compras posteriormente canceladas em curto intervalo de tempo, com o intuito de acumular Nucoins de forma indevida, o que justifica a exclusão do programa nos termos contratados.

5. A comunicação da exclusão foi devidamente realizada por e-mail, sendo informado que o saldo congelado seria liberado após o prazo acordado - o que efetivamente ocorreu.

6. Não houve retenção indevida de valores, tampouco inatividade da conta, pois os extratos e registros juntados pela ré comprovam a liberação dos Nucoins e que a conta bancária da autora permaneceu ativa.

7. A exclusão do programa constitui exercício regular de direito da ré, nos termos contratuais, inexistindo ato ilícito apto a ensejar reparação por danos morais.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

8. Recurso desprovido.

---

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VII e 25, §1º; CPC, arts. 80, 355, I, e 487, I.

Os argumentos apresentados pela autora no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"MARIA MARTINS DA SILVA, qualificada nos autos, ajuizou a presente ação de obrigação de fazer c.c danos morais em face de NU PAGAMENTOS S.A, igualmente qualificado, narrando, em síntese, ser correntista da instituição ré e que aderiu a uma oferta do banco denominada Nucoins, pela qual haveria o congelamento do valor de R\$ 5.000,00 por 6 meses e, em troca, o valor congelado renderia por intermédio das compras do cartão de crédito mais Nucoins em índices superiores à poupança e ao CDI. Sustenta, entretanto, que após 2 meses do aporte do valor e consequente congelamento efetuado pelo banco, a promoção Nucoins da autora foi cancelada e o dinheiro aportado permaneceu retido e nenhum valor ou rendimento mais foi atribuído à autora. Aduz que o motivo do cancelamento não foi exposto, contudo, o valor permanece retido.

Requer a condenação do réu na liberação permanente da conta com total acesso aos serviços disponíveis e a restituição dos valores retidos, qual seja R\$ 5.000,00, bem como danos morais, em valor não inferior a R\$ 5.000,00.

Citado, o réu apresentou contestação as fls. 49/67. Preliminarmente, pugna pela retificação do polo passivo, para constar Nubank Cripto. No mérito, sustenta que a autora, por R\$ 4.700,00, assinou o Termo de Adesão e aderiu ao Regulamento do Programa Nucoin, o qual explicita que os Nucoins integram o programa de recompensas e benefícios e que o produto se trata de um token de utilidade, atribuindo ao seu titular o direito de usufruir determinado benefício, produto ou serviço. Aduz que a autora, entre os dias 13.9.2023 e 2.10.2023, a fim de obter mais benefícios oferecidos pelo programa, teria realizado e, em seguida, cancelado, mais de 189 compras entre com vistas a obter Nucoins gratuitamente mediante a realização transações financeiras em sua conta, burlando o regulamento, razão pela qual foi excluída do programa. Aduz ausência de ilícito e impugna o pleito indenizatório.

Réplica as fls. 185/210.

Instadas a especificar provas, a autora pugnou pelo depoimento pessoal do preposto da requerida (fls. 212/214). A ré pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 227/229).

É o relatório.

Fundamento e decido.

De proêmio, rejeito a preliminar de retificação do polo passivo, pois confere-se que o Nubank Cripto e o réu fazem parte do mesmo grupo econômico, de modo que integradas à cadeia de serviços prestados, nos termos do art. 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, mister consignar que o Juízo é o destinatário das provas e, assim, deve repelir aquelas que se mostrarem inúteis ou protelatórias ao deslinde do feito. Assim, afasto o pedido de depoimento pessoal, sendo suficientes as provas já acostadas aos autos.

Dito isto, verifico que o feito comporta julgamento antecipado, na forma do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Trata-se de ação em que busca a autora a condenação do réu na liberação permanente da conta com total acesso aos serviços disponíveis e a restituição dos valores retidos, qual seja R\$ 5.000,00, bem como danos morais.

O caso configura típica relação de consumo aplicando-se o disposto no Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a ré se enquadra no conceito de comercializadora de serviço (art. 3º), enquanto a autora é consumidora (art. 2º). Ademais, ao art. 6º, inciso VII, da Lei 8.078/90, é claro quanto à inversão do ônus da prova.

Do conjunto probatório, incontroversa a relação estabelecida entre as partes.

Cinge a controvérsia em relação ao cancelamento da participação da autora no

programa Nucoins e o congelamento de valores.

Infere-se dos autos que, quando aderiu a oferta referente a Nucoins, a autora tomou ciência e concordou com o regulamento do programa. Da leitura do "Regulamento do Programa Nucoin", acostado as fls. 155/169, verifica-se que a cláusula 6.3.2 prevê que:

"6.3.2. Transações Sujeitas a NuCoin Back: Para que os Participantes recebam suas NuCoins pelo NuCoin Back, as transações contidas na cláusula 6.3. acima deverão ser efetivadas e confirmadas, de maneira irrevogável, ou seja, não mais sujeitas a cancelamento, desistência, estorno, chargeback, ou outra hipótese que possa afetar a validade da transação. Caso as transações venham a ser canceladas ou estornadas ou estejam sujeitas a outras hipóteses que possam afetar a validade da transação o Participante não receberá NuCoins." (grifo nosso)

Ainda, nos termos da cláusula 8.3:

"8.3. Independentemente de notificação ou qualquer outra formalidade, o Nubank poderá realizar o bloqueio da sua participação no Programa Nucoin ou bloquear algumas funções do produto, como o recebimento de benefícios, caso sejam verificadas operações fora do seu padrão de uso, suspeitas de crimes financeiros, suspeita de fraude, obtenção de benefício ou vantagem de forma ilícita, inconsistências cadastrais, utilização indevida que desrespeite qualquer condição presente neste Regulamento e/ou em outras contratações mantidas junto ao Nubank e/ou previsão constante na legislação vigente aplicável." (grifo nosso)

O regulamento do programa, portanto, constitui o meio pelo qual são estabelecidas as regras e diretrizes com as quais os usuários concordam em utilizar o serviço oferecido, submetendo-se às condições de contratação. A violação dos referidos termos pode implicar no bloqueio de sua participação no programa.

Em e-mail encaminhado a autora, anexado as fls. 36/37, o banco devidamente informou à autora acerca da violação dos termos:

"Por essa razão, realizamos análises periódicas em nossa base de clientes e através de uma nova análise notamos alguns recebimento de Nucin Back em transações que foram estornadas ou canceladas. Conforme destacado em nosso contrato, apenas compras efetivadas e confirmadas são elegíveis ao Nucoinback, conforme item 6.3.2 do regulamento do programa Nucoin.

Após uma análise mais detalhada, optamos pela exclusão de todos os benefícios relacionados aos níveis de Nucoin, conforme item 8.3 do regulamento do programa Nucoin." (grifo nosso)

Não obstante, ainda foi esclarecido acerca do saldo de Nucoins e futura liberação:

"Seu saldo atual de Nucoins será mantido, respeitando o vencimento caso possua Nucoins congeladas. O saldo livre de Nucoins poderá ser vendido a qualquer momento e o saldo congelado poderá ser vendido após a data de vencimento do congelamento." (grifo nosso)

Em análise dos prints acostados em sede de contestação, comprovou o réu que a conta da autora está plenamente ativa (fls. 56), bem como que, após o término do prazo de congelamento, os Nucoins da autora foram devidamente liberados em fevereiro e março de 2024 (fls. 56), estando a disposição da autora - conforme, inclusive, já estava previsto no histórico de congelamento anexado pela autora as fls. 35.

Ademais, comprovou o réu que a autora, do valor inicialmente congelado de R\$ 4.700,00 (fls. 61), a autora já recuperou R\$ 4.111,98, através de operações de venda de Nucoins (fls. 61).

Com efeito, não houve por parte do réu ato ilícito, visto que possui o direito de denunciar o contrato com aqueles usuários que violem seus termos, de modo que não há que se falar em restituição de valores retidos. No mesmo sentido, agindo em exercício regular de seu direito, não há que se falar em indenização, à título de danos morais.

De rigor, portanto, a improcedência dos pedidos.

Por fim, não há que se falar em litigância de má-fé, eis que não verificada a presença das condutas arroladas no artigo 80 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**DISPOSITIVO**

Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, extinguindo o feito com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I do Código de Processo Civil."

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Defiro os benefícios da justiça gratuita à autora. Anote-se.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que majoro para 20% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**LÉA DUARTE**  
**Relatora**