



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004269

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007276-38.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (NUBANK), é apelada LUCILA MIRANDA PACHECO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE E PEDRO KODAMA.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1007276-38.2024.8.26.0224.

37ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO.

APELANTE: NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

APELADO(A): LUCILA MIRANDA PACHECO.

MAGISTRADO(A): DR.(A) LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA MARTINS PEREIRA.

VOTO: 29.500

ACÓRDÃO

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação por danos morais – Sentença de procedência – Recurso da ré.

Preliminar de ilegitimidade passiva – Não cabimento – Transação ocorrida na conta bancária existente com a ré e negativação nos órgãos de proteção ao crédito por ela incluída – Rejeitada.

Declaração de inexistência do débito – Parte autora que recebeu ligação de suposto preposto da requerida e, sem informar quaisquer dados ou autorizar qualquer transação, percebeu que foi realizada operação em sua conta – Réu que não trouxe provas suficientes a respeito da regularidade da transação realizada – Ônus que lhe competia.

Consumidora que, ademais, entrou em contato com a requerida logo após a transação e lavrou boletim de ocorrência no mesmo dia – Análise dos documentos acostados pela ré que tornam verossímeis as alegações da parte autora – Sentença mantida.

Danos morais – Configuração na específica hipótese dos autos – Negativação indevida que se

qualifica como dano “in re ipsa” e que ultrapassa o mero dissabor – “Quantum” indenizatório - Valor do dano moral que merece ser reduzido para R\$5.000,00, eis que mais adequado à hipótese dos autos e por melhor observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Sucumbência exclusiva da requerida – Honorários fixados por equidade, por melhor remunerar o patrono da parte autora.

Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de apelação da requerida visando à reforma da r. sentença proferida às fls. 186/189, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos da ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais, nos seguintes termos:

(...)

3. Dispositivo

3.1. Ante o exposto, julgo PROCEDENTES os pedidos, na forma do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, confirmando a tutela de urgência, seja para (i) declarar a inexistência dos negócios jurídicos descritos na inicial, seja para condenar solidariamente os réus (ii) ao pagamento de R\$10.000,00 a título de danos morais. Tal valor será atualizado, a partir do arbitramento, e acrescido de juros moratórios, conforme as regras dos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024.

3.2. Condeno os réus ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários devidos aos advogados da autora, fixados em vinte por cento do valor da

condenação, quantia suficiente para remunerar, de forma condigna, os serviços prestados pelos profissionais.

P.I.C. (fls. 189).

Recorre a requerida pugnando, preliminarmente, pelo reconhecimento de sua ilegitimidade passiva; no mérito, entende que não cometeu qualquer falha eis que a transação foi realizada pela parte autora com digitação de senha pessoal; aduz que se houve fraude é culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, afastando sua responsabilidade; defende a improcedência da demanda; subsidiariamente, requer a diminuição dos danos morais arbitrados.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 244/245).

Foram apresentadas contrarrazões recursais visando a manutenção da r. sentença (fls. 249/257).

É o relatório.

Preliminar de ilegitimidade passiva.

Não há que se falar em ilegitimidade passiva da requerida na hipótese em comento.

Com efeito, a autora é correntista da instituição financeira requerida e a fraude por ela alegada ocorreu em seu cartão por ela administrado o que, *de per si*, já denota a legitimidade da requerida para figurar no polo passivo da lide, notadamente porque há relação jurídica entre as partes e a autora aduz estar sendo cobrada por débitos que não são de sua responsabilidade.

Além disso, constou dos autos (fls. 28/29) documento que demonstra apontamento do nome da parte efetuado pela requerida, disponibilizado nos órgãos restritivos em 29.08.2023, por débito no valor de R\$1.164,78, de modo que não há que se falar em ilegitimidade passiva.

Nesse contexto, rejeito a preliminar arguida.

2. Mérito.

O recurso comporta parcial acolhida.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais na qual a autora alega na inicial que recebeu ligação de suposto preposto da instituição financeira requerida informando compra suspeita no valor de R\$1.800,00 para confirmar se ela tinha ciência da transação; aduz que deixou claro que não reconhecia a compra e a atendente passou a colher algumas informações pessoais, a orientou a seguir alguns passos e deu sequência para cancelar a compra, através do protocolo 00066933023; após tentou entrar em contato novamente para tirar a dúvida se precisaria lavrar Boletim de Ocorrência, contudo, por não conseguir o contato, percebeu que foi vítima de fraude e em consulta à sua conta confirmou que foi realizada a transação impugnada; imediatamente após a transação, entrou em contato com a ré e lavrou boletim de ocorrência, sem êxito; argumenta que seu nome foi negativado junto aos órgãos de proteção ao crédito, pelo débito pra impugnado , relativo ao contrato B4C799C91C2E379, no valor de R\$ 1.164,78, vencido em 21.07.2023 e incluído em 15.08.2023; requereu, assim, a declaração de inexistência da dívida, a retirada do apontamento restritivo e a condenação do réu a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Citado, o réu afirmou, em resumo, que seria ilegítimo para figurar no polo passivo; no mérito defendeu a improcedência da demanda por entender pela regularidade da transação, eis que realizada mediante senha; aduz que se houve fraude, é por culpa exclusiva da autora ou de terceiro.

Em réplica, a autora impugnou os documentos juntados e argumentou que nunca forneceu qualquer senha ao suposto preposto da instituição financeira, além de informar que não restou comprovada a legitimidade da operação; aduz, inclusive, que a ré até o presente momento não esclareceu a origem do golpe, se foi transferência através de PIX, empréstimo bancário, pagamento de boleto para terceiro, pagamento através de código de barras, entre outro.

Em especificação de provas o requerido pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 185) e o feito foi sentenciado, julgando-se procedentes os pedidos da inicial.

Constou da fundamentação da r. sentença:

(...)

2.3. Extrai-se da inicial e do boletim de ocorrência (v. fls. 24/27) que a autora recebeu uma ligação telefônica de um golpista e, logo em seguida, foram feitas transações em sua conta, sem o seu consentimento.

2.4. Os instrumentos apresentados pelos réus não constam assinatura da autora (v. fls. 70). A simples alegação de que fora “autorizado mediante senha” não confere segurança jurídica necessária para amparar a tese do réu, que não procurou demonstrar que houve declaração de vontade daquela.

2.5. No mesmo dia dos fatos a autora registrou boletim de ocorrência, o que demonstra intenção contrária à realização das transações. Confira-se o

entendimento do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, conforme as seguintes ementas:

(...)

2.6. Assim, o contrato é inexistente, por falta de declaração da vontade do contratante.

2.7. Considerando que a autora teve seu nome negativado junto aos órgãos de proteção ao crédito, houve prejuízos extrapatrimoniais. Faz-se necessário, pois, arbitrar o valor da indenização, tarefa sempre muito dificultosa, ante a ausência de critérios claros e objetivos para mensurar a dor sofrida por outrem.

Consoante a jurisprudência, tem-se de considerar, para fixar o quantum, que a indenização não visa reparar, no sentido literal, a dor, mas aquilatar valor compensatório para amenizá-la: deve representar para a vítima a satisfação, igualmente moral, psicológica, capaz de neutralizar o sofrimento impingido; ao mesmo tempo, surtir efeito pedagógico, desestimulador, afim de evitar que o responsável reincida no comportamento lesivo.

De um lado, um respeitável cidadã; de outro, uma grandes sociedades. Nessa hipótese, mostra-se razoável o valor de R\$10.000,00, o que corresponde ao requerido na inicial.

Trata-se de quantia que não se mostra ínfima nem exagerada, mas suficiente para amenizar os transtornos provocados: a lesão a direito da personalidade, em si, é irreparável. (fls. 187/189).

O caso dos autos deve ser tratado como relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, notadamente os artigos, 2º, 3º e 17º, eis que a questão se refere ao fornecimento de serviços no mercado de consumo, na qual a parte autora alega ter sido vítima de falha na prestação dos serviços pelo requerido.

E em razão da inversão do ônus da prova, cabia ao réu demonstrar e provar a regularidade da contratação, consoante o art. 6º, inciso VIII, do CDC e art. 373, inciso II, do CPC, o que não ocorreu, como se verá abaixo.

Ademais, conforme Súmula nº. 297 do C. STJ., a legislação consumerista também se aplica às instituições financeiras: *O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*

Inicialmente, sem descartar que a parte autora recebeu ligação de suposto preposto da instituição financeira pra confirmar transação que não foi por ela realizada e forneceu algumas informações ao golpista, na hipótese dos autos, entendo que não há como se atribuir parcela de culpa à consumidora, pelo conjunto probatório dos autos.

Com efeito, o requerido trouxe aos autos cópia dos dados da conta bancária da parte autora e em análise daqueles documentos pode-se verificar o seguinte:

- i. a transação impugnada ocorreu em 22.06.2023 às 14:27;
- ii. houve alteração de dispositivo celular utilizado pela autora para transações para um Iphone 11 (antes se utilizada de um Galaxy A3);
- iii. tal alteração ocorreu na mesma data em que ocorrida a transação às 12:58;
- iv. às 17:52, após a operação, consta informação de nova alteração do dispositivo, para voltar ao cadastro anterior;

v. foram realizadas vários contatos com a requerida no período compreendido entre 13:02 e 14:27, uma delas, inclusive, com a denominação de *Fraude Catches*;

vi. a autora lavou o boletim de ocorrência às 16:48 da mesma data, pouco após a transação;

vii. não consta nenhuma *selfie* retirada no exato momento em que realizada a transação.

Outrossim, pelo extrato acostado pela ré às fls. 144/150, sequer é possível identificar como ocorreu a mencionada transação e a que se refere, se é financiamento, empréstimo, pagamento de boleto ou transação via Pix; daquele documento, só é possível inferir que foi realizada uma transação no valor de R\$1.000,68, em duas parcelas, sendo uma cobrada em 22.06.2023 e a outra em 14.07.2023.

A parte autora acostou à inicial o documento de fls. 70, demonstrando que o beneficiário do valor ou pagador seria o terceiro David Kaique de Souza e a requerida nada falou acerca de tal documento.

Dessa forma, em que pese a autora confirmar ter conversado com o suposto golpista, a meu ver, não há como se atribuir qualquer parcela de culpa a ela, notadamente porque não restou suficientemente comprovada a regularidade da transação pela ré, sequer se sabendo se quem conversou com a ré é realmente o fraudador; além disso, assim que ocorreu a operação a autora fez o possível para negar que teria sido ela quem a realizou, tendo, inclusive, lavrado boletim de ocorrência com a descrição dos fatos.

Assim, como bem asseverou o juízo *a quo*, na hipótese *in concreto* o réu não se desincumbiu do ônus probatório de comprovar a regularidade do débito.

A prática de fraude por terceiro não exime a prestadora de serviços da responsabilidade pelo risco do negócio e danos causados ao consumidor e quando da contratação de linhas de crédito, necessária a prudência, cautela e seriedade na conferência dos documentos necessários à identificação do consumidor, a fim de prevenir eventuais fraudes.

Outrossim, deve ser observada a Súmula nº 479 do C. STJ que preconiza: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Nesse sentido, essa C. Câmara já decidiu:

Apelações. Cartão de crédito. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. dano moral. Fraude incontroversa. Negativação indevida. Débito declarado inexistente e inexigível. Dano moral configurado. Valor adequadamente arbitrado e mantido (R\$ 5.000,00). Termo inicial dos juros de mora da indenização moral alterada para a data do ato ilícito, nos termos da Súmula 54 do STJ. Questionamento quanto à fixação da honorária sucumbencial do patrono da parte autora. Acolhimento, diante do valor ínfimo (R\$ 500,00). Majoração para 20% do valor da condenação, nos termos do § 2º do art. 85 do CPC. Sentença de procedência alterada. Recurso do autor parcialmente provido e desprovido o do réu. (Apelação nº. 1059103-43.2022.8.26.0100; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Pedro Kodama, j. 01.03.2023).

BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c obrigação de fazer e indenização por danos morais – Sentença de procedência – Cédula de crédito bancário para financiamento de veículo – Contratação mediante fraude – Prestação de serviço defeituoso, sem excludentes - Responsabilidade objetiva do banco – Súmula STJ 479 – Danos morais caracterizados na negativação indevida do nome em cadastro de devedores mantidos por órgãos de proteção ao crédito – Indenização devida – Quantum e honorários advocatícios que não comportam redução - Sentença mantida – Recurso desprovido. (Apelação nº. 1001874-44.2021.8.26.0106, Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, j. 12.07.2022).

Deste modo, de rigor declaração de inexigibilidade do débito e encargos dele oriundos, concluindo-se pela responsabilidade da ré pelos danos ocasionados, eis que não agiu com o zelo e cautela esperados para evitar a ocorrência de fortuitos externos e internos, como bem asseverou o juízo *a quo*.

No que tange ao dano moral, este se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

Vale frisar que a negativação da parte autora nos órgãos de proteção de crédito enseja dano moral *in re ipsa* (a respeito, vide REsp n. 1.059.663/MS, rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 17/12/2008).

Não é necessária a comprovação dos constrangimentos ofensivos e humilhantes vivenciados pela parte, já que o dano moral é presumido.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, importante esclarecer que o d. magistrado deve fixar a indenização pautado nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Nessa medida, a verba indenizatória não pode ser utilizada como o veículo de enriquecimento ilícito da parte, tampouco ser fixada em valor ínfimo, que não sirva para reprimir as ações de quem cometeu prática ilícita ou irregular.

Dito isso, o valor fixado pelo juízo *a quo* e aquele pretendido pela autora se mostram excessivo, de modo que entendo ser razoável sua diminuição para R\$ 5.000,00, por se tratar de valor adequado, proporcional e compatível com a jurisprudência desta C. Câmara para situações semelhantes.

Em se tratando de responsabilidade extracontratual, os juros de mora, fixados em 1% ao mês, são devidos desde o evento danoso, conforme Súmula nº 54 do C. STJ, e a correção monetária incide do arbitramento (Súmula nº 362, do STJ) pela tabela prática do TJSP, conforme já fixado na origem.

O C. STJ. já se pronunciou, *in verbis*: (...) 2. *O termo inicial dos juros de mora na condenação por dano moral é a partir da citação ou do evento danoso, conforme se trate de responsabilidade contratual ou extracontratual, respectivamente, o que afasta a alegação de incidência a partir do arbitramento da indenização* (AgInt no AREsp 1023507/RJ; Rel. Min. Luis Felipe Salomão; Quarta Turma; j. em 20.06.2017; DJe em 27.06.2017).

A sucumbência será exclusiva da requerida que arcará com o pagamento das custas e despesas processuais; tendo em vista a redução dos danos morais arbitrados, entendo que a verba honorária fixada pelo juízo *quo* não mais remunera o patrono da parte autora de maneira adequada, de modo que fixo a verba sucumbencial em R\$1.640,00, por equidade.

Ressalte-se que o enunciado Sumular nº 326 do STJ exprime que *na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*

A definição dos honorários advocatícios com base nas recomendações do Conselho Seccional da OAB, conforme art. 85, §8º-A do CPC, possuem apenas o caráter de orientação, não afastando os critérios de fixação previstos no §2º do mesmo artigo, tampouco a aplicação dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Este E. Tribunal já decidiu, nesse sentido:

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO - Alegação de erro material - Inocorrência - Requisitos do artigo 1.022 do Código de Processo Civil não preenchidos - Embargos de declaração que não se prestam à impugnação da verba honorária sucumbencial estatuída no julgado - Efeitos meramente infringentes - Honorários advocatícios, ademais, devidamente fixados por equidade (Art. 85, §8º, CPC) - Aplicação da suscitada regra do §8º-A, do artigo 85, do Código de Processo Civil e definições orientadoras do Conselho Seccional da OAB que não afastam a incidência dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e do livre convencimento motivado - Arbitramento por equidade que deve observar precipuamente os critérios de fixação elencados no §2º, do mesmo artigo 85, do CPC - Precedentes deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo -

Inadmissão de embargos de declaração também para o exclusivo fim de prequestionamento - Novo Código de Processo Civil que prevê expressamente a figura do prequestionamento ficto (Art. 1.025, CPC) - EMBARGOS REJEITADOS (EMBARGOS DE DECLARAÇÃO nº. 1021808-09.2021.8.26.0196, Rel. Des. Lavínio Donizetti, Paschoalão, 38ª Câmara de Direito Privado, j. em 02.06.2023).

Anote-se, por fim, que para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária a expressa menção a todos os preceitos legais deduzidos pelas partes, sendo pacífico o 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*” (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso.

AFONSO CELSO DA SILVA

Relator

(assinado digitalmente)