



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000005599

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000716-49.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante NUBANK S/A, é apelada ROSANGELA DOMINGUES DA SILVA SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 1913

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1000716-49.2024.8.26.0590

COMARCA: SÃO VICENTE

ORIGEM: FORO DE SÃO VICENTE – 2ª VARA CÍVEL

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: MÁRIO ROBERTO NEGREIROS VELLOSO

APELANTE: NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (NUBANK)

APELADA: ROSANGELA DOMINGUES DA SILVA SANTANA

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ.

I. CASO EM EXAME.

1. Autora, vítima de assalto, teve cartões e celular subtraídos, resultando em operações fraudulentas em sua conta, totalizando um prejuízo de R\$ 21.141,25.

2. Sentença de procedência.

3. Recurso do banco réu.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a legitimidade passiva do banco réu; (ii) determinar a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação de serviços ao não detectar transações fraudulentas; (iii) a existência de dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. Alegação de ilegitimidade passiva afastada. Legitimidade deve ser analisada com base nas alegações arguidas na petição inicial, na qual a autora imputou os danos causados à falha de prestação de serviço do banco, de modo que, em princípio, o requerido tem legitimidade para figurar no polo passivo.

6. Relação de consumo. Operações fora do perfil da consumidora. Operações bancárias em curto espaço de tempo no horário noturno. Padrão de fraude. Falha na segurança do serviço bancário. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Aplicação da Súmula 479 do S.T.J. e art. 14 do C.D.C.

7. Dano moral. Configurado. Afetação à subsistência.

IV. DISPOSITIVO. Sentença parcialmente reformada para reduzir a indenização por dano moral. Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela ré contra a r. sentença de fls. 339/342 que julgou procedente a demanda, com a seguinte parte dispositiva:

“Pelo exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, para o fim de: A) Determinar o cancelamento do contrato de empréstimo realizado indevidamente na conta corrente da autora, no total de R\$ 18.520,08, por consequência, declaro a inexigibilidade dos débitos referentes ao aludido empréstimo; B) CONDENAR o réu no pagamento de indenização por dano moral e perda do tempo útil, arbitrados em R\$ 8.000,00 com correção monetária a partir desta data e juros legais de 1% a partir da citação. Consigno que eventuais créditos recebidos pela autora decorrente do empréstimo e que não foram transferidos a terceiros (após subtraídos os valores transferidos com a fraude) serão compensados com o valor que a autora tem a receber decorrente da condenação nesses autos. Sucumbente, arcará o réu com as custas e honorários de advogado, que arbitro em R\$ 1.000,00, por equidade, nos termos do art. 85, §8º, do Novo Código de Processo Civil” (fls. 342).

Em recurso (fls. 345/368), o banco sustenta, em síntese, que: i) não seria parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, de forma que a ação deveria ser julgada extinta sem resolução de mérito; ii) as transações contestadas foram realizadas mediante autenticações válidas (utilização de senha de 4 dígitos), de forma que não houve falha na prestação de serviços; iii) a culpa seria exclusiva da consumidora e de terceiros; iv) a autora não faria jus à indenização por danos morais, pleiteando, subsidiariamente, sua redução. Assim, pediu o provimento do recurso.

Tempestivo e preparado (fls. 369/370), o recurso foi processado. Contrarrazões às fls. 374/378.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório. Fundamento e decidido.

Cuida-se, na origem, de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais movida por ROSANGELA DOMINGUES DA SILVA SANTANA em face de NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (NUBANK), em que a autora narra, em síntese, que, em 26.12.2023, entre 18h30 e 19hs, foi vítima de assalto à mão armada, ocasião em que teve seus

cartões bancários e celular subtraídos. Relata que, após o ocorrido, foram realizadas, de forma fraudulenta, uma operação de empréstimo no valor de R\$ 18.520,08 e uma transferência via PIX utilizando o cartão de crédito no valor de R\$ 2.621,17, totalizando um prejuízo de R\$ 21.141,25. Alega que, imediatamente, entrou em contato com o Banco réu, que efetuou o bloqueio do cartão e, no dia seguinte, elaborou boletim de ocorrência, porém, a instituição financeira não tomou medidas para solucionar a fraude. Ressalta que é aposentada pelo I.N.S.S. e recebe 1 salário-mínimo, de forma que não tem condições de pagar a dívida. Diante disso, pleiteou a declaração de inexigibilidade dos débitos questionados, a condenação ao pagamento de indenização pela perda do tempo útil, em valor não inferior a R\$ 3.000,00, além de uma indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00. Juntou documentos (fls. 23/73), incluindo boletim de ocorrência elaborado em 27.12.2023 (fls. 23/25), comprovante de transferência via PIX (fls. 28), contrato de empréstimo nº 0134975510653496937237037382557119055670 (fls. 47/55), conversas entre as partes por e-mail com a negativa do banco em ressarcir a autora (fls. 57/60) e faturas de dezembro/2023 e janeiro/2024 (fls. 61/68).

Deferida a liminar para que o banco se abstenha de efetuar os descontos na conta bancária e na fatura do cartão de crédito da autora relativos aos valores em discussão (fls. 99/100).

Citada, a Financeira apresentou contestação (fls. 109/128), anexando documentos (fls. 129/262), incluindo o cancelamento do empréstimo em atenção à liminar (fls. 145), fatura de março/2024 (fls. 146/149), fatura de fevereiro/2024 (fls. 150/153), resumo do contrato da conta (fls. 154/189), negativa do reembolso (fls. 190/191) e informações da conta bancária da autora (fls. 192/262).

Após réplica (fls. 266/269), sobreveio a r. sentença de procedência (fls. 339/342).

Pois bem.

Da legitimidade passiva do banco réu

Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva da Financeira.

Com efeito, a legitimidade deve ser analisada com base nas alegações arguidas na petição inicial, na qual a autora atribuiu responsabilidade à instituição financeira onde possui conta bancária, pelo fato de o banco ter permitida as operações bancárias fraudulentas, cometendo falha na prestação de serviço.

E, segundo a teoria da asserção, cabe verificar as condições da ação abstratamente, *in status assertionis*, ou seja, considerando verídica a narrativa da exordial. Indagar a respeito de falha do serviço ou de nexo causal (ou de obrigação de indenizar), significa apreciação de mérito, não se cuidando de condição de ação.

Dessa forma, a apelante é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda.

Da inexigibilidade do débito

Inicialmente, destaca-se que a relação entre as partes está submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de relação de consumo, em que a ré figura como fornecedora de serviços e a parte autora como consumidora final, inclusive conforme dispõem a ADI 2591 do Supremo Tribunal Federal e a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Em situações como a presente, incide a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do C.D.C., sendo exigidos apenas a comprovação do defeito na prestação do serviço e o nexo de causalidade para que reste configurado o dever de indenizar.

Nos autos, é incontroversa a relação jurídica entre as partes, bem como a operação de empréstimo no valor de R\$ 18.520,08 e a transferência via PIX utilizando o cartão de crédito no valor de R\$ 2.621,17, totalizando a quantia de R\$ 21.141,25.

E, como há clara hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário fornecido pela requerida, revela-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, caput e inciso VIII,

do Código de Defesa do Consumidor. Sendo assim, caberia à instituição financeira demonstrar a regularidade das operações bancárias pela consumidora, conforme artigo 373, caput e inciso II, do Código de Processo Civil, ônus probatório que não cumpriu.

As duas operações, sucessivas, ocorreram no período da noite, em 26.12.2023: às 19h37 a transferência via PIX utilizando o cartão de crédito (fls. 28) e às 19h40 a contratação do empréstimo (fls. 47/55). A requerente, de pronto, contatou a financeira, tanto que houve a revogação do certificado no dispositivo móvel às 19h40 do dia do assalto (fls. 201), sendo elaborado boletim de ocorrência na primeira hora do dia seguinte (fls. 23/25).

Assim, não há como negar que as transações eram suspeitas, com padrão de fraude: sucessivas, em questão de minutos, no horário noturno, com o máximo aproveitamento do acesso fraudulento à conta, antes do mecanismo de bloqueio ser ativo ou do correntista perceber.

Mesmo assim, nenhum histórico de bloqueio preventivo pela requerida. Nessa linha, os mecanismos de detecção de fraude da instituição financeira falharam, caracterizando fortuito interno.

A Financeira deveria ter contatado a autora antes de autorizar as operações suspeitas. Pelo contrário, foi a parte consumidora quem procurou o banco na tentativa de buscar uma solução. Porém, ao final, a cobrança foi mantida.

Ademais, a narrativa da autora é verossímil, nada evidenciando que a autora teria comunicado falsamente um crime ou ajuizado esta demanda com o intuito de obter vantagem ilícita em detrimento do banco réu.

Cumpria à instituição financeira demonstrar, de forma inequívoca, que a operação foi efetivamente realizada pela titular da conta mediante senha, o que não ocorreu no presente caso.

Dessa forma, o conjunto probatório acostado aos autos não deixa dúvida acerca da falha na prestação do serviço da requerida, visto que não

conseguiu detectar a fraude praticada por terceiros, sobretudo diante das sucessivas transações, chegando a um elevado valor (R\$ 21.141,25).

Portanto, cabe a ela, Financeira, nos termos do art. 14 do C.D.C., responder pelos danos, como decorrência da teoria do risco do empreendimento. De fato, se oferece serviços por meio de aplicativos, sem agências, a qualquer horário, inclusive no período noturno como no caso, auferindo daí proveitos financeiros, como contrapartida, cumpre arcar com eventuais prejuízos pelos fortuitos internos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem 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. 5.

Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Em casos análogos, assim já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. Prestação de serviços. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. danos materiais e morais. Operações em cartão de crédito, conta corrente e poupança em decorrência de roubo. Incompatibilidade com o perfil da usuária, além de realizadas em curto espaço de tempo. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Inexigibilidade declarada e restituição dos valores corretamente determinada. DANO MORAL. Configuração. Quantum indenizatório. Pretensão de redução pelo réu e de majoração pela autora. Majoração admitida, mas não no valor pretendido. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO, PROVIDO EM PARTE O RECURSO ADESIVO DA AUTORA.” (TJSP; Apelação Cível 1002774-90.2022.8.26.0009; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 3ª Vara Cível; j. em 15/12/2024; g.n.).

“APELAÇÃO – ILEGITIMIDADE PASSIVA – INEXISTÊNCIA – apelante diretamente ligado ao direito

material descrito na causa de pedir que envolve falha na prestação dos seus serviços – objeção preliminar rejeitada. LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO – INOCORRÊNCIA – alegação de que os destinatários das transferências de valores da conta da apelada (os fraudadores) são litisconsortes necessários – formação de litisconsórcio necessário que se dá por imposição legal ou pela natureza da relação jurídica controvertida – inteligência do art. 114 do CPC – circunstâncias que não estão presentes no caso. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE – relação de consumo – acervo probatório dos autos que evidencia a fraude havida depois de roubo do qual o apelado foi vítima – utilização de cartão de crédito por terceiro que realizou empréstimos e regates de investimentos na mesma data – operações atípicas – responsabilidade objetiva do prestador de serviço na hipótese – dever de zelar pela segurança do serviço prestado – artigo 14 do CDC – fortuito interno – Súmula 479 do STJ – inexistência de culpa concorrente do consumidor – declaração de inexigibilidade do débito que se impunha – dano moral ocorrido em vista do desvio produtivo do consumidor – demora do apelante para resolver o problema que implicou violação à paz de espírito do apelado (bem da personalidade), com potencial para fazer surgir dano moral – indenização fixada em R\$ 2.000,00 que não é excessiva – valor que não destoa do caráter educativo-punitivo que deve compor a verba – pretensão de modificação dos termos iniciais de incidência da correção monetária e dos juros de mora incidentes sobre as indenizações por dano moral e material que é indevida – ônus da sucumbência que deviam mesmo ser integralmente

atribuídos ao apelante – sentença mantida, nos termos do art. 252 do RITJSP. Resultado: recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1008935-51.2024.8.26.0008; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 3ª Vara Cível; j. em 09/12/2024; g.n.).

E desta Turma do Núcleo 4.0:

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇO. DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DO DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. I. Caso em exame **O autor e sua esposa foram vítimas de roubo em 03/07/2023, tendo seus celulares, documentos e cartões subtraídos.** Após o ocorrido, o autor registrou boletim de ocorrência e solicitou o bloqueio de seus aparelhos e cartões. O autor foi negativado no Serasa e protestado em tabelionato pelo banco réu, em razão de um empréstimo realizado em 06/07/2023 que não contratou, resultante de fraude. O autor tentou resolver administrativamente a questão, sem sucesso, e apresentou documentos para comprovar a fraude e a negativação indevida. II. Questão em discussão (i) Se houve falha na prestação de serviços por parte do banco; e (ii) se houve dano à moral do autor. III. Razões de decidir **O banco não comprovou a idoneidade de seu sistema de segurança, demonstrando falha na proteção dos dados do autor. A alegação de "autofraude" pelo banco não foi comprovada. A movimentação atípica deveria ter sido bloqueada pela instituição. A fraude é considerada fortuito interno, decorrente do risco da atividade da instituição financeira. A relação jurídica é de consumo,***

sujeitando-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do fornecedor. A falha nos serviços causou danos morais ao autor, que teve seus dados expostos e seu nome negativado. Valor da indenização fixado de forma adequada. IV. Dispositivo NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1016882-90.2023.8.26.0009; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; j. em 04/12/2024; g.n.).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Contrato bancário – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por dano moral – Roubo de cartão de crédito e débito – Realização de transações financeiras em curto período de tempo e em valor expressivo, fora do padrão de consumo do cliente – Falha na prestação do serviço – Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços – Ausência de excludentes – Manutenção da r. sentença no tocante ao reconhecimento da inexigibilidade do débito – DANO MORAL – Inscrição indevida do nome do autor nos órgão de proteção ao crédito – Damnum in re ipsa – Indenização devida, porém não no patamar pleiteado pelo autor – Arbitramento em R\$3.000,00 realizado nesta instância recursal, segundo as particularidades do caso e os critérios da proporcionalidade e razoabilidade – Procedência decretada nesta instância ad quem – Recurso do réu não provido e recurso do autor parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1006699-81.2023.8.26.0002; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau –

Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; j. em 27/08/2024; g.n.).

Evidente, portanto, o fortuito interno, pelo qual o banco deve responder pelos danos, o que impõe seja mantida a declaração de inexigibilidade do débito.

Da indenização por dano moral

No que tange à indenização por dano moral, deve ser ela mantida, porém, em importe reduzido.

A autora foi vítima de roubo em 26.12.2023, sendo que a ação foi distribuída um mês depois, em 26.01.2024 (fls. 01/22). Agiu rapidamente, considerando inclusive que se cuida de período de recesso. Mais do que isso. Sendo vítima do golpe, imediatamente solicitou o bloqueio do cartão e do dispositivo móvel.

Em que pese a fraude bancária, por si só, não seja considerada suficiente para a caracterização do dano moral (a lesão extrapatrimonial), a cobrança não consentida de valores, sem qualquer embasamento em contratação válida, causa situação de aflição e angústia, que supera o simples dissabor trivial, inerente à vida, sobretudo porque ocasiona a diminuição de verba alimentar, muitas vezes já comprometida com outras despesas indispensáveis à subsistência da própria pessoa ou de sua família, justificando, pois, a obrigação de indenizar.

Aliás, nesse ponto, verifica-se que a autora é aposentada pelo I.N.S.S. e recebe 01 salário-mínimo (fls. 84/85), de forma que os débitos lançados impactam sua sobrevivência.

Nessa toada, neste caso, a requerente vivenciou angústia e sentimento de impotência, afetando sua dignidade que é o pilar do dano moral. De se reconhecer a ocorrência de sua lesão, como exarado na r. Sentença.

Nesse sentido, nesta Turma do Núcleo:

“CONTRATO – Serviços Bancários – Ação de indenização – Danos materiais – Danos morais – Cartão com chip – Saque indevido – Caixa eletrônico 24 horas – Produção de provas – Indeferimento de depoimento pessoal – Julgamento antecipado da lide – Prova documental – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Dever de fundamentação da sentença – Precedentes meramente persuasivos – Dever de segurança – Omissão do fornecedor – Danos materiais – Danos morais. 1. Indeferimento de produção de provas e princípio do contraditório e da ampla defesa. Não viola o art. 369 do CPC, nem o art. 5º, LV, da CRFB, o juízo a quo que, em decisão de saneamento do processo, dá oportunidade à parte de indicar as provas que pretende produzir, e essa se queda inerte. Inocorrência de cerceamento de defesa. 2. Fundamentação do indeferimento de produção de provas. Não viola o art. 370 do CPC o magistrado que indefere depoimento pessoal fundamentando que a matéria exige prova exclusivamente documental. Cabe ao juiz, como destinatário da prova, decidir se o feito comporta julgamento antecipado da lide (art. 355, I, do CPC). Precedentes do STJ. 3. Fundamentação sucinta não viola o art. 93, IX, da CRFB (Tema nº 339 de Repercussão Geral do STF). 4. Fundamentação e precedentes invocados pela parte. Não viola o art. 489, § 1º, VI, do CPC o juiz que não se pronuncia sobre os precedentes meramente persuasivos invocados pela parte, pois o dispositivo se aplica tão-somente às súmulas e precedentes vinculantes. Precedentes do STJ. 5. Configuração da responsabilidade objetiva do fornecedor por defeito do serviço (art. 14, § 1º, do CDC). As mudanças tecnológicas e o avanço da criminalidade tornaram o cartão de crédito com chip um meio de transações arriscado. Expectativa legítima do

consumidor de que a instituição financeira crie contramedidas de segurança para evitar fraudes e dilapidação do seu patrimônio. Titular de cartão com chip que viu um terço da sua remuneração evaporar devido a saques indevidos em caixa eletrônico 24 (vinte e quatro) horas. Ocorrência de defeito e consequente responsabilidade objetiva do banco fornecedor (art. 4º, caput, I, "d", e V; art. 6º, I; art. 14, § 1º, do CDC; e art. 927, par. ún., do CC). 6. Excludente de responsabilidade por inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I, do CDC). Ré que não conseguiu comprovar que o serviço que prestou não tinha defeito. 7. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ré que não conseguiu provar dolo nem culpa in vigilando do consumidor. Saques indevidos que destoam do padrão de consumo do titular do cartão. Consumidor de boa-fé que pediu o cancelamento imediato do cartão. Ausência de prova de imagem em vídeo, conforme Lei Estadual nº 10.428/1999. 8. Impossibilidade de transferir todos os riscos de segurança ao consumidor titular de cartão. Precedente do STJ (REsp nº 1.737.411/SP). 9. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ré que não conseguiu comprovar que a culpa do terceiro. Fraude com cartão se tornou fato corriqueiro, previsível e evitável. Fortuito externo que se transforma em fortuito interno por ter perdido as características da necessariedade e inevitabilidade. Não preenchimento dos requisitos do art. 393, par. ún., do CC. Precedentes do STJ. Aplicabilidade da Súmula nº 479 do STJ. 10. Danos morais in re ipsa (dano-evento) configurados. 11. O arbitramento da indenização por danos morais (dano-prejuízo) deve se orientar, em síntese, pelos

princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, pelo limite da vedação ao enriquecimento sem causa e pelo critério do binômio compensação-pena. Arbitramento do quantum em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Correção monetária incidente a partir da data do acórdão (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora de 1% a.m. (um por cento ao mês) contados da data da citação 12. Majoração dos honorários advocatícios a 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação fixado no acórdão (art. 85, § 2º, § 6º-A e § 11, do CPC e Tema Repetitivo nº 1.059 do STJ) Apelação do autor provida Apelação da ré não provida” (TJSP; Apelação Cível 1005950-72.2023.8.26.0161; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/08/2024; g.n.).

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO. I. CASO EM EXAME Trata-se de recurso de apelação interposto por NU PAGAMENTOS S/A contra sentença que declarou a inexigibilidade de débito de R\$ 4.200,00 e condenou a ré ao pagamento de R\$ 7.500,00 por danos materiais e R\$ 10.000,00 por danos morais, em ação proposta por GABRIEL RAMOS DE JESUS. O autor alegou ter sido vítima de golpe de falsa central de atendimento, resultando em **transferências não autorizadas**. A sentença também impôs multa diária em caso de descumprimento da decisão. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 4. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade da instituição*

financeira pela fraude; e (ii) a adequação dos valores das indenizações fixadas. III. RAZÕES DE DECIDIR 5. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. 6. A instituição financeira não demonstrou a inexistência de falha na prestação do serviço, configurando sua responsabilidade objetiva. 7. A indenização por danos morais foi reduzida para R\$ 4.000,00, considerando a proporcionalidade e razoabilidade. 8. A ré permanece responsável pelas verbas de sucumbência, majoradas para 13% sobre o valor da condenação. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Dado parcial provimento ao recurso da ré, mantendo a condenação em custas, despesas processuais e honorários de sucumbência. 10. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira é responsável por fraudes praticadas por terceiros. 2. A indenização por danos morais deve ser proporcional ao dano sofrido." legislação e jurisprudência relevantes citadas: Legislação CDC, art. 14. Jurisprudência STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, 27/03/2024.(TJSP; Apelação Cível 1159155-13.2023.8.26.0100; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2024; g.n.)

Contudo, no caso, indenização fixada é excessiva. Para manter a proporcionalidade entre o evento e suas consequências, prestando ainda para recompor o sofrimento da vítima e cumprir a função preventivo-pedagógica do instituto, bem razoável o importe de R\$ 3.500,00, mantido o restante.

Da conclusão

Consigne-se, apenas para que não se alegue omissão, ante a fase em que se encontra o processo (prolação de acórdão), fica prejudicado o pleito de efeito suspensivo, o qual, ademais, deveria ter sido formulado nos termos do artigo 1.012, § 3º, do C.P.C..

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese: *“A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”*.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

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

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora