



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1000149-92.2024.8.26.0242

**Registro: 2025.0000319560**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1000149-92.2024.8.26.0242**, da Comarca de **Igarapava**, em que é **apelante/apelado LEONARDO CARDOSO DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA)**, é **apelado/apelante NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da **38ª Câmara de Direito Privado** do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram parcial provimento ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o Voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA**.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO**  
**Relator**  
**Assinatura Eletrônica**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1000149-92.2024.8.26.0242

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação Cível nº 1000149-92.2024.8.26.0242**

**Apelante/Apelado: Leonardo Cardoso de Carvalho**

**Apelado/Apelante: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento**

**Comarca: Igarapava**

**Juiz: Dr<sup>(a)</sup>. Pedro Henrique Bicalho Carvalho**

**Justiça Gratuita**

**Voto nº 16723**

**APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.**

**ADMISSIBILIDADE RECURSAL** - Insurgência do requerido em contrarrazões pugnando pelo não conhecimento do recurso interposto pelo autor ao argumento de ofensa ao princípio da dialeticidade - Não acolhimento - Apelante que se insurgiu contra os fundamentos da r. Sentença recorrida e se manifestou sobre as questões trazidas pelo *Decisum* hostilizado - Razões recursais que estão em harmonia com o disposto no art. 1.010, do CPC - **GRATUIDADE DA JUSTIÇA** - Revogação da benesse concedida ao demandante - Descabimento - Nada há nos autos que possa refutar a presunção *iuris tantum* ínsita na declaração de hipossuficiência firmada pelo autor - Ausência de comprovação pelo banco réu, de alteração das condições financeiras do requerente - Manutenção do deferimento da justiça gratuita que é medida de rigor - **PRELIMINARES REJEITADAS.**

**RESPONSABILIDADE CIVIL** - Operações bancárias decorrentes de Fraude - Reconhecimento - Ausência de prova de que o banco recorrente tenha agido com as cautelas necessárias - Incidência do princípio do *Venire Contra Factum Proprium* - Falha no sistema de segurança do requerido - Comprovação - Operações financeiras atípicas - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Instituição financeira responsável pela segurança das operações realizadas - Devolução de todos os valores transferidos indevidamente - Manutenção - Teor da Súmula 479 do STJ - Dano moral - Ocorrência -

Indenização - Cabimento - Dano *in re ipsa* - Valor fixado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) - Majoração - Acolhimento em parte - Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que melhor se ajusta a hipótese dos autos - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - **HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS** - Fixação sobre o valor atualizado da condenação, com fulcro no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil - Retificação - Descabimento - Arbitramento por equidade - Não acolhimento - Ausência de subsunção do caso em testilha às hipóteses do § 8º e § 8º-A, do CPC - **Sentença de parcial procedência dos pedidos reformada em parte - RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO - RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE.**

**VISTOS.**

1. Cuidam-se de Recursos de Apelação interpostos contra a r. Sentença de fls. 178/188, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pelo d. Juiz da 2ª Vara do Foro da Comarca de Igarapava, Dr. Pedro Henrique Bicalho Carvalho, que julgou parcialmente procedentes os pedidos da presente **AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** que **LEONARDO CARDOSO DE CARVALHO** promove contra **NU FINANCEIRA S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (NUBANK)**, para “a) *DECLARAR inexistentes as transferências via PIX impugnadas; b) CONDENAR a requerida a restituir ao autor as quantias indevidamente transferidas em favor de terceiros, operações ocorridas nos dias 16 e 19 de dezembro de 2023 (folhas 28/29), no importe total de R\$17.270,00, com correção monetária (conforme Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo) e juros de mora calculados a partir das datas dos eventos danosos, respectivamente. c) CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais ao autor no valor de R\$ 8.000,00, corrigidos monetariamente a partir da data de publicação desta sentença (súmula n. 362 do Superior Tribunal de Justiça), pelos índices da Tabela*

*Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e com incidência de juros de mora, na taxa de 1% (um por cento) ao mês, desde a data do evento danoso (dezembro de 2023) (Súmula n. 54 do Superior Tribunal de Justiça). DEFIRO a tutela provisória para determinar à requerida que proceda à exclusão do nome do autor dos cadastros de inadimplentes, em virtude dos fatos apontados na inicial, no prazo de 10 (dez) dias, contados da intimação desta decisão, sob pena de multa de R\$500,00 por dia de descumprimento, limitada a R\$10.000,00.” (fls. 187). No mais, condenou a parte requerida no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor da condenação.*

Apela o autor (fls. 191/209), buscando o provimento do recurso e a parcial reforma da sentença para que o *quantum* fixado a título de indenização por danos morais seja majorado para valor não inferior a R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais). O autor aduz, para tanto, que o montante fixado seria insuficiente para reparar dignamente os prejuízos extrapatrimoniais sofridos por ele. Requer, ainda, a fixação dos honorários advocatícios sucumbenciais nos termos do art. 85, § 8º-A, do CPC.

O réu também apela (fls. 210/239), buscando o provimento do recurso e a reforma da sentença para que os pedidos da exordial sejam julgados improcedentes. Para tanto, aduz que não teria havido falha na prestação dos seus serviços, ao argumento de que não teria concorrido para a ocorrência dos prejuízos experimentados pelo autor. Sustenta, ainda, que incidiria no caso em testilha a excludente ínsita no art. 14, § 3º, II, do CDC. Salienta não haver dano indenizável na espécie. Subsidiariamente, pleiteia a redução do montante fixado por danos morais.

Em resposta (fls. 249/267), o autor pugna pelo desprovimento do recurso do réu e pela manutenção do *Decisum* pelos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Já em suas contrarrazões (fls. 249/267), o réu pleiteia o não conhecimento do recurso do autor sob a afirmação de ofensa ao princípio da dialeticidade. Requer, outrossim, a revogação da gratuidade da justiça deferida ao

demandante e, subsidiariamente, o desprovimento do recurso interposto por ele.

Recursos tempestivos, o do autor dispensado do preparo ante a gratuidade da justiça deferida a ele (fls. 38/39) e o do réu preparado (fls. 240/241). Não houve manifestação das partes de oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

2. Cumpre destacar, de proêmio, que não vinga o pedido do requerido de não conhecimento do recurso de apelação interposto pelo autor pela ofensa ao princípio da dialeticidade.

Não obstante o demandado afirmar que o demandante não teria impugnado as razões do *Decisum*, o que dá análise dos autos se infere é que o apelante apresentou os fundamentos jurídicos que embasam seu pedido, com os apontamentos que entendeu serem cabíveis no caso em testilha, especialmente porque seu pedido recursal diz respeito unicamente a majoração do montante indenizatório fixado pelo Magistrado sentenciante.

Dessa forma, não se vislumbra a ausência de impugnação específica ou qualquer afronta ao princípio da dialeticidade como menciona o réu em sua peça processual.

Outrossim, melhor sorte não assiste ao réu no tocante ao pedido de revogação da gratuidade da justiça deferida ao autor, haja vista que a hipossuficiência financeira declarada por ele se mostrou pertinente na *fattispecie*, notadamente pela juntada da CTPS na qual se verifica rendimento mensal no valor de R\$ 1.074,67 (mil e setenta e quatro reais e sessenta e sete centavos) (fls. 21).

Como é cediço, ao impugnar a benesse concedida, deveria o réu ter trazido elementos empíricos da cessação do estado de miserabilidade que narra.

Daí dizer, que nada há nos autos que possa refutar a presunção *iuris tantum* que circunda a gratuidade deferida pelo d. Juízo *a quo*, de forma que ela deverá ser mantida em favor do autor.

No tocante ao mérito, narra o autor que em decorrência de condutas fraudulentas praticadas contra ele, teriam utilizado o saldo de limite do cartão de crédito para a realização de uma transferência no valor de R\$ 2.380,00 (dois mil trezentos e oitenta reais) em favor de terceiro que lhe é desconhecido (fls. 29). Após solicitar informar o ocorrido ao banco réu, ele efetuou o cancelamento do cartão, conforme protocolo nº 20474028404.

Contudo, apenas três dias após a transferência indevida do valor referido acima, o autor notou a ocorrência de uma nova transação via PIX, esta segunda no valor de R\$ 14.890,00 (quatorze mil oitocentos e noventa reais) (fls. 28), também em favor de terceiro desconhecido.

No mais, restou incontroverso nos autos que o autor buscou administrativamente o ressarcimento do seu prejuízo, assim como se dirigiu à autoridade policial que efetuou o devido Boletim de Ocorrência (fls. 24/27).

Sobreleva notar, ainda, que o débito decorrente da primeira fraude importou na inscrição do nome do autor junto aos cadastros de proteção ao crédito (fls. 35).

*In casu*, ao julgar parcialmente procedentes os pedidos da exordial, o Magistrado sentenciante ponderou:

*“As alegações da parte autora são verossímeis e encontram suporte na lavratura dos Boletins de Ocorrência (folhas 24/25 e 26/27) e nos extratos bancários que comprovam a existência das transferências bancárias, ora impugnadas.*

*Ademais, a existência da relação contratual entre partes, bem como a ocorrência de fraude perpetrada contra o autor são questões incontroversas nos autos, sendo evidente, ainda, sua hipossuficiência e vulnerabilidade frente à instituição financeira. (...)*

*A alegação de que, 'antes mesmo do registro da ocorrência, o banco Nubank havia sido informado que não foi a vítima quem realizou tal compra', e a de que houve, inclusive, o cancelamento do cartão de crédito no dia 16/12/2023, não foi objetivamente impugnada.*

*Portanto, no momento da transferência do valor de R\$14.890,00, realizada no dia 19/12/2023, a instituição financeira já tinha conhecimento da anterior e recente transação impugnada.*

*Neste contexto, cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos na Resolução BCB nº 147/2021, que em seu artigo 39-B (...)*

*Ressalte-se que, considerando que o autor recebe salário-mínimo como auxiliar de escritório (folhas 21/23), possível concluir que as transações impugnadas também fogem completamente do seu perfil de movimentações financeiras, a recomendar maior cautela do banco.” (fls. 180/182).*

Com efeito, não obstante a juridicidade dos argumentos suscitados nas razões do recurso interposto pelo requerido, força é convir que a manutenção da sua responsabilidade é medida que se aplica.

Nessa esteira, bem de ver-se que a legitimidade da instituição financeira para responder pelos danos materiais e morais reclamados pelo autor ficou assentada de forma correta.

Como é cediço, os sistemas eletrônicos das instituições financeiras não são à prova de falhas, e além do mais, a natureza objetiva da responsabilidade do réu, atuante no sistema bancário, impõe que ele assuma o risco inerente à tal atividade.

No caso em testilha, evidencia-se que a falha no sistema de segurança do requerido ocorreu, não só por ter reconhecido a fraude praticada contra o autor na primeira operação bancária (haja vista ter procedido ao cancelamento do cartão), mas, também, por não ter obstado a fraude praticada na operação bancária seguinte, deixando de coibir a livre ação dos criminosos.

Desse modo, além do acesso dos criminosos à conta bancária do demandante e diferentemente do quanto afirmado pelo réu, é salutar trazer à baila que a inobservância do perfil de operações financeiras do correntista,

também importa em negligência interna.

Entrementes, a doutrina e a jurisprudência têm posicionamento dominante no sentido de que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional. O banco, ao disponibilizar os serviços aos seus clientes, assume os riscos inerentes à sua atividade lucrativa.

Esse é o entendimento de Rui Stoco: “(...) o banco, como depositário do numerário confiado à sua guarda, responde por esses valores, independentemente de qualquer indagação ou circunstância, por força da teoria da guarda da coisa, quando assume obrigação de guardar e manter a incolumidade do bem, tendo em vista que a responsabilidade deve recair sobre quem auferir os lucros com a utilização da riqueza alheia. De sorte que, se houver estelionato, fraude, furto ou roubo, de modo a privar o correntista dos valores depositados, a responsabilidade do banco é objetiva, não se indagando acerca da culpa.” (**Tratado de Responsabilidade Civil. 6ª edição, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 627**).

Assim, também, o Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que: “as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno” (**REsp n. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011, STJ**).

Mais recentemente, esse entendimento foi consolidado na Súmula nº 479 daquele Tribunal Superior, a saber: “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Em suma, “a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes” (**REsp n.**

**1.245.550-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17-03-2015, STJ),** sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.

Como se sabe, o CDC deu cumprimento ao mandamento constitucional do artigo 5º, XXXII, que inclui, entre os direitos fundamentais, a proteção do consumidor; e o mandamento ínsito no artigo 170 da CF de 1988, que considera princípio de ordem econômica, a defesa do consumidor.

De mais a mais, incide na *fattispecie* o princípio do *Venire Contra Factum Proprium*, que tem por escopo fazer com que as partes contratantes, comportem-se de forma leal nas relações obrigacionais, de forma a preservar a confiança e a segurança jurídica, protegendo a expectativa gerada em relação à vontade na qual ela foi direcionada.

Em outras palavras, significa dizer que ao reconhecer a ocorrência de fraude em seu sistema, efetuando o cancelamento imediato do cartão do autor, não poderia o réu, agora, dizer que não possui qualquer responsabilidade sobre o ilícito praticado contra o requerente.

No que diz respeito a condenação por danos morais, melhor sorte assiste ao autor.

E isto porque, mesmo que o nome do autor não tivesse sido inscrito junto aos órgãos de proteção ao crédito, é desnecessário fazer-se prova quanto à ocorrência do dano moral sofrido por ele, tendo em vista que este é “*in re ipsa*”, existindo somente pela ofensa.

No que concerne a fixação do *quantum* indenizatório, não existem critérios fornecidos pela lei, de modo que “*o arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às*

*peculiaridades de cada caso” (REsp nº 173.366-SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª T., j. 03-12-1998, STJ).*

Desta feita, não se pode perder de vista que o montante indenizatório devido deve traduzir-se em numerário que represente advertência a lesante e à sociedade de que se não aceita o comportamento assumido ou o evento lesivo advindo.

Para a fixação do *quantum* indenizatório, deve se levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados. Nesse sentir, entendo que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) melhor se ajusta a hipótese dos autos, especialmente porque não se mostra ínfimo ou exorbitante diante dos prejuízos experimentados pelo autor, não sendo o caso, inclusive, da sua redução.

À guisa de conclusão, não é o caso de fixação dos honorários advocatícios sucumbenciais tal como pleiteado pelo autor nas razões do seu recurso de apelação, notadamente porque o caso em testilha não evidencia a subsunção às hipóteses relacionadas à fixação equitativa de tal verba.

Por derradeiro, mantido o ônus sucumbencial como fixado, ficam as partes advertidas de que a interposição de recurso infundado ou meramente protelatório acarretará pena de multa, nos termos do art. 1026, § 2º do CPC.

Ademais, considera-se pré-questionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp. nº 1470626/PE, Rel. Min. Humberto Martins, 2ª T., j. 01/03/2016, STJ**).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO pelo NÃO PROVIMENTO** do recurso do réu e pelo **PROVIMENTO EM PARTE** do recurso do autor, para reformar em parte a sentença, para majorar o montante indenizatório fixado a título de danos morais, para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Apelação Cível nº 1000149-92.2024.8.26.0242

Sem prejuízo, na forma do artigo 85, § 11, do CPC, majoro em mais 5% (cinco por cento) os honorários advocatícios arbitrados em favor do patrono do autor.

**LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO**  
**Relator**