



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354583

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1083391-84.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FILOMENA LEONILDA DOS SANTOS OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram 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) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

NELSON JORGE JÚNIOR

relator

Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

-- voto n. 34.974 --

Apelação Cível n. 1083391-84.2024.8.26.0100

Apelante: Filomena Leonilda dos Santos Oliveira

Apelado: Nupagamentos Sa Instituição de Pagamentos

Comarca: São Paulo, 6ª Cível Central

Juiz de Direito: Renata Barros Souto Maior Baiao

Disponibilização da sentença: 26/11/2024

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTRATO BANCÁRIO – CARTÃO DE CRÉDITO – CONTRATAÇÃO NÃO DEMONSTRADA.

– Contratação de cartão de crédito – não comprovação de contratação pela consumidora – Abertura de conta bancária em nome da autora mediante utilização de documentos falsos – Falta de segurança nos procedimentos adotados pela instituição financeira – Falha na prestação do serviço – Indenização por danos morais – Negativação indevida- Cabimento – Danos presumidos na espécie:

– A falha na prestação de serviço do banco, que permite a contratação de cartão de crédito, faltando com o dever de segurança em suas operações, gera ao consumidor o direito de receber indenização por dano moral, que é presumido na espécie, sobretudo diante da inscrição de apontamentos em seu nome junto ao rol de maus pagadores.

DANO MORAL

– Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório:

– A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada.

-Bem por isso, o valor fixado na origem deve ser mantido.

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS

– Procedência- Honorários advocatícios- Princípio da sucumbência- Art. 85, “caput”, do CPC- Fixação – Remuneração digna do trabalho do advogado – Incidência do artigo 85, § 2º, do

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Código de Processo Civil:

– Diante da procedência da ação, a atrair o princípio da sucumbência, expresso pelo art. 85, “caput”, do Código de Processo Civil; a fixação de honorários advocatícios deve ser feita de modo a remunerar dignamente o trabalho do advogado, em observância ao art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ

- Incidência dos incisos II e III, do artigo 80, do CPC- Ocorrência- Condenação de ofício - Possibilidade:

- Cabe condenação, ex officio, por litigância de má-fé quando restar configurado que a parte incidiu nas hipóteses dos incisos II e III, do artigo 80 do CPC, ao afirmar a entrega, na residência da autora, de cartão “virtual” cuja natureza jamais permitiria que fosse entregue a quem quer que seja.

RECURSO PROVIDO.

Vistos etc.

Trata-se de recurso de apelação interposto da respeitável sentença a fls. 215/216, que **JULGOU IMPROCEDENTE** os pedidos formulados na ação de danos morais, cc. inexistência de débitos com pedido de tutela de urgência ajuizada por Filomena Leonilda dos Santos Oliveira contra Nupagamentos Sa Instituição de Pagamentos, e condenou a parte autora com custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa, em favor do patrono da ré, com anotação da gratuidade.

Irresignada apela a **autora** (fls. 228/243), sustentando a inexistência de relação jurídica; jamais contratou o cartão de crédito mencionado pela ré. Confessa, como o fez na inicial, que manteve relação com a instituição, com contratação de conta bancária digital, e por isso referida instituição de fato possui suas fotografias, mas

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

jamais contratou cartão.

Diz que as faturas juntadas pela ré são documentos unilaterais por ela produzidos; não há sequer relatório de quais compras teriam sido efetuadas pela consumidora ou em quais estabelecimentos. Por isso insiste na procedência de seus pedidos, com declaração de inexigibilidade do débito e fixação de indenização pelos danos morais sofridos em decorrência da inscrição indevida de seu nome nos cadastros de inadimplentes, com valor a ser fixado em R\$ 15.000,00.

O recurso é tempestivo, isento de preparo em virtude da concessão da gratuidade pelo Agravo de Instrumento n. 2214611-03.2024.8.26.0000 (fls. 183). Fica recebido, nesta oportunidade, somente no efeito devolutivo, nos termos do artigo 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil.

O réu apresentou resposta ao recurso (fls. 250/254), postulando a manutenção do “decisum” por seus próprios fundamentos.

É o relatório.

I. Trata-se de ação de danos morais, cc. inexistência de débitos com pedido de tutela de urgência ajuizada por Filomena Leonilda dos Santos Oliveira contra Nupagamentos Sa Instituição de Pagamentos, na qual alega ter sido surpreendido com a inscrição de apontamentos em seu nome no rol de maus pagadores, em virtude de dívida supostamente contraída com o réu, em 15.10.2022, no valor de R\$ 55,87 (fls. 19). Afirma que já manteve contrato de conta

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

bancária com o réu, mas jamais de cartão de crédito. Narra que tentou contratar cartão de crédito com outra empresa, o que lhe foi negado em decorrência da indevida inscrição promovida pela ré. Assim, pugna pela declaração de inexigibilidade dos débitos mencionados, com o cancelamento definitivo das anotações desabonadoras; além do pagamento de indenização por danos morais, no valor estimado de R\$ 15.000,00.

Após contestação (fls. 33/61) e réplica (fls. 201/214), sobreveio a r. sentença de procedência, da qual apela o réu, que comporta provimento.

Pois bem. Há no presente caso, relação tipicamente consumerista, sendo aplicável o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990, conforme entendimento já pacificado pelo **Superior Tribunal de Justiça** através da **Súmula n° 297**¹.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição financeira pela reparação de eventuais danos ocorridos independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Pelo que foi narrado nos autos e pelas provas apresentadas, nota-se que não obstante a instituição defender a inexistência de falha na prestação de serviços, com juntada de documentos contendo “selfies” da consumidora, que comprovariam a contratação do aludido cartão, fato é que houve evidente falha na

¹ Súmula 297: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

prestação de serviços.

A começar, observa-se a fls. 122 que foram efetuadas, no mesmo dia (03 de novembro de 2023) e **num espaço de tempo inferior a um minuto**, duas tentativas de validação da biometria facial da autora e na primeira tentativa, há registro da fotografia de **um homem, com cavanhaque e bigode, que usa um chapéu do tipo "boina" e camisa marrom e amarela.**

No mesmo dia, ocorreram duas tentativa de recuperação e redefinição de senha, com indicação, pelo próprio sistema da instituição de "risco de ação" definido como "high" (alto) (fls. 121). As faturas juntadas pela apelada não contem indicação das compras efetuadas ou em que estabelecimentos teriam sido efetuadas. Além disso, todos os documentos juntados (tanto das faturas quanto das "selfies") referem-se aos **anos de 2023 e 2024** e a anotação do nome da apelante no cadastro ocorreu em **15.10.2022** (fls. 19).

Não há um só documento a comprovar a contratação de referido cartão de crédito, em data anterior à data da inscrição. Até mesmo as fotografias (selfies) juntadas pelo apelado **não seguem o padrão descrito por ele** (fls. 108), padrão este que exige que a "selfie" seja apenas do rosto do contratante.

Também não foi oferecido pelo banco explicação alguma sobre o fato de o documento a fls. 118 indicar a existência de três cartões de crédito em nome da autora, quais sejam: a) final 5708, "cancelado", datado de julho de 2022, com status de rastreamento indicando "na transportador"; b) final 1742, modalidade "virtual", sem status de rastreamento e c) final 3888, físico, bloqueado por

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

falta de pagamento, com status de "entregue), todos os três expedidos na mesma data (julho de 2022), mas com diferentes datas de validade (novembro de 2031; dezembro de 2031 e julho de 2030).

E o mais grave: dos três cartões existentes em nome da consumidora, o apelado defende como regular a contratação daquele de final 1742 (fls. 45), que apesar de no documento a fls. 45 a instituição defender que foi devidamente entregue à autora, mas no documento a fls. 118 consta **que é um cartão “virtual” que jamais poderia ter sido entregue na residência de quem quer que seja.**

É certo que a jurisprudência tem sistematicamente reconhecido a validade das contratações por meio digital, porém é preciso que as instituições cerquem-se de elementos de segurança mínimos, tais como “geolocalização”; “selfie”, “autenticação em duas fases”, dentre outras; que não estão presentes no caso *in concreto*.

Frise-se que a ocorrência de fraude, dessa natureza, representa falha na segurança do banco réu, que em conduta negligente, deixou de se cercar dos aparatos que promovem a segurança dos seus correntistas, permitindo a contratação de cartão de crédito em nome da autora, e que resultaram nos débitos objeto dos apontamentos indevidos junto aos órgãos de proteção ao crédito (fls. 19).

E, ainda que a culpa tenha sido de terceiro, que contratou o produto bancário (cartão de crédito), isso não afasta a responsabilidade objetiva do banco pelos danos causados no âmbito de suas operações bancárias, entendimento esse pacificado pelo **Colendo Superior Tribunal de Justiça** com a edição da Súmula 479: “As

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Confira-se, a esse propósito, o V. Aresto do
Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO CONTRA A INADMISSÃO DE RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. PRESSUPOSTOS DA REPARAÇÃO CIVIL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. DANO PRESUMIDO. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. SÚMULA 7/STJ.

1. [...]

2. *Segundo o entendimento jurisprudencial desta Corte, a inscrição indevida do nome consumidor em órgão de restrição ao crédito caracteriza, por si só, o dano moral, cuja ocorrência prescinde de comprovação, uma vez que decorre do próprio fato, operando-se in re ipsa.*

3. *Nos termos da jurisprudência deste Superior Tribunal de Justiça, o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de indenização por danos morais pode ser revisto tão somente nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade, o que não se evidencia no presente caso. Desse modo, não se mostra desproporcional a fixação em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de reparação moral em favor do ora agravado, em virtude dos danos sofridos pela inscrição indevida em órgão de proteção ao crédito, motivo pelo qual não se justifica a excepcional intervenção desta Corte no presente feito, como bem consignado na decisão agravada.*

4. *Ademais, a revisão do julgado, conforme pretendido, encontra óbice na Súmula 7/STJ, por demandar o vedado revolvimento de matéria fático-probatória.*

5. Agravo regimental a que se nega provimento ².

Assim, é patente a configuração do dano moral indenizável, uma vez que o banco incidiu em ato ilícito ao possibilitar que fosse contratado cartão de crédito em nome da autora, permitindo com isso, que ela sofresse com os desdobramentos indesejados dessa sua conduta. Bem por isso, é de rigor seja a autora devidamente indenizada.

Ademais, não se compraz na negação da verdade; nenhum cartão foi entregue ao autor pois o aludido cartão é “virtual”. É necessário estar a par do que se passa com o consumidor, e, no caso, não se fez, pois provocou situação indevida, ofensiva, uma vez que não se pode permitir tergiversar sobre os fatos e desrespeito aquele. As circunstâncias provocadas pelo apelado provocam a derrocada moral do consumidor e tem origem na indiferença, no desrespeito a este, perdidas nos meandros de escusas que busca para velar prática autoritária.

Quanto à fixação dos danos morais, é cediço que o montante da indenização deve observar os limites da razoabilidade. A ação indenizatória não pode servir para o enriquecimento do ofendido e tampouco deve ser fixada em valor ínfimo, devendo servir como forma de repreensão ao ofensor, de modo que não mais repita tal prática e prejudique outrem. Logo, cabe ao magistrado, quando da fixação da indenização, agir com ponderação e equilíbrio adequados, uma vez que o seu valor se apura por arbitramento judicial.

² AGRG no Ag nº 1192721/SP – Agravo Regimental no Agravo de Instrumento nº 2009/0097330-0 – Relator Ministro Raul Araújo – 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça – j. 7/12/2010 – DJE 16/12/2010.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Por conseguinte, demonstrado o dano moral que ofendeu o bom nome e a personalidade do apelante, de maneira grave, relevante, sendo razoável a fixação do montante indenizatório em **R\$ 5.000,00**, valor se mostra adequado à necessária compensação dos prejuízos experimentados, sendo capaz de reparar dignamente a vítima do evento danoso, desestimulando condutas semelhantes do réu, sem ter o condão de acarretar o enriquecimento ilícito de quem quer que seja.

Registre-se que para o arbitramento do referido valor, leva-se em consideração que o apontamento indevido causou abalo à imagem da autora perante o mercado, constituindo dano moral “in re ipsa”, obstando, por conseguinte, seu acesso a crédito.

Sobre aludido valor incidirão os consectários legais em conformidade com as **Súmulas 362 e 54 do C. Superior Tribunal de Justiça**.

O art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, prevê que os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa. Prevê, ainda, que deverão ser observados como parâmetros “I - o grau de zelo do profissional; II - o lugar de prestação do serviço; III - a natureza e a importância da causa; IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço”.

Acerca do tema, os ensinamentos de Daniel Amorim Assumpção Neves: *“Sob a égide do CPC/1973 a inexistência de condenação permitia ao juiz fixar o valor dos honorários sem qualquer*

parâmetro, apenas atendendo aos critérios das alíneas do art. 20, § 3º. No Novo CPC, tal conduta passa a ser impossível, havendo uma gradação de parâmetro para a partir daí fixar os honorários entre dez e vinte e por cento (1º) condenação; (2º) proveito econômico obtido; (3º) valor da causa”³.

Assim, considerado o valor da condenação (indenização fixada), os honorários do patrono da apelante devem ser fixados os honorários no máximo legal- isto é, 20% sobre o valor da condenação, a fim de remunerar condignamente o trabalho do advogado.

Por fim, há de se analisar a conduta do réu. O acesso ao Judiciário e o direito de ampla defesa são garantias constitucionais (artigo 5, incisos XXXV e L, CF/88), porém, não é porque se trata de direitos constitucionais que eles não encontram limites. Vigora em nosso ordenamento o princípio da cooperação mútua (artigo 6º, CPC), imposta a todos os integrantes da relação jurídica. Referido princípio é corolário do princípio da solidariedade (artigo 3, I, CF/88).

O objetivo é dar efetividade aos princípios da celeridade e duração razoável do processo. O princípio da cooperação é desdobramento do princípio da boa-fé processual, que consagrou a superação do modelo adversarial vigente no modelo do anterior CPC, impondo aos litigantes e ao juiz a busca da solução integral, harmônica, pacífica e que melhor atenda aos interesses dos litigantes. (STJ, 3ª T., RHC 99.606/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 13/11/2018, DJe 20/11/2018).

³ NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Código de Processo Civil Comentado. 5 Ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2020. p. 167.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O artigo 77, do CPC, além de outros previstos no mesmo código, impõe às partes e seus procuradores, os seguintes deveres: ***"I - expor os fatos em juízo conforme a verdade; II - não formular pretensão ou de apresentar defesa quando cientes de que são destituídas de fundamento; III - não produzir provas e não praticar atos inúteis ou desnecessários à declaração ou à defesa do direito"***.

O uso abusivo e reprovável do direito de defesa ou petição perante o Poder Judiciário, com a intenção de invalidar negócios jurídicos perfeitos configura utilização reprovável do direito de agir. No caso presente, o banco réu alegou que procedeu a entrega do cartão final 1742 ao endereço da autora (fls. 45), mas conforme documento juntado por ele mesmo (fls. 118) cartão é um cartão “virtual”, sem status de rastreamento, e que por ser digital, jamais poderia ter sido entregue em residência alguma.

O réu incidiu na conduta prevista no inciso I do artigo 77 e inciso I, do artigo 80, ambos do CPC. Assim, **RECONHECE-SE** a litigância por má-fé e nos termos do § 2º, do artigo 77 e do artigo 81, ambos do CPC, com imposição de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor dado à causa.

II. Destarte, por meu voto, **dá-se provimento ao recurso de apelação**, nos termos do voto acima.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

Nelson Jorge Junior

-- Relator --