



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349708

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049776-56.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante PATRICIA D ANDREA SARACENI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NEXT TECNOLOGIA E SERVICOS DIGITAIS S.A. e NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu.V.U.**", de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 58909

APEL.Nº: 1049776-56.2023.8.26.0224

COMARCA: GUARULHOS

APTE. : NEXT TECNOLOGIA E SERVICOS DIGITAIS S/A

APTE. : PATRICIA D'ANDREA SARACENI

APDOS. : OS MESMOS

ISTD. : NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

JUIZ : LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA MARTINS PEREIRA

RECURSOS DE APELAÇÃO INTERPOSTOS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DÉBITO, C.C. REPARAÇÃO DE DANOS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA - REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA.

RECURSO DO BANCO – TRANSAÇÃO QUE SE TEM REALIZADA POR TERCEIROS – CASA DE VALORES QUE NÃO SE DESINCUMBIU DOS ÔNUS QUE LHE CONPETIAM NO SENTIDO DE COMPROVAR A REGULARIDADE DA OPERAÇÃO BANCÁRIA QUESTIONADA - DANO MATERIAL CARACTERIZADO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA CASA BANCÁRIA PELA OCORRÊNCIA DO DENOMINADO “FORTUITO INTERNO” – APLICAÇÃO DO ENTENDIMENTO DA SÚMULA Nº 479, EDITADA PELO C. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA – SISTEMA BANCÁRIO QUE NÃO SE REVELA EM NADA INFALÍVEL – INEXISTÊNCIA DAS OPERAÇÕES FINANCEIRAS REALIZADAS, A SE DAR COM RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DEBITADOS A TÍTULO DE EMPRÉSTIMO – ACERTO DA R. SENTENÇA – RECURSO DO BANCO NÃO PROVIDO.

RECURSO DA AUTORA – MOVIMENTAÇÃO BANCÁRIA INDEVIDA - QUEBRA DE CONFIANÇA NO RELACIONAMENTO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL CONFIGURADO – PRETENSÃO DIRECIOADA A CONDENAÇÃO DA CASA BANCÁRIA AO PAGAMENTO DE R\$ 10.000,00 A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS - COMPENSAÇÃO MORAL QUE AGORA SE FIXA EM R\$ 7.000,00 (SETE MIL REAIS), A SE QUITAR EM VALORES DEVIDAMENTE ACRESCIDOS DE CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DA PUBLICAÇÃO DO ACÓRDÃO, BEM

COMO DE JUROS DE MORA, ESTES DEVIDOS DESDE A CITAÇÃO - NECESSÁRIA MODIFICAÇÃO DOS LIMITES DO ENTENDIMENTO ADOTADO EM 1º GRAU - RECURSO DA AUTORA PROVIDO - RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recursos de Apelação interpostos de parte a parte contra R. Sentença que vem encartada a fls. 458/465, pela qual foi julgada parcialmente procedente Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito, c. c. Reparação de Danos, nos moldes em que proposta por **PATRICIA D ANDREA SARACENI** contra **NEXT TECNOLOGIA E SERVICOS DIGITAIS S/A e NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**, momento em que o Juízo acolheu parcialmente a pretensão inicialmente deduzida, o que se deu para a específica finalidade de declarar: “... **DECLARAR inexigível o débito descrito na inicial, decorrente do contrato de nº 0134315821984778247170079095432003639618, bem como a contratação de limites do cartão de crédito, nos valores de R\$ 1.499,99 (mil e quatrocentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos) e R\$ 380,00 (trezentos e oitenta reais), realizados com o primeiro requerido, bem como para CONDENAR a segunda requerida a restituir o valor total de R\$ 899,99 (oitocentos e noventa e nove reais e noventa e nove centavos), com aplicação de juros legais desde o desconto indevido (evento danoso súmula 54 STJ) e correção monetária de acordo com a Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde o efetivo prejuízo (súmula 43 STJ). Com fundamento no mesmo dispositivo legal, JULGO IMPROCEDENTE o pedido de danos morais. Diante da sucumbência recíproca, condeno, por igual, as partes ao pagamento das custas e despesas processuais. Nos termos do artigo 85, § 14º, do CPC, arbitro os honorários do advogado da parte autora em 10% do valor da condenação e do advogado da parte ré em 10% do valor do pedido de danos morais, sendo a parte autora beneficiária da gratuidade de justiça.”**

Inconformada com os limites definidos pela R. Sentença como proferida, dela recorre a ocupante do polo ativo da relação instaurada, assim procedendo através das razões que foram juntadas a fls. 564/570, clamando pela reforma do entendimento adotado em 1º Grau, ainda que de forma parcial apenas, uma vez que faz jus a obtenção da compensação moral buscada nos autos, o que se tem em razão do fato de ter sido vítima da ação de terceiros fraudadores, razão pela qual pede pela condenação das casas bancárias demandadas ao pagamento da importância que define em R\$ 10.000,00 a título de compensação, daí o porquê de pedir pelo acolhimento de seus reclamos, com acolhimento pleno de suas pretensões como inicialmente deduzidas, e consequente condenação das casas de valores ao pagamento da integralidade de custas e despesas processuais.

Por outro lado, e igualmente insatisfeito com os limites da R. Sentença como proferida, alega o banco Next demandado, por força das razões recursais encartadas a fls. 502/510, que a R. Sentença como proferida se mostra incorreta no enfrentamento das questões em desate, uma vez que não lhe possa ser atribuída responsabilidade pelos fatos narrados nos autos, insistindo que eventual imputação pelos eventos em discussão deve ser imposta aos terceiros fraudadores que tiveram participação direta no episódio, ou mesmo à vítima, diante de sua culpa exclusiva ou concorrente ao repassar informações pessoais e intransferíveis a terceiros. Diante do quanto exposto, dá conta de que não possa ser penalizado pelos malefícios que indica a recorrida suportados, o que se tem em razão da ocorrência de verdadeiro “fortuito externo”, circunstância esta que se mostra mais do que suficiente para afastar a condenação que lhe foi indevidamente imposta no sentido de promover a restituição dos valores que foram transferidos da conta corrente mantida pela ocupante do polo ativo, bem como em que venham a implicar no pagamento de verbas decorrentes da sucumbência, porque a seu ver inaplicável o princípio da causalidade ao caso em exame, daí o porquê de pedir pelo mais completo acolhimento de

seus reclamos, de sorte a se ter por julgada totalmente improcedente a demanda.

Regularmente processados os recursos, a seguir, somente a casa bancária Nu Pagamentos apresentou suas contrarrazões (fls. 574/592), ocasião em que se bateu pela manutenção da R. Sentença a seu ver indevidamente hostilizada, naturalmente naquilo em que esta foi favorável a seus interesses, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já regular e naturalmente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

O Recurso como intentado pela autora deve ser merecedor de parcial acolhimento por parte desta Turma Julgadora, pois os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada não se mostraram plenamente adequados no enfrentamento da realidade como vem estampada no todo processado, sendo certo, por outro lado, que não comporta provimento a irresignação como lançada aos autos pela casa de valores ré.

Partindo da singela introdução acima apresentada, e melhor examinando o conjunto encartado aos autos, em verdade se verifica que a R. Sentença combatida analisou corretamente quase todas as questões suscitadas pelos litigantes, daí porque, de rigor a rejeição do apelo como movimentado pela casa de valores demandada, sendo caso de se transcrever, ainda que de forma apenas parcial, os adequados fundamentos constantes da R. Sentença, ao menos nesse sentido indevidamente atacada, porque ficam agora ratificados na íntegra por esta Turma Julgadora, conforme se verifica:

“(…).

Alega a parte autora que foi vítima do golpe da falsa central de atendimento e falso funcionário. Afirma que recebeu ligação de suposto funcionário da Nubank e, após, notou movimentações estranhas nos aplicativos bancários da Next e as Nubank.

O boletim de ocorrência lavrado às fls. 28/29 retrata os fatos narrados na exordial.

De acordo com os documentos de fls. 132/195, verifica-se que a autora nunca fez transação com Victor Hugo de Moraes do Carmo.

Nota-se, ainda, que o pix foi acessado por IP diverso da autora, conforme consta na peça de defesa, o que caracteriza a fraude (fls. 108). Resta claro que, nos casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Ademais, este entendimento está consolidado na Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Frise-se que a parte ré não juntou documentos que pudessem demonstrar a legalidade do ato ou eventual má-fé da parte autora. Na verdade, os documentos juntados pela parte ré corroboram o disposto na inicial.

Nesse contexto, de rigor o reconhecimento da falha na prestação dos serviços bancários, de rigor a declaração da inexigibilidade das transações descritas na exordial. (...)

De outro modo, os danos morais não são devidos, uma vez que inexiste dano moral compensável. Nota-se que a conduta da autora concorreu para o evento danoso, além de não ter sido exposto a qualquer ato vexatório perante terceiros (negativação ou constrangimento).”.

Diante do quanto exposto, imperativo reconhecer que muitos dos pontos em desate resultaram bem apreciados pelo D. Sentenciante, sendo por demais importante observar que a relação jurídica de direito material que deu causa a lide em debate, em verdade se traduza em típica relação de consumo, relação esta que deve ser sempre apreciada à luz das disposições que vem contidas no Código de Defesa do Consumidor, e que tem por verdadeiro escopo a proteção de relação envolvendo desiguais, para tanto concedendo real dinamismo ao Magistrado na prestação jurisdicional, de modo a assegurar efetiva igualdade no tratamento despendido as partes em conflito.

No mais, e no tocante a operação bancária questionada pela demandante, conforme documentos juntados ao feito (fls. 34 e 50/66), é de se ter por certo que competia ao estabelecimento bancário co-demandado demonstrar que foi esta promovida pela autora, ou ao menos com sua autorização ou participação, sendo certo que os fraudadores tiveram não só acesso a conta por aplicativo da casa de valores recorrida, como obtiveram êxito na tentativa de promover transações bancárias em nome da demandante, sendo importante anotar nesse exato ponto que falhou o banco recorrente no aspecto segurança, diante do falho serviço bancário oferecido a seus correntistas via aplicativo, daí por que se mostra de efetivo rigor reconhecer que a operação em questão foi desenvolvida sem a devida segurança, isto porque não se desincumbiu a casa de valores de bem demonstrar a efetiva responsabilidade da demandante, motivo pelo qual deve ser mantida inalterada a R. Sentença como proferida nos autos.

Diante de todo o exposto, se mostra de vital importância destacar que, uma vez reconhecido que os valores em discussão foram indevidamente descontados da conta bancária da autora, de rigor ter em conta não se posicionou com o devido acerto o Juízo no que diz respeito ao pedido direcionado a condenação da casa de valores ao pagamento de

compensação por danos morais. Assim, de rigor ter por plenamente demonstrado o prejuízo extrapatrimonial imposto a inconformada, que teve de forma totalmente indevida, violada sua “intimidade financeira”, porque movimentada sem qualquer autorização de sua parte sua conta bancária, o que se deu através de indevida contratação de empréstimo, com transação de valores, diante do, repita-se, inadequado comportamento assumido pelos bancos réus, este consubstanciado na falha de segurança que permitiram a movimentação da conta por terceiros criminosos, daí decorrendo a obrigação dos bancos no que toca a reparar os malefícios impostos a ocupante do polo ativo da relação instaurada, reparação esta que, no entanto, ainda que implique em obrigação pecuniária, em específico enfoque de seu reflexo moral, deve ser fixada em valores que não possam implicar em indevido enriquecimento por parte da beneficiário da compensação, o que deve se dar em absoluta consonância com a melhor Jurisprudência firmada sobre o tema em relação ao aspecto em questão.

Assim, porque caracterizado no episódio em debate a presença do dano moral reclamado, este que claramente decorre do natural desenrolar dos fatos, de rigor estabelecer punição a seu causador, punição esta naturalmente de cunho pecuniário, sendo certo que, no que toca a fixação do montante compensatório, tal valor não possa se mostrar irrisório, excessivo, ou mesmo desproporcional em relação aos malefícios experimentados pela autora, sob pena de enriquecimento indevido de uma parte em detrimento da outra, residindo em tal aspecto o acolhimento parcial dos reclamos como deduzidos pela demandante por força de suas razões recursais, de sorte a se fixar o valor da compensação moral a ser prestada, em montante equivalente a R\$ 7.000,00 (sete mil reais), quantia esta que se mostra perfeitamente adequada para solucionar o caso em análise, notadamente porque definida em consonância com os valores estabelecidos pela Jurisprudência dominante, valores esses que deverão ser quitados depois de acrescidos de correção monetária a contar da publicação do Acórdão (Súmula Nº 362, nos limites em que editada pelo C. STJ), bem

como de juros de mora, estes por sua vez exigidos a partir da citação.

Com base no quanto exposto, deve ser parcialmente acolhida a irresignação como deduzida pela autora, conforme apelo dirigido a esta E. Corte, razão pela qual deve a R. Sentença hostilizada se constituir em alvo de reforma, ainda que parcial, apenas para se acolher ao recurso manejado pela ocupante do polo ativo, de sorte a se condenar os bancos réus ao pagamento de compensação, esta que se tem como devida em razão dos danos extrapatrimoniais impostos a demandante, esta que agora se define em R\$ 7.000,00 (sete mil reais), quantia que se mostra suficiente a recomposição moral buscada, sem que se venha a incorrer em perigo de banalizar, ou mesmo aviltar o instituto, diante da possibilidade, ainda que distante, de se gerar enriquecimento indevido. Acrescente-se que, no mais, diante do fato de que a autora não decaiu de qualquer parcela de seu pedido, deverão arcar ainda os demandados com o valor total das custas e das despesas processuais a que deram causa, bem como com verba Honorária, esta que agora se redefine para 20% sobre o valor total de condenação, o que se dá em atenção ao quanto vem disposto pelo art. 85, e §§s, do CPC hoje em vigor.

Pelo exposto, é caso de se dar parcial provimento ao recurso da autora, para no mais se negar provimento ao apelo do banco corréu, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator(a)