



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000287449

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1100564-27.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada MARIA OLIVEIRA SILVA.

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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO: 2778

APELAÇÃO: 1100564-27.2024.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO

ORIGEM: FORO REGIONAL II – SANTO AMARO – 9ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: ADILSON ARAKI RIBEIRO

APTE.: NU PAGAMENTOS S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

APDO.: MARIA OLIVEIRA SILVA

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. PARCIAL PROVIMENTO. FURTO DE CELULAR. OPERAÇÕES DESTOANTES DO PERFIL DE CONSUMO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de danos materiais e morais. Sentença de primeira instância julgou procedente a ação, declarando a inexigibilidade do débito e condenando a ré ao pagamento de danos materiais e morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em: (i) a legitimidade passiva da instituição financeira; (ii) a responsabilidade da instituição financeira por falhas na prestação de serviços; (iii) a existência de danos morais decorrentes das transações fraudulentas.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva da requerida, pois a responsabilidade pelas operações bancárias supostamente fraudulentas foi imputada à instituição financeira.

4. Relação de consumo. Operações fora do perfil da parte autora. Diversas operações bancárias em curto espaço de tempo. 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.

5. Dano moral. Não configurado. Ausência de cobrança vexatória, medidas de reclamação administrativa ou impacto na sobrevivência. Afastamento da condenação.

IV. DISPOSITIVO

6. Recurso provido em parte.

Vistos.

Trata-se de ação de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de danos materiais e morais, na qual foi proferida sentença com a seguinte parte dispositiva: “*Ante todo exposto, julgo PROCEDENTE a ação, na forma do art. 487, I do CPC, para declarar a inexigibilidade do débito objeto dos autos, bem*

como, para condenar a Ré (i) ao pagamento de R\$ 7.443,30, referente ao prejuízo material suportado pela Autora, com juros moratórios correspondentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária, consoante aos artigos 406 e 407 do Código Civil, e correção monetária, todos os acréscimos partir da supressão, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); e (ii) a pagar, a título de danos morais, a quantia de R\$ 3.000,00, corrigidos desta data em diante, segundo a Súmula n. 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça; aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), além da incidência de juros moratórios correspondentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária, consoante aos artigos 406 e 407 do Código Civil, a contar desde o evento danoso, a teor do artigo 398 do Código Civil e da Súmula n. 54 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Sucumbente, condeno a Ré, na forma do artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, nos termos do artigo 23 da Lei no 8.906/94 e do artigo 85, caput, do Código de Processo Civil, que arbitro, em conformidade com o artigo 85, §2º do mesmo diploma legal, em 15% sobre o valor da condenação, em conformidade ao entendimento consolidado na Súmula n. 326 do Colendo Superior Tribunal de Justiça (“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”).” (fls. 250/259)

Irresignada, a parte requerida interpôs apelação às fls. 287/306, na qual, em síntese, requer: (a) o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva; (b) o reconhecimento da ausência de falhas na prestação dos serviços; (c) o afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos materiais; e (d) a exclusão da condenação por danos morais ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

A parte autora apresentou contrarrazões às fls. 312/324.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo, e o preparo foi devidamente recolhido às fls. 307/308, em valor suficiente, conforme certidão de fls. 325.

Às fls. 270/271 a requerida juntou comprovante de que cumpriu a obrigação de fazer determinada em sentença.

É o relatório. Fundamento e decido.

Da Alegação de Ilegitimidade Passiva

1 - Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva da requerida NU Instituição de Pagamentos.

A legitimidade deve ser analisada à luz das alegações expostas na petição inicial, na qual a autora imputou à instituição financeira, em que mantém conta bancária, a responsabilidade pelas operações bancárias supostamente fraudulentas, por ter permitido a realização dessas transações, configurando falha na prestação de serviço.

De acordo com a teoria da asserção, a verificação das condições da ação deve ser realizada de forma abstrata, em *status assertionis*, ou seja, considerando como verdadeiras as alegações constantes na exordial. Questionar a existência de falha no serviço ou de nexo causal (ou a obrigação de indenizar) envolve a apreciação do mérito, o que não diz respeito à análise das condições da ação.

Assim, a requerida/apelante é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda.

Da Responsabilidade da Instituição Financeira

2 – A autora relata, no boletim de ocorrência (fls. 51/52) e na petição inicial (fls. 1/15), que, em 27/09/2024, enquanto se deslocava para o trabalho, percebeu o desaparecimento de seu celular. Ao recuperar o acesso às suas contas, constatou a realização de diversas transferências via Pix, que totalizaram R\$ 6.210,00, além de um Pix utilizando o limite do cartão de crédito no valor de R\$ 1.200,00.

Todas as transferências foram destinadas a Patrícia Aparecida Gonçalves, pessoa que a autora afirma desconhecer.

A parte autora buscou auxílio junto à instituição financeira (fls. 55/66), porém a questão não foi solucionada.

Aplicável o Código de Defesa do Consumidor, em conformidade com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça.

No caso, como há clara hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelo requerido, 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 transações, conforme artigo 373, *caput* e inciso II, do Código de Processo Civil, ônus comprobatório que não cumpriu.

Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça possui o seguinte entendimento:

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. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 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. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) **(grifo nosso)**

A análise das provas constantes nos autos evidencia que as transações questionadas **destoam significativamente do padrão de consumo da autora e apresentam claros indícios de fraude**. Diante desse cenário, caberia à requerida dispor de mecanismos de segurança capazes de identificar tais atipicidades e impedir a realização das operações.

Conforme demonstram os extratos anexados (fls. 25/33, 158/165) e as faturas do cartão de crédito (fls. 34/36, 37/41, 42/46, 47/50, 153/157), **não é comum à autora realizar transações superiores a R\$ 1.000,00**. Assim, é evidente a atipicidade do fato de que, em um único dia (27/09/2024), tenham sido efetuadas cinco transferências acima desse valor para a mesma pessoa (fls. 30 e 46).

Além disso, as movimentações seguem um claro **padrão de fraude**. Como se observa no documento de fls. 124/136, que detalha as transações,

todas as operações questionadas ocorreram entre 8h20 e 8h31 do dia 27/09/2024. Esse curto intervalo de tempo – menos de 20 minutos – reforça a anormalidade das transações, tanto pela quantidade sucessiva de operações quanto pelos valores incompatíveis com o perfil de consumo da autora.

Dessa forma, evidencia-se a falha na prestação de serviços por parte da requerida, que deve ser responsabilizada nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, deve ser mantida a sentença tanto no que se refere à determinação de restituição dos danos materiais quanto à aplicação da correção monetária e dos juros moratórios, os quais foram fixados em conformidade com a Lei 14.905/2024.

Dos Danos Morais

3 – Diversamente do que figurou na r. Sentença, a meu sentir, o dano moral, no caso, não é puro, *in re ipsa*.

Não se observa significativo desvio das atividades diárias da autora. O boletim de ocorrência foi lavrado no dia 03.10, quando o evento ocorreu em 27.09 (fls. 51/52). Não há comprovação de tratativas junto Procon. Não houve negativação do nome da autora ou de cobranças vexatórias.

Não há prova de que o evento atingiu a subsistência da autora. Instada a comprovar os requisitos para a gratuidade, que seria o seu demonstrativo de renda, a qual era imperiosa para a manutenção da conta aberta e do pagamento das faturas de cartão de crédito, a parte ficou silente. Se for do lar e casada, haveria de ter demonstrado a renda familiar. Porém, preferiu recolher as custas.

As circunstâncias evidenciam que os transtornos enfrentados pela autora não ultrapassaram os aborrecimentos habituais do cotidiano, não havendo abalo psicológico significativo ou prejuízo à honra.

Dessa forma, não se deve condenar a requerida a arcar com danos morais, sob pena de se configurar enriquecimento sem causa.

Sobre o tema, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. (...) DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. (...) AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (...) 4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ. (...) 6. Agravo interno improvido.” (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020) (grifo nosso).

Em casos semelhantes a jurisprudência desta Turma:

CONTRATO – Serviços Bancários – Ação declaratória de inexigibilidade do débito c.c. repetição do indébito, danos morais e tutela de urgência - Furto de celular – Terceiros que tomaram empréstimos, utilizaram o limite de compras do cartão de crédito e contrataram empréstimos para a quitação antecipada da fatura, com vistas ao restabelecimento do limite de compras – Reclamação administrativa perante a apelante que restou infrutífera – Apelante enviou mensagem eletrônica reconhecendo a ilegitimidade das transações e afirmando que devolveria os valores respectivos – Confissão caracterizada – Aplicação

*do artigo 389 do CPC – Dano material configurado Indenização devida – **Dano moral – Ausência de demonstração – Fraude que não trouxe maiores desdobramentos além do prejuízo material – Mero desconforto – Indenização imaterial afastada – Recurso provido em parte** (TJSP; Apelação Cível 1002973-36.2022.8.26.0002; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2024; Data de Registro: 16/12/2024) (**grifo nosso**)*

Nesse Núcleo:

***APELAÇÃO – Transferências bancárias via PIX realizadas a partir de furto de celular Falha na segurança da instituição verificada – Requerido não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro art. 14, §3º, II, do CDC) DANOS MORAIS – Ausência de elementos que evidenciem violação aos direitos da personalidade – Demanda com caráter patrimonial – Caso sub judice não versa sobre ofensa moral in re ipsa. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS – Redistribuição da sucumbência - RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.** (TJSP; Apelação Cível 1007509-90.2022.8.26.0002; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024) (**grifo nosso**)*

Dessa forma, a sentença deve ser reformada apenas para afastar a condenação por danos morais.

Com a exclusão do dano moral, a sucumbência torna-se recíproca, razão pela qual cada parte deverá arcar com metade das custas processuais. Além disso, condeno a parte autora ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor pretendido a título de dano moral (fls. 14). Da mesma forma, condeno o requerido ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, observadas as diretrizes do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 da instituição requerida.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora