



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000302827

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027619-10.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NUBANK S/A, é apelada JEMIMA KESIA DE ARAUJO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1027619-10.2022.8.26.0100

Relator(a): Márcia Tessitore

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma II

Apelante: **Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamento**

Apelado(a): **Jemimma Kesia de Araújo**

Comarca: **São Paulo (31ª Vara Cível Central)**

Juiz(a): **Dra. Gisele Valle Monteiro Rocha**

Voto nº **3523**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
EMPRÉSTIMO INDEVIDO. RECURSO DESPROVIDO.**

I. Caso em Exame. Apelação contra sentença que declarou a nulidade de empréstimo feito indevidamente em nome da autora e condenou a ré a restituir valores e pagar indenização por danos morais. A ré foi condenada a pagar honorários advocatícios de 10% do valor atualizado da causa.

II. Razões de Decidir. A lide está submetida ao Código de Defesa do Consumidor, aplicável às instituições financeiras, que respondem objetivamente por danos de fortuito interno. A inversão do ônus da prova foi correta, cabendo à instituição financeira demonstrar a ausência de falha na prestação de serviços, o que não foi feito. Não houve culpa da apelada, que comunicou o roubo em tempo hábil.

III. DISPOSITIVO: RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 193/201, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos contidos na petição inicial para declarar “a nulidade do empréstimo feito indevidamente em nome da autora (fls. 59)” e condenar a ré a “restituir de forma simples à autora a quantia de R\$ 999,99, corrigido monetariamente desde o desembolso, com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, bem como a pagar à autora a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, com juros e correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês ambas a contar da prolação da presente decisão”.

Também infligiu a sucumbência à ré, com honorários

advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

O réu sustenta que os acontecimentos que deram origem à lide configuram-se como fortuito externo decorrente da conduta de terceiros e de descuido da apelada. Tomou as providências possíveis no momento em que foi informada do roubo do celular da apelada, mas não havia como bloquear as operações que já haviam sido realizadas. A apelada deixou de manter em sigilo sua senha e dados sigilosos. A demora na comunicação configura culpa exclusiva do consumidor. As operações foram realizadas do aparelho da apelada, mediante confirmação por senha. Os fatos narrados nos autos não passam de mero dissabor, sendo descabida a condenação por danos morais. Remanescendo a condenação, o valor deverá diminuído, pois fixado de forma excessiva.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 228/240).

É o relatório.

Indisputável que a lide se submete aos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, pois as partes enquadram-se perfeitamente na descrição de consumidor e fornecedor presentes, respectivamente, nos arts. 2º e 3º do CDC.

No mesmo sentido vai a Súmula nº 297/STJ ao dispor que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Não se olvida, ainda que, segundo a Súmula nº 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”.

Nesta senda, considerando a verossimilhança das

alegações da apelada e sua hipossuficiência técnica e econômica em relação ao banco, era imperativa a inversão do ônus da prova preceituada no art. 6, VIII, do CDC, impondo-se à instituição financeira demonstrar a ausência de falha na prestação de serviços.

Destarte, cabia ao banco demonstrar que não houve falha na prestação de serviço, mas malogrou, pois não restou demonstrado que as operações foram efetuadas mediante o fornecimento da senha da apelada.

Outrossim, ainda que assim o fosse, não se afasta que não houve fornecimento da senha por parte dela, mas sim possível extração do aplicativo constante do próprio aparelho que lhe pertencia e foi furtado.

Com efeito, diante da crescente quantidade de golpes que buscam enganar os consumidores e do aumento da violência, é indispensável que as instituições financeiras invistam em medidas que confiram segurança às operações realizadas em todas as modalidades de serviço proporcionadas.

Nestes lindes, compete às instituições financeiras implementar medidas e procedimentos que impossibilitem que operações da espécie sejam efetuadas por terceiros que não o próprio correntista.

No mais, não houve demora na comunicação do roubo, pois o boletim de fls. 50 informa que os fatos ocorreram as 19h40min do dia 10/02/2022, ao passo que às 22h08min a apelada já havia comunicado o banco (fls. 59).

Neste contexto, não há que se falar em fortuito externo, nem culpa da apelada.

Por fim, os acontecimentos que originaram a lide desbordam do mero aborrecimento de modo a ensejar angústia e preocupação na

apelada que se traduzem em dano moral indenizável.

Note-se que ela teve de efetuar diversas solicitações administrativas, boletim de ocorrência e ao final ainda assim contratar advogado e socorrer-se do Poder Judiciário para resolução da questão.

No que tange ao valor da indenização fixado na origem, R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), não se cogita diminuição, pois arbitrado com razoabilidade e proporcionalidade na medida em que indeniza a apelada sem enriquecê-la e pune a ofensora minimamente de modo a estimulá-las que não permitam novas ocorrências da espécie.

Do exposto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, majorando a 12% (doze por cento) do valor atualizado da causa os honorários infligidos à apelante na origem (art. 85, §11, do CPC).

Para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARCIA TESSITORE

RELATORA