



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000326661

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000896-21.2024.8.26.0443, da Comarca de Piedade, em que é apelante SOLANGE ALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

ROSANA SANTISO

Relatora

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000896-21.2024.8.26.0443

Apelante: Solange Alves da Silva

Apelado: NU PAGAMENTOS S.A – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

Comarca: Piedade

Voto nº 2.670

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÃO NÃO RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela autora contra sentença que declarou a inexigibilidade de débito lançado em sua fatura de cartão de crédito, decorrente de fraude conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, mas afastou a pretensão de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a falha na prestação do serviço bancário, reconhecida na sentença, enseja também a obrigação da instituição financeira de indenizar a consumidora pelos danos morais alegados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor em decorrência de falhas na prestação do serviço.

4. A transação impugnada pela consumidora destoava do perfil de consumo da autora e foi prontamente comunicada ao banco, razão pela qual a r. sentença reconheceu a falha na prestação do serviço e declarou a inexigibilidade do débito.

5. O simples fato de a consumidora ter sido vítima de fraude não configura, por si só, dano moral indenizável, sendo necessária a análise das circunstâncias do caso concreto.

6. Não há nos autos prova de que a instituição financeira tenha sido responsável por eventual vazamento de dados pessoais da autora.

7. A necessidade de ajuizamento de ação para correção da falha na prestação do serviço não ultrapassa os dissabores cotidianos, não se caracterizando na hipótese, dano moral.

8. Eventual abalo extrapatrimonial sofrido pela autora decorreu da ação criminosa de terceiros, e das condutas da própria requerente, que facilitaram o golpe sofrido, não da conduta da instituição financeira.

IV. DISPOSITIVO

9. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 11.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da r. sentença de fls. 186/190, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto julgo procedente em parte os pedidos da inicial e o faço para declarar a inexigibilidade do valor de R\$3.347,64 da fatura de abril de 2024 às fls. 19-22 e para confirmar a tutela de urgência de fls. 66. Diante da sucumbência recíproca, condeno cada uma das partes ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em R\$1.000,00, verba esta, que por ora a autora se desonera em razão da concessão da gratuidade da justiça. Como consequência, julgo extinto os autos com resolução do mérito nos termos do que dispõe o art. 487, inciso I do Código de Processo Civil”*.

Sustenta a recorrente às fls. 198/204, em síntese, que a responsabilidade pelo golpe sofrido recai exclusivamente sobre a parte requerida, razão pela qual também faz jus à indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00. Pede provimento do recurso para que a ação seja julgada totalmente procedente.

Contrarrazões da recorrida às fls. 208/225, pelo não conhecimento do recurso, alegando inobservância ao princípio da dialeticidade recursal, ou pelo seu improvimento.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Não se verificando a alegada violação à dialeticidade recursal, haja vista ser possível depreender os fundamentos da insurgência da parte recorrente, e estando preenchidos os demais requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

No mérito, o recurso não comporta acolhimento.

Trata-se de ação de declaratória de inexistência de débito, cumulada com pedido de indenização por dano moral, na qual a autora não reconhece compra realizada em seu cartão de crédito em 02.04.2024, tendo como favorecida Maria Vilma da Silva (R\$ 3.347,64 - fl. 22).

E, conforme se observa da r. sentença, restou “*incontroverso que a autora recebeu ligação de falsa central de atendimento em que terceiros se passaram por preposto do requerido, oportunidade em que seguiu as orientações dessa pessoa e utilizou sua senha pessoal para realizar a operação de PIX via cartão de crédito para pessoa desconhecida*” (fl. 187). Ainda assim, o Juízo de origem reconheceu a falha na prestação do serviço bancário e atribuiu à instituição financeira a responsabilidade pelos prejuízos sofridos pela autora, considerando que a transação impugnada destoava de seu perfil de consumo e que ela comunicou prontamente ao banco sobre a fraude da qual foi vítima; rejeitando-se, no entanto, a indenização pretendida por dano moral.

Assim, e ante a ausência de recurso por parte da ré, a questão a ser apreciada cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira em reparar o alegado abalo extrapatrimonial decorrente do “golpe da falsa central de atendimento”, do qual a autora foi vítima, de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

Depreende-se dos autos, contudo, que a falha na prestação do serviço bancário, em que pese indesejável e *materialmente* indenizável, não criou uma anormal ofensa ao direito da autora. Também da concretude do caso não se extrai que algum interesse existencial tenha sido razoavelmente violado. Trata-se de falha de serviço decorrente de relação contratual, tendo havido a devida declaração de inexigibilidade do débito decorrente desse fato pela r. sentença.

Outrossim, embora a recorrente sustente um possível vazamento de seus dados pessoais, não há nos autos qualquer elemento probatório que corrobore tal alegação, nem tampouco que esse suposto vazamento tenha decorrido de falha da instituição financeira.

Não se ignora, ademais, a inconveniência da necessidade de ajuizamento de ação para corrigir o ato ilícito praticado pelos fraudadores e a falha na prestação do serviço pela instituição bancária, porém cuida-se de incômodo próprio do cotidiano, do qual ninguém está imune em uma sociedade de riscos, não sendo fator suficiente para a indenização pretendida.

Salienta-se que os danos morais eventualmente experimentados pela autora não decorrem diretamente do ato praticado pela

instituição financeira, mas sim da ação dos terceiros que cometeram a fraude. E a ré, apesar de ter falhado na prestação de seu serviço, não pode ser responsabilizada pelos danos extrapatrimoniais causados pelo crime propriamente dito, especialmente considerando as condutas atribuíveis à autora, que facilitaram o golpe sofrido, como destacado na r. sentença (fl. 189).

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela autora para R\$ 1.200,00, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil – observando-se a gratuidade concedida no feito (fl. 66).

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO

RELATORA