



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000358765

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010336-15.2023.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante KAREN DAIANE SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO Nº 1010336-15.2023.8.26.0269

APELANTE: KAREN DAIANE SIQUEIRA

APELADA: NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

COMARCA: ITAPETININGA

VOTO Nº 6612

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. “GOLPE DA FALSA CENTRAL”. Sentença de improcedência. Insurgência da demandante. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO FEITO EM CARTÃO DE CRÉDITO. Cabimento. Transações e empréstimo realizados em sequência e em valores incompatíveis com o perfil da autora, o que deveria deflagrar a ação de mecanismos de detecção e prevenção de fraudes. Responsabilidade objetiva e solidária do banco, nos moldes da Súmula 479 do STJ. Sentença reformada. DANOS MORAIS. Não acolhidos. Inexistente comprovação de abalo psíquico ou violação aos direitos da personalidade da demandante. Apelação parcialmente provida. Sucumbência recíproca.

Trata-se de recurso oposto contra a sentença (fls. 213/218), cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos na ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c danos morais movida por KAREN DAIANE SIQUEIRA em face de NU PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

Nas razões recursais, (fls. 221/234), a apelante aduz, em síntese que: (i) houve falha na prestação de serviços pela ré que não bloqueou a movimentação impugnada, apesar de comunicada 20 minutos depois da ação criminosa; (ii) a operação fraudulenta destoa completamente do seu perfil de consumo; (iii) o golpe poderia ter sido evitado pelo banco.

Recurso tempestivo. Suspenso o preparo (JG, fls.76).

Contrarrazões (fls. 238/275).

É o relatório.

Insurge-se a apelante contra sentença que julgou improcedente a pretensão inicial.

Pois bem.

A relação jurídica caracteriza relação de consumo, sujeitando-se às normas do CDC, que, no seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços. Os fatos narrados decorreram do risco da atividade, caracterizando fortuito interno.

Isso porque, apesar da autora ter vivido um golpe orquestrado por falsários, não há dúvidas que **as transações realizadas destoam radicalmente das transações comumente feitas na conta da apelante.**

Tanto é verdade que a própria instituição cancelou o empréstimo também fraudulento, quando informada do golpe.

Com efeito, conforme se verifica no extrato de fls. 26/39, **as transferências habituais da conta da apelante** não ultrapassam valores na ordem de R\$ 100,00 (fl.27), R\$ 400,00 (fl. 28), R\$ 600,00 (fls.30), R\$ 850,00 (fls.31), R\$ 900,00 e R\$ 700,00 (fls.36), etc.

Inclusive, tais transferências são, na sua maioria, para terceira conta de titularidade da própria autora e não de terceiros.

Porém, as transações realizadas pelos golpistas movimentaram, **em apenas 2 minutos**, mais de R\$ 22.000,00 (fl.69 e 70), por meio do cartão de crédito da autora e na contratação de empréstimo pessoal.

Logo, resta nítida outra falha na prestação de serviço

pela demandada, que deveria ter bloqueado preventivamente as referidas operações, que claramente **fogem ao perfil da autora**.

Inclusive, a demandante apresentou toda a documentação que lhe competia, como o boletim de ocorrência, o comprovante de uso do cartão e o extrato bancário, indicando as transações realizadas por terceiros não autorizadas, cujos valores não coincidem com o seu perfil de gastos, indícios estes suficientes de que ela foi vítima de golpe.

Consta nos autos a informação de que a demandada bloqueou e fez o cancelamento apenas do empréstimo pessoal, a comprovar a verificação da fraude. Não consta, por outro lado, o estorno do valor utilizado no cartão de crédito.

Portanto, é de rigor a restituição do montante subtraído mediante fraude.

Anote-se que mesmo eventual fraude bancária, decorrente da prática de crime, não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, tampouco ampara a alegação de ilegitimidade passiva, pois há ilícitos criminais, como no presente, que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do E. STJ, que dispõe: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. Golpe aplicado em compra efetuada perante vendedor ambulante. Utilização do cartão de crédito e realização de saque por

parte do terceiro fraudador. **Atipicidade nas operações identificada pelo banco, por destoarem do perfil de consumo da autora. Fortuito interno. Falha na segurança verificada.** Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos da Súmula 479/STJ. Reparação dos danos materiais que deve ser reconhecida. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO, com majoração dos honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85, §11, do CPC.” (TJ-SP; Apelação Cível nº 1173715-57.2023.8.26.0100; Rel. João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 13/09/2024; Data do Registro: 13/09/2024) (destaque nosso).

Porém, não é caso de acolhimento dos danos morais pretendidos.

Não se discute o aborrecimento sofrido pela demandante ao ver seu patrimônio ser dilapidado pelo golpe sofrido, porém, não há prejuízo moral comprovado capaz de autorizar a pretensão indenizatória.

Em casos análogos, esta Turma tem entendido que situações como a presente caracterizam mero dissabor, não se vislumbrando abalo psíquico de grande monta ou violação aos direitos de personalidade.

Nesse sentido:

“Ação ordinária. Pedidos de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência parcial. Extorsão mediante sequestro. **Realização de transações com cartão de crédito pelos criminosos, que coagiram o funcionário da demandante a lhes informar a senha.**

Transações que fogem ao perfil do cliente e foram realizadas em sequência. Falha do banco em averiguar e bloquear as transações atípicas. Má prestação dos serviços bancários. Responsabilidade objetiva do banco. Jurisprudência do TJSP. **Dano moral não configurado, por caracterizar mero dissabor.** Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RITJSP). Honorários advocatícios majorados. Apelação desprovida” (Apelação Cível nº 1026781-16.2022.8.26.0602, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), d.j. 26/08/2024) (grifo nosso).

Com efeito, *“Situações efêmeras que não rompem o equilíbrio psicológico do indivíduo, como é o caso, não justificam um pedido de indenização. Entendimento diverso implicaria em indevida banalização do dano moral, a ensejar o ajuizamento de ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.”*¹

Assim, deixo de acolher o pedido de danos morais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso** para: (i) declarar inexigível o débito de R\$ 11.368,75, constante da fatura de cartão de crédito da autora; e (ii) condenar a empresa a restituir à demandante, a quantia de R\$ 335,50, corrigida monetariamente a partir do desembolso e juros de mora a partir da citação, aplicando-se, até 29/08/2024, a Tabela Prática do TJSP para correção e índice de 1% ao mês para juros; e, a partir de 30/08/24, os artigos 389 e 406, ambos do Código Civil.

Diante da sucumbência recíproca, condeno ambas as partes ao pagamento das custas e de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, fixados, em desfavor do réu, em 10% sobre o valor da

¹ (TJSP; Apelação Cível 1116749-45.2021.8.26.0100; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/10/2023; Data de Registro: 06/10/2023)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

condenação; e, em desfavor da autora, em 10% sobre o valor correspondente aos pedidos desprovidos, observada a justiça gratuita concedida.

J. PAULO CAMARGO MAGANO

RELATOR