



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000350966

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002671-42.2024.8.26.0291, da Comarca de Jaboticabal, em que é apelante NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.), é apelada GISLAINE DA SILVA NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO: 2986

APELAÇÃO: 1002671-42.2024.8.26.0291

COMARCA: JABOTICABAL

ORIGEM: 2ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: CARLOS EDUARDO MONTES NETTO

APTE.: NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS

APDO.: GISLAINE DA SILVA FERMINO

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E DANOS MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO. TRANSAÇÃO NÃO RECONHECIDA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de reparação por danos morais e tutela de urgência. Sentença de primeira instância condenou a requerida ao pagamento de danos materiais e morais. A requerida interpôs apelação alegando ilegitimidade passiva, ausência de responsabilidade e solicitando a exclusão ou redução da indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em: (i) a ilegitimidade passiva da requerida; (ii) a responsabilidade da instituição financeira por falha na prestação de serviço; (iii) a adequação do valor da indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva com base na teoria da asserção, considerando a responsabilidade da instituição financeira por falha na prestação de serviço.

4. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é reconhecida devido à falha de segurança que permitiu a transação fraudulenta destoante do perfil de consumo da autora, conforme o Código de Defesa do Consumidor e precedentes do STJ.

5. Requerida não cumpriu seu ônus probatório de demonstrar a regularidade da transação.

6. Fraude que gerou a negativação do nome da autora pelo não pagamento da fatura. Dano moral. Montante razoável.

IV. DISPOSITIVO

6. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com pedido de reparação por danos morais e tutela de urgência, na qual foi proferida sentença com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para: 1) CONDENAR a requerida ao*

pagamento dos danos materiais, no importe de R\$ 2.600,00, acrescidos de correção monetária pela tabela prática do TJSP e de juros de mora de 1% ao mês desde a data da transferência; e 2) CONDENAR a parte ré ao pagamento da quantia de R\$ 8.000,00 pelos danos morais sofridos, acrescida de correção monetária, conforme a Tabela Prática do TJSP, desde o arbitramento até o efetivo pagamento (Súmula 362 do STJ) e de juros moratórios de 1% ao mês, desde o evento danoso (data da transferência). Condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação. ” (fls. 196/199)

Irresignada, a requerida interpôs apelação às fls. 202/234, na qual, em síntese, requer: (a) o reconhecimento de sua ilegitimidade passiva; (b) o afastamento de sua responsabilidade pelos danos sofridos pela autora, sob o argumento de que se trata de fortuito externo; (c) a exclusão da obrigação de restituição; (d) o afastamento da condenação por danos morais ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

A parte autora apresentou contrarrazões às fls. 240/253.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo recursal foi devidamente recolhido às fls. 235/236, em valor suficiente, conforme planilha de cálculo de fl. 254.

É o relatório. Fundamento e decidido.

Da Preliminar de Ilegitimidade

1 – Afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva da requerida.

De acordo com a teoria da asserção, a verificação das condições da ação deve ser realizada de forma abstrata, em *status assertionis*, ou seja, considerando como verdadeiras as alegações constantes na exordial.

Na petição inicial, a autora imputou à instituição financeira requerida, em que mantém conta bancária, a responsabilidade pelas operações bancárias supostamente fraudulentas, por ter permitido a realização dessas transações, configurando falha na prestação de serviço.

É o bastante. Se houve falha no serviço ou não, e nexo causal com o prejuízo sofrido, consistem em matéria de mérito.

Da Responsabilidade da Instituição Financeira

2 – A autora alega na petição inicial (fls. 1/16) que possui conta digital na plataforma da requerida e que, em 01/04/2024, fraudadores, aproveitando-se de uma falha de segurança da plataforma, realizaram uma transferência via PIX no valor de R\$ 2.600,00 (comprovante – fls. 24/25). Afirma que contestou imediatamente a transação, mas não houve estorno porque a conta de destino já não possuía saldo disponível. Argumenta que, por se cuidar de pix vinculado a cartão de crédito, estava sofrendo juros exorbitantes, com negativação de seu nome. Não elaborado boletim de ocorrência.

Sentença de parcial procedência.

Pois bem.

Destaca-se que a relação entre as partes está submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de relação de consumo, em que o réu figura como fornecedor de serviços e a parte autora como consumidora final, inclusive conforme dispõem a ADI 2591 do Supremo Tribunal Federal e a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Além disso, há clara hipossuficiência técnica da parte autora em relação às informações técnicas do serviço bancário fornecido pelos requeridos, revelando-se acertada a inversão do ônus probatório, prevista no artigo 6º, caput e inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Sendo assim, caberia às instituições financeiras demonstrar a regularidade das transações, conforme artigo 373, caput e inciso II, do Código de Processo Civil, ônus probatório que não cumpriu.

A transferência de R\$ 2.600,00 foi realizada em 01.04.2024, às 13,34 para conta de Daniel, conforme comprovante de fls. 24. Impugnada, com rapidez pela requerente, perante a requerida, foi tentada a devolução (fls. 26/28), infrutífera. O importe foi debitado do cartão de crédito, de maneira que incorreu em encargos respectivos, conforme a requerente demonstra com base em imagem de no

aplicativo da requerida (fls. 32/33) e, pela falta de pagamento da fatura, houve a negatificação do nome da autora (fls. 34/35).

Não obstante a requerida defenda a regularidade da transferência, as provas indicam em contrário.

Os valores usualmente transacionados pela autora são em importe menor, como se infere de fls. 109/118. A transferência indigitada é *atípica*. Demonstrando boa-fé da autora, foi impugnada por ela com rapidez, tanto que a resposta da requerida foi enviada no dia seguinte (fls. 05). Ademais, nas análises internas da Financeira, constou efetivamente que havia indício de fraude (fls. 157). Por fim, a requerente demonstrou que o beneficiário da operação, Daniel Lucas Martins da Silva, consistia em empresa baixada dias depois, em 11.04 (fls. 07), repisando a fraude.

Nessa linha, **a transferência fugiu do perfil de consumo da autora e continha indicativos de fraude**, o que demandaria o bloqueio preventivo da operação pela financeira, como fruto de acionamento de mecanismos protetivos de seus clientes, os quais, porém, não operaram de modo efetivo.

Evidente que a falta da segurança na prestação dos serviços foi **a causa determinante** do sucesso da empreitada criminosa e, assim, do prejuízo da vítima. Presentes os requisitos do artigo 14 do Código de Defesa de Consumidor, para que se reconheça a responsabilidade objetiva da Financeira em arcar com o prejuízo material sofrido, em observância à teoria do risco do empreendimento.

Ao oferecer serviços financeiros por meio de aplicativos, que funcionam sem a intermediação de agências físicas e estão acessíveis a qualquer hora, a instituição obtém consideráveis vantagens financeiras. Em contrapartida, deve assumir os prejuízos decorrentes de fortuitos internos, conforme previsto na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e na tese firmada no Tema 466 do STJ.

Sobre o dever de segurança das instituições financeiras, destaca-se recente julgamento da Terceira Turma do STJ, sob a relatoria da Ministra Nancy Andriighi, ocorrido em 12/09/2023:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE

PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023). (grifo nosso)

Evidencia-se, portanto, a ocorrência de fortuito interno, o que impõe a responsabilidade do banco pelo ressarcimento do importe transferido, em sua íntegra, e, assim, a sentença quanto a este ponto deve ser mantida.

Dos Danos Morais

3. Em razão da transferência fraudulenta, a cobrança total da fatura também se mostra indevida e, de conseguinte, o é a negativação da respectiva dívida (fls. 34). O dano moral opera in re ipsa, ou seja, independe de prova.

Cabível a reparação indenizatória em conformidade com o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça: “Nos termos da jurisprudência pacífica desta Corte, a inscrição/manutenção indevida do nome do devedor no cadastro de inadimplente enseja o dano moral in re ipsa, ou seja, dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos.” (AgInt no AREsp n. 2.322.827/MS, relator Ministro Humberto Martins, Terceira

Turma, julgado em 27/11/2023, DJe de 30/11/2023.)

A indenização observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, temperando as duas finalidades, compensatória para a vítima e punitiva-preventiva para a financeira, de modo que a penalize pelo evento e, sobretudo, funcione como mecanismo para estimular a melhora de meios, pela requerida, para evitar a reiteração do evento.

O montante deve garantir um equilíbrio que resguarde a natureza do direito violado e a dignidade do ofendido, sem, contudo, resultar em enriquecimento sem causa.

No caso, a parte autora possui condição econômica modesta, tanto que lhe foi concedido o benefício da justiça gratuita (fls. 42/43). Assim, a imposição de um débito indevido no valor de R\$ 2.600,00 e a consequente negativação de seu nome configuram uma ofensa à sua honra, devendo ser indenizada de forma justa e proporcional.

Nesse contexto e igualmente porque genéricos os argumentos de apelação, razoável a fixação do valor de R\$8.000,00.

De conseguinte, de se manter a r. Sentença em seus termos, inclusive nos moldes do artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. Majoram-se em 2% os honorários sucumbenciais (art. 85, §11, CPC).

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observe ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora