



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000359225

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009721-95.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KARINA CRISTINA MARIS, é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 59.809

APELAÇÃO Nº 1009721-95.2024.8.26.0008

COMARCA DE SÃO PAULO

APTE.: KARINA CRISTINA MARIS

**APDO.: NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**

Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais – Improcedência – Alegação da autora de que sumiram valores de sua titularidade, depositados na instituição financeira e de cobrança excessiva de fatura de cartão de crédito – Ônus probatório que impunha ao réu demonstrar a ausência de sumiço dos valores e a regularidade da cobrança da fatura – Prova documental apresentada pelo requerido que se afigura suficiente para tanto – Falha na prestação de serviços não demonstrada – Sentença de improcedência mantida – Recurso improvido.

A r. sentença (fls. 454/457), proferida pelo douto Magistrado Erasmo Samuel Tozetto, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por KARINA CRISTINA MARIS, contra NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Irresignada, apela a autora, invocando a aplicação do CDC e a responsabilidade objetiva da instituição financeira, alegando que restou demonstrada a falha na prestação de serviços. Explica que possuía dinheiro guardado na modalidade "porquinho" – cofre, da instituição financeira, cujos depósitos foram demonstrados pelos comprovantes juntados às fls. 23/31. Argumenta que não houve impugnação do réu em contestação, sendo parcialmente revel, e, ao ser intimado para apresentar prova documental demonstrando o extrato de movimentação da conta na função "cofrinho", bem como, documento demonstrando como foram efetivadas as transações do período de 25/09/2023 a 27/09/2023, manteve-se inerte. Afirma que possuía na

conta corrente a quantia de R\$ 1.347,00 que, da mesma forma, também desapareceu sem explicações do réu, totalizando o sumiço indevido do valor de R\$ 13.905,10. Ainda, assevera que *a fatura de seu cartão de crédito estava em R\$ 489,71 e foi elevada para R\$ 5.062,22 sem justificativa. Explica que reportou a ocorrência para a apelada, que continuou cobrando incessantemente a autora, ameaçando-a, inclusive, de negativação em seu CPF caso não realizasse o pagamento de seu cartão de crédito. Com receio de tal situação concretizar-se, a autora realizou acordo do débito, sendo que este saltou para o exorbitante montante de R\$ 7.183,95 (sete mil cento e oitenta e três reais e noventa e cinco centavos). Portanto, em relação ao cartão de crédito, ocorreu uma diferença do valor realmente gasto, para o valor cobrado de R\$ 6.694,24 (seis mil seiscentos e noventa e quatro reais e vinte e quatro centavos). Importante salientar dois pontos: a) A autora realizou inúmeros pedidos para a instituição bancária no sentido de disponibilização dos registros de transações bancárias. Contudo, não logrou êxito, vez que não há registros das saídas dos valores alvo da presente ação – páginas 38-48; b) Foi realizado EMPRÉSTIMO da conta bancária jurídica da autora para a conta física (ambas da nubank) – valor que compõe a dívida do cartão de crédito. Contudo, a autora não movimentou a conta jurídica em questão, conforme registros também anexos aos autos – páginas 440-444. Em sede de contestação, o banco apresentou argumentos genéricos, versando diversas vezes sobre a segurança e método desta aplicada pela instituição – em exorbitantes 46 laudas. Argumentou que o cartão físico foi utilizado pela autora nos dias em que sua conta digital estava inacessível e, não bastando, não versou sobre a devolução de valor realizado PELA PRÓPRIA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA em relação a transação bancária contestada pela apelante – transação essa ocorrida no dia 26/09/2023 (data em que a conta da autora estava inacessível). Vejamos (print à fl. 464) Ainda, de maneira ardisca, a instituição bancária juntou na contestação uma transação bancária da autora realizada em data TOTALMENTE DIFERENTE daquele alvo da ação. Vejamos trecho da réplica – páginas 423/432: (print à fl. 465). Diz que os fatos vivenciados lhe causaram dano moral, pois além de não conseguir resolver no âmbito administrativo, tendo que ajuizar a presente demanda, foi cobrada incessantemente, tendo que firmar acordo e realizar pagamento de dívida do cartão de crédito que não reconhece. Ante todo o exposto, requer o recebimento do presente recurso em seu duplo sentido, bem como o conhecimento e TOTAL PROVIMENTO do presente recurso de Apelação, para reformar a sentença recorrida, afim*

de que a instituição bancária realize a devida indenização pelos danos materiais e morais em favor da consumidora, ora apelante cumulado com a declaração de inexistência de débito oriundo do cartão de crédito, vez que a apelante não os conhece, reconhecendo a dívida apenas e tão somente de R\$ 489,71 (quatrocentos e oitenta e nove reais e setenta e um centavos).

Contrarrazões às fls. 477/512, acusando preliminar de não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade.

Recurso tempestivo, preparado, processado e recebido no duplo efeito.

É o relatório.

A preliminar de não conhecimento do recurso arguida pelo réu em contrarrazões deve ser rejeitada, uma vez que as razões recursais apresentadas pela autora são suficientes para atacar a fundamentação da r. sentença recorrida, porquanto reitera os motivos pelos quais entende que sua pretensão merece ser integralmente acolhida, demonstrando seu interesse na reforma da r. sentença recorrida apresentando coerentes razões, por conseguinte, de recorrer dessa decisão. Preenche, portanto, em linhas gerais, os requisitos previstos nos art. 1.010 do CPC, para ensejar o seu conhecimento.

No mais, cumpre destacar que a apelante ajuizou a presente ação alegando *que possui a conta corrente nº 08096398 com a ré e, em 27.09.2023, notou que não conseguia acessar sua conta pelo aplicativo, diante da informação de que sua senha estaria errada, assim permanecendo por 2 dias. Em 29.09.2023, conseguiu acessar sua conta de outro aparelho e constatou que sua conta estava zerada, de forma que, ao todo, R\$ 13.905,10 sumiram. Além, constatou a utilização indevida de seu cartão de crédito, totalizando o valor de compras não reconhecidas em R\$ 4.572,51. Entrou em contato com a ré para solucionar o caso, contudo, sem sucesso. Assim, em virtude das ameaças de negativação, efetivou acordo para quitar a dívida oriunda do cartão. Requer a tutela de urgência para suspender qualquer tipo de cobrança em relação ao débito impugnado, cancelando-se o acordo firmado e restituindo-se os valores pagos a maior, reconhecendo como seus gastos apenas R\$ 489,71. Por*

fim, pleiteia a procedência do feito para que a ré seja condenada ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 13.905,10 e reparação por danos morais de R\$ 8.000,00. Juntou procuração e documentos (fls. 15-72).

Citada, a ré apresentou contestação (fls. 84-130). Afirma que as transações impugnadas foram realizadas via aparelho celular previamente autorizado pela autora, mediante senha pessoal, inexistindo falha no serviço prestado. Nega a existência e extensão do dano extrapatrimonial.

Instadas acerca da produção de provas, a parte ré informou não ter interesse em produzir provas (fls. 421), limitando-se a parte autora em apresentar réplica.

Réplica (fls. 423-432).

O douto Magistrado houve por bem julgar improcedente a ação, por restando entendido que não houve prova de falha na prestação de serviços do banco réu, adotando a seguinte fundamentação:

Da leitura da inicial, verifica-se que se concentra a controvérsia acerca da validade das transações realizadas na conta bancária e cartão de crédito da parte autora no período de 25.09.2023 a 27.09.2023.

Passo a análise das transações efetivadas na conta bancária.

Afirma a parte autora que possuía R\$ 12.558,10 em conta separada de sua conta corrente, denominada "cofrinho", juntando aos autos os comprovantes de depósitos efetivados em sua conta corrente de número 80963981, de fls. 23-31.

Porém, dos extratos juntados aos autos (fls. 49-72 e 198-356), embora se verifique que as transferências foram recebidas (ex: R\$ 401,91 em 09.09.23 – fls. 53 e 23), não restou demonstrado que foram os valores separados para a conta "cofrinho". Em que pese não tenha a parte ré cumprido a determinação de fls. 434, fato é que os extratos juntados mostram que os valores depositados pela parte autora foram regularmente incluídos em sua conta corrente e

utilizado nas transações realizadas.

Quanto as transações efetivadas no período impugnado (fls. 283-285), constata-se, em relação as operações de saída de valores, a realização de envio de pix para conta de "Brinca Cão", cuja parte autora alega lhe pertencer (fls. 442), compras no débito em Uber e pix enviado no valor de R\$ 171,95 para Ana Carolina Correia Alves, transações que, além de baixo valor, não destoam de seu perfil de consumo. Mais, o réu demonstrou que não houve a habilitação de outro dispositivo na conta da parte autora em 25.09.23 (fls. 95 e 450).

Assim, não se constata o alegado sumiço dos valores.

Em relação as transações impugnadas no cartão de crédito, juntou a parte ré os extratos das transações efetivadas no cartão de crédito da autora (fls. 357-412), nos quais se pode verificar que parte do débito impugnado da fatura de setembro, adveio de não pagamento da fatura anterior, no valor de R\$ 2.550,00 – fls. 375. Outrossim, informa a parte autora em sua inicial que perdeu o acesso a sua conta em 25 de setembro de 2023, contudo, a fatura impugnada com vencimento em setembro, possui transações efetivadas de 20 de agosto a 20 de setembro, ou seja, período anterior a ocorrência da suposta falha.

Não bastasse, instada a comprovar o pagamento da fatura referente a agosto de 2023, a parte autora limitou-se a juntar o documento de fls. 440, do qual se infere que houve o gasto de R\$ 2.934,53 e o pagamento de apenas R\$ 384,52, perfazendo um débito em aberto de R\$ 2.550,00, exatamente o valor cobrado como débito em atraso na fatura impugnada, não se verificando duplicidade na cobrança. (fls. 455/456).

O presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, aqui aplicável por força de seu artigo 3º, parágrafo 2º (vide neste sentido a Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça), e perante o qual a responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é, inclusive, de caráter objetivo, consoante se infere do disposto no artigo 14 de referido Código. E, nos termos do parágrafo 3º deste mesmo artigo, o fornecedor somente não será

responsabilizado quando provar: “I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Cabia exclusivamente ao réu, portanto, na hipótese em tela, o ônus de provar a incidência das causas excludentes previstas em lei, vale dizer, a inexistência de prestação de serviço defeituoso e a culpa exclusiva da demandante ou de terceiro, ou, em outros termos, que não houve o alegado sumiço de valores pertencentes à autora e nem cobrança em valor excessivo da fatura do cartão de crédito da autora.

Ora, conferindo-se a prova documental exibida pelo réu, consistente nos extratos bancários e faturas do cartão de crédito (fls. 198/412), é de se reconhecer que se afigura suficiente, em princípio, para demonstrar a regularidade na prestação de serviços da instituição bancária, nos exatos termos bem exarados na sentença recorrida, que afasta a versão inicial de sumiço de valores e cobrança em excesso da fatura do cartão de crédito.

A presente ação, ademais, não tem caráter de prestação de contas, mas de declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais, sendo, portanto, suficiente a prova documental apresentada pelo réu e os elementos constantes dos autos para afastar a versão inicial e demonstrar a legitimidade da cobrança da fatura em razão da existência de débito anterior decorrente do pagamento parcial de fatura anterior.

No que diz respeito ao alegado sumiço de R\$ 12.558,10 na conta “cofrinho”, cujos comprovantes de depósitos foram juntados às fls. 23/31, sustenta a autora que não houve impugnação em contestação, sendo o réu parcialmente revel. E, ainda, afirma que, ao ser intimado para apresentar prova documental apresentando o extrato de movimentação de referida conta, demonstrando como foram efetivadas as transações do período de 25/09/2023 a 27/09/2023, o apelado manteve-se inerte.

A revelia, como é cediço, implica apenas na presunção de veracidade dos fatos, devendo ser confrontado com os demais elementos constantes dos autos para formar o entendimento do julgador. No caso em debate, a autora não apresentou qualquer indício de prova de que os valores tenham sido destinados a aplicação

“cofrinho”, já que os documentos de fls. 23/31 nada mencionam a respeito, sendo meros “PIX”, não tendo sido apresentada nenhuma solicitação formal solicitando a aplicação dos valores depositados, além disso, o numerário foi utilizado pela apelante, conforme demonstram os extratos bancários.

No tocante à ausência de apresentação dos documentos pela instituição financeira quando instada a fazê-lo, a sentença recorrida foi cirúrgica e merece ser ratificada, merecendo destaque o seguinte trecho:

Em que pese não tenha a parte ré cumprido a determinação de fls. 434, fato é que os extratos juntados mostram que os valores depositados pela parte autora foram regularmente incluídos em sua conta corrente e utilizado nas transações realizadas.

Quanto as transações efetivadas no período impugnado (fls. 283-285), constata-se, em relação as operações de saída de valores, a realização de envio de pix para conta de "Brinca Cão", cuja parte autora alega lhe pertencer (fls. 442), compras no débito em Uber e pix enviado no valor de R\$ 171,95 para Ana Carolina Correia Alves, transações que, além de baixo valor, não destoam de seu perfil de consumo. Mais, o réu demonstrou que não houve a habilitação de outro dispositivo na conta da parte autora em 25.09.23 (fls. 95 e 450).

Assim, não se constata o alegado sumiço dos valores.

Por outro lado, nota-se que em suas razões recursais, a autora não impugnou, especificamente, a fundamentação no tocante à justificativa apresentada pela instituição financeira para cobrança da fatura do cartão de crédito, ou seja, a existência de débito decorrente do pagamento parcial do mês anterior que culminou na incidência e cobrança dos encargos moratórios que, por óbvio, elevaram o valor do débito, devendo, assim, ser mantido o entendimento adotado, restando afastada a alegação de cobrança excessiva da fatura.

Restou evidenciada, desse modo, a ausência de falha na prestação de serviços, sendo as provas apresentadas pelo réu e os demais elementos constantes dos autos, ademais, suficientes para

afastar a pretensão inicial.

Conclui-se, portanto, que a irresignação da apelante não merece ser acolhida, devendo ser mantida a r. sentença recorrida.

Tendo em vista o trabalho adicional realizado em sede recursal pelo patrono do requerido, ficam majorados os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da causa (art. 85, §11, do CPC).

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso da autora.

Thiago de Siqueira
Relator