



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000344956

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010524-23.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante SIRLEI SILVA DE JESUS BRUNHETI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CAPELAÇÃO Nº: 1010524-23.2024.8.26.0576

APELANTE: SIRLEI SILVA DE JESUS BRUNHETI

**APELADO: FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E**

INVESTIMENTO (NUBANK) e OUTRA

COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

JUIZ(A): PAULO SÉRGIO ROMERO VICENTE RODRIGUES

VOTO Nº: 7386

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

A autora foi induzida a fornecer informações pessoais e financeiras a um fraudador, que realizou operação de R\$7.796,08 em seu cartão de crédito, em benefício de terceiro. A ação judicial buscava a declaração de fraude, cancelamento de cobranças e indenização por danos materiais e morais. A sentença inicial foi parcialmente procedente e os embargos de declaração afastaram a condenação do réu no pagamento de indenização por danos materiais.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se a autora tem direito à indenização por danos morais, devido ao estresse e abalo alegados.

III. Razões de Decidir

A reparação por danos morais é indevida, pois a autora não demonstrou repercussões gravosas que justifiquem a compensação. Não houve comprovação de abalo psicológico ou alteração de comportamento.

IV. Dispositivo e Tese: Recurso não provido. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados para R\$1.500,00, observada a gratuidade concedida à requerente. Tese de julgamento: 1. Danos morais requerem comprovação de lesão grave aos direitos da personalidade. Legislação Citada: CPC, arts. 85, § 14, 86, 98, §3º, 487, I, 1013.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1031182-92.2021.8.26.0602, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 06/02/2024. TJSP, Apelação Cível 1000438-98.2022.8.26.0596, Rel. Heraldo de Oliveira, 13ª

Câmara de Direito Privado, j. 29/01/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação contra a sentença de fls. 427/432, que julgou: “[...] *PARCIALMENTE PROCEDENTE* esta ação judicial, para: a) confirmar a tutela; b) anular a operação bancária em tela; c) determinar a restituição à requerente, do valor transferido de forma fraudulenta, no montante de R\$ 7.796,08, com correção desde o ato ilícito (10.02.2024) e juros de mora de 1% desde a citação; d) condenar a requerida a pagar as custas e despesas do processo. Dada a sucumbência parcial, com fundamento nos artigos 85, § 14. c.c. art. 86, do CPC, fixam-se os honorários advocatícios em R\$ 1.000,00, a serem rateados igualitariamente entre as partes, ou seja, R\$ 500,00 para o advogado da requerente e R\$ 500,00 para o advogado da requerida, ficando suspensa a cobrança em relação à autora, por força do artigo 98, §3º do CPC. Com fundamento no artigo 487, I, CPC, JULGA-SE EXTINTO o presente feito, com resolução do mérito. Transitada em julgado, archive-se. Prossiga-se em incidente de cumprimento de sentença, observada a gratuidade concedida à requerente. Publique-se e intimem-se.”

A parte ré opôs embargos de declaração (fls. 435/446), alegando contradição no julgamento, pois a condenação à restituição do valor de R\$ 7.796,08 não havia sido requerida na petição inicial, que pleiteava apenas a inexigibilidade do débito e o ressarcimento de R\$ 256,97. Além disso, sustentou a ausência de provas quanto ao efetivo prejuízo da parte contrária, conforme demonstrado nas folhas 442/443.

Diante disso, foi decidido: “[...] *procedentes os Embargos de Declaração em face da sentença, para excluir o tópico 'c' da parte dispositiva, mantendo-se, no mais, o julgado tal como lançado.*” Assim, permaneceu o reconhecimento da nulidade da operação fraudulenta (fls. 465).

A autora interpõe recurso (fls. 468/478),

sustentando, em síntese, que a reforma da sentença é necessária, pois não foi arbitrada indenização por danos morais, apesar do estresse e do abalo que alega ter sofrido. Afirmar ser vítima de crime, uma vez que seus dados foram vazados. Diante disso, requer a reforma da sentença de fls. 427/432 e 465, com a condenação das apeladas ao pagamento de indenização por danos morais, além da majoração dos honorários sucumbenciais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 499/ 537).

É o relatório.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, foi regularmente processado e a autora é isenta do recolhimento do preparo, dada a gratuidade processual a ela concedida (fls. 73).

Narra-se a autora que *“fora contatada, via telefone, por suposto correspondente bancário das requeridas, o qual solicitara atualização de dados cadastrais e verificação de segurança. Frisou que foi induzida a fornecer informações pessoais e financeiras. Sustentou que o fraudador transferiu quantia total de R\$7.796,08 para a conta de terceiro. Expôs que houve falha grave da requerida na proteção de seus dados pessoais. Asseverou que, ao notar a transação fraudulenta, efetuou o bloqueio imediato do cartão, bem como, comunicou ocorrido às requeridas, protocolo n.º 00078163282. Discorreu que as requeridas informaram sobre a impossibilidade da recuperação do valor transferido. Disse que não obteve êxito na resolução do conflito de forma extrajudicial. Manifestou o desinteresse na audiência de conciliação. Pediu a concessão da gratuidade da justiça e a tutela de urgência para que as requeridas abstenham de cobrar ou negativar a autora referente às operações efetuadas no valor total de R\$8.053,05. Requereu a procedência da ação para declarar a ocorrência de fraude das operações de crédito; o cancelamento de cobranças futuras de cartão de crédito; compensação por danos materiais no valor de R\$8.053,05; compensação por danos morais no valor de R\$14.120,00. Juntou documentos (fls. 23/72).”*

Contrapontou o requerido, batendo-se pela ausência de falha na prestação do serviço bancário, dada a segurança atrelada à plataforma eletrônica em que promovidas as operações controvertidas, observada a necessidade de aposição de senha pessoal, intransferível e biometria facial.

Pois bem.

Descabida a reparação imaterial.

A lesão moral deva ser grave o bastante para tornar razoável sua compensação com uma vantagem patrimonial, como lenitivo. Trata-se do “[...] resultado de lesão aos direitos da personalidade, isto é, à honra, à imagem, à integridade física, ao nome, à liberdade de pensamento, entre outros” (STJ, REsp n. 669.914/DF, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 25/3/2014, DJe de 4/4/2014).

Nesta toada, a lição de Sérgio Cavalieri Filho:

“Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (in Programa de Responsabilidade Civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 87).

Isto, pois, “nessa tendência de vulgarização e banalização da reparação por danos morais, cumpre aos julgadores

resgatar a dignidade desse instituto que, conforme nos ensina CAHALI, foi penosamente consagrado no direito pátrio. Esse resgate passa, necessariamente, por uma melhor definição de seus contornos e parcimônia na sua aplicação, para invocá-lo apenas em casos que reclamem a atuação jurisdicional para o reparo de grave lesão à dignidade da pessoa humana” (STJ, REsp n. 1.426.710/RS, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 25/10/2016, DJe de 9/11/2016).

Aqui, não se ignora que a falha na prestação do serviço causa dissabores. Todavia, a autora não demonstrou repercussões gravosas que gerassem lesão nos direitos da personalidade. Não houve qualquer cobrança vexatória.

Além disso, a autora não demonstrou ter sofrido qualquer abalo psicológico ou alteração de seu comportamento habitual em razão dos dissabores e contratempos sofridos.

Assim, embora a circunstância possa ter causado desassossego, não se mostra grave ao ponto de gerar a desestabilização psicológica ou a alteração do comportamento habitual do requerente, de modo a atrair a reparação imaterial.

Em símile tom:

“Ação de indenização por danos materiais e morais – Alegação de transações ilícitas realizadas em conta bancária da autora, a partir de pessoa que se passou por funcionário do Banco comunicando tentativa de acesso suspeito à sua conta de celular não cadastrado, referindo a necessidade de atualização de dados – Improcedência – Aplicação do CDC (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu por danos gerados por fortuito interno (súmula 479 do STJ) – Prova no sentido de que a fraude foi praticada através de ligação realizada para o telefone da autora, por pessoa que dispunha previamente de informações bancárias sigilosas, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – Conduta da autora encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com

meridiana clareza e discernimento, fornecendo informações em link disponibilizado pelo Whatspp de número suspeito, autorizando, indiretamente, a realização de transação durante o atendimento – Conduta da autora que, por outro lado, foi precedida do fato de estar o fraudador de posse de dados pessoais da autora, inclusive, de seu telefone, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais evidenciados – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não configurados – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1031182-92.2021.8.26.0602; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2024; Data de Registro: 06/02/2024).

*“INDENIZAÇÃO – Danos morais e materiais – Fraude perpetrada por meio da instalação de aplicativo denominado "módulo de segurança" após contato telefônico de suposto preposto do réu – Realização de operações financeiras fora do padrão do correntista, em curto espaço de tempo - Responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço reconhecida pela Súmula nº 479 que permite o reconhecimento dos danos materiais, no caso, o ressarcimento das operações financeiras não reconhecidas – **Dano moral não reconhecido pela falta de diligência do autor que acabou contribuindo para ocorrência dos fatos narrados** - Ação parcialmente procedente – Sucumbência recíproca - Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1000438-98.2022.8.26.0596; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Serrana - 1ª Vara; Data do Julgamento: 29/01/2024; Data de Registro: 29/01/2024. Grifo nosso).*

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso** da autora e mantenho a r. sentença de fls. 427/431 e 465. Em razão da sucumbência integral da autora, majoro os honorários advocatícios devidos ao réu para R\$ 1.500,00, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida à requerente, ficando suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, dou por apreciadas as questões relevantes para o deslinde da controvérsia, ficando reconhecido, assim, o prequestionamento da matéria aduzida, para viabilizar o acesso aos Tribunais Superiores, na eventual interposição de recurso excepcional.

MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO

Relator