



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000366995

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044723-94.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante THAIS SILVA BORGES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK 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 em parte 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 NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47136

APEL. Nº: 1044723-94.2023.8.26.0224

COMARCA: GUARULHOS

APTE.: THAIS SILVA BORGES (JUSTIÇA GRATUITA)

APDA.: NUBANK S/A

*Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais – Fraude bancária – Sentença de procedência - Recurso da autora - Pretensão de majoração dos danos morais e incidência de juros de mora dos danos morais – Dano moral a comportar majoração, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, em valor menor ao sugerido – Honorários advocatícios também comporta majoração (art. 85, § 2º, do CPC) – Recurso provido em parte.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais ajuizada por **THAIS SILVA BORGES** em face de **NUBANK S/A**, **julgada procedente** pela r. sentença de fls. 346/351 para “*a) declarar a inexistência de relação jurídica com relação ao contrato nº0133686647622883 e a inexigibilidade dos débitos dele decorrente; b) condenar a parte ré a restituir à parte autora o valor de R\$2.431,51(dois mil quatrocentos e trinta e um reais e cinquenta e oito centavos) indevidamente transferidos da conta da autora, de forma simples, com correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo, pelo índice da Tabela Prática do TJSP, e com juros de mora de 1% a partir da data da citação, até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024; e c) condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescidos de correção monetária a partir desta data (Súmula 362 do STJ), e com acréscimo de juros de mora simples de 1% ao mês, contados da data da citação até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024.*”

Apela a autora (fls. 354/359), defendendo a majoração do valor dos danos morais em razão da fraude ocorrida em sua conta bancária do Banco réu. Afirma que “*O quantum indenizatório fixado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) mostra-se insuficiente para compensar adequadamente o abalo moral sofrido pela apelante, bem como para desestimular a reiteração da conduta lesiva pela apelada.*” Caso de majoração dos honorários advocatícios para 15% do valor da condenação. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso regularmente processado e respondido (fls. 366/387).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais por fraude ocorrida em sua conta bancária.

A ação foi julgada procedente por r. sentença apelada assim fundamentada:

“Vistos.

THAIS SILVA BORGES ajuizou a presente **AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C PEDIDO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS E TUTELA DE URGÊNCIA** em face de **NU PAGAMENTOS S.A.** alegando, em síntese, que, aos 21 de junho de 2023, teve sua conta bancária de nº14413750-0, agência 0001, sob administração e responsabilidade do banco-réu, invadida por golpistas, tendo amargado um prejuízo material na ordem de R\$13.300,00 (treze mil e trezentos reais) em virtude de operação fraudulenta via PIX.

Alega que teria sido contratado um empréstimo, sob número 0133686647622883161943668248041567877556, no valor de R\$8.000,00 (oito mil reais), cujo valor foi transferido em duas transações, via PIX, sendo uma no valor de R\$ 6.850,00 (seis mil oitocentos e cinquenta reais) e outro no valor de R\$1.150,00 (mil cento e cinquenta), além de mais 4 transferências, via pix, da conta poupança da autora, de toda sua reserva financeira, que somam o valor total de R\$5.300 (cinco mil e trezentos reais), cujo beneficiário, conforme constam dos comprovantes de transferência foi Douglas da Silva Chaves (chave Pix 8fd16b2d-7704-49a9-bcad-0da01b8a2ee5). Afirma que todas estas ações foram executadas por terceiros, desconhecidos da autora e sem o seu consentimento de forma fraudulenta entre os dias 20 de junho de 2023 e 21 de junho 2023. Por orientação do réu, registrou boletim de ocorrência. O réu procedeu com reembolso no valor de R\$2.868,42 (dois mil, oitocentos e sessenta e oito reais e quarenta e dois centavos), cujo valor não corresponderia ao valor total retirado da sua conta. Sustenta, ainda, que a ré passou a cobrar insistentemente as parcelas do empréstimo realizado por terceiros. Assim, pleiteia a concessão de tutela de urgência para determinar à ré que se abstenha de incluir o nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito, bem como de promover descontos na conta da autora. No mérito, pleiteia a declaração de inexistência de débito, e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais e materiais.

Os benefícios da gratuidade da justiça gratuita e a antecipação da tutela foram concedidos à parte autora (fls.194/195).

Citado, **NU PAGAMENTOS S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**, apresentou contestação, alegando, em suma, que, ao tomar conhecimento dos fatos, após a parte autora reportar as transferências supostamente desconhecidas, a Nubank realizou as necessárias apurações e verificou inexistir irregularidades nas transações realizadas, fato este que diretamente obstou o reembolso dos valores. Afirma que as transferências objeto desta ação só ocorreram devido a sua culpa exclusiva em garantir o sigilo e a proteção do seu aparelho smartphone e das suas senhas de terceiros. Alega, ainda, que a transação foi confirmada por reconhecimento facial. Assim, pleiteia a improcedência dos pedidos indenizatórios.

Réplica à contestação (fls.330/335).

Intimadas para especificação de provas, a parte ré informou não ter outras provas a

produzir (fls.328/329 e fls.343/345).

É o relatório.

Fundamento e decido.

O feito comporta julgamento antecipado, visto que a solução da lide não depende da produção de outras provas, nos termos do disposto no artigo 355,

I, do Código de Processo Civil. Ademais, cabe ao juiz determinar as provas necessárias ao julgamento do feito, visando a duração razoável do processo, conforme dispõe o art. 370 do Código de Processo Civil.

A relação jurídica existente entre as partes é de consumo e deve ser analisada à luz dos princípios e regras do Código de Defesa do Consumidor.

No que tange ao ônus da prova, emerge a necessidade de aplicação do artigo 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/90, com inversão do ônus da prova, visto que evidenciada a hipossuficiência probatória da parte autora, na medida em que não possui pleno acesso às informações internas e administrativas da ré.

Em sede de contestação, o réu juntou aos autos prints de telas sistêmicas para provar a regularidade das transações.

As telas sistêmicas juntadas pelo réu, impugnadas pela autora, se enquadram como sendo provas unilaterais e de fácil manipulação por quem as produz, razão pela qual não podem ser consideradas hábeis à comprovação da prestação do serviço contratado, sem outras provas que a corroborem.

O contrato de empréstimo sob o nº0133686647622883161943668248041567877556 (fls.109/117) não contém elementos suficientes para comprovar a contratação pela parte autora. Com efeito, é preciso ratificar que a responsabilidade do banco-réu é objetiva, de sorte que descabe discussão sobre a existência de culpa de sua parte. É o que preconiza o artigo 14, caput do Código de Defesa do Consumidor: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Além disso, a responsabilidade do banco se origina da própria atividade de risco que ele exerce no mercado. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor. O fornecedor, que se beneficia com o lucro decorrente de sua atividade, deve arcar, também, com os riscos e eventuais prejuízos dela decorrentes, independentemente de culpa.

Nesse sentido:

"AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO RECONHECIDO PELA AUTORA – ASSINATURA FALSA - FRAUDE–SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DA AUTORA - Pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais – Acolhimento – Contratação de empréstimo consignado não reconhecida pela autora – Cabe ao banco a prova da regularidade da transação – Inteligência do art. 6º, VIII, do CDC – Aplicação das Súmulas 297 e 479 do STJ– A perícia grafotécnica realizada no contrato concluiu que a assinatura é falsa – Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Recurso provido. (TJ-SP - AC: 10025757620218260438SP1002575-76.2021.8.26.0438, Relator: Marino Neto, Data de Julgamento: 11/07/2022, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 11/07/2022, grifei)".

Ainda, conforme a Súmula 479 do 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”. No caso em análise, o sistema operacional e os procedimentos de segurança do banco-réu foram ineficientes para evitar a fraude.

Não há incidência da excludente de responsabilidade prevista no inciso II do parágrafo 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (culpa exclusiva de terceiro), porque a instituição financeira concorreu para o evento, pois deixou de oferecer um sistema seguro que impedisse a provável fraude.

Não houve culpa exclusiva da vítima, tampouco culpa exclusiva de terceiro, mas sim concorrente, já que houve falha no sistema de segurança da instituição financeira que permitiu a consumação da fraude.

A respeito: **"CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. Operações fraudulentas com transferências via PIX não reconhecidas pelo autor. Condenação do requerido a ressarcir valores e indenizar danos morais causados ao autor. RECURSO INOMINADO DO REQUERIDO. Não se viu culpa relevante e decisiva do autor para o sucesso da fraude, também não servindo de excludente o fato de terceiro (ação de criminosos na invasão da conta do autor). A responsabilidade objetiva (artigo 14, CDC), sendo certo que eventuais fraudes, não alertadas ou não neutralizadas diante de resistência administrativa em reconhecer o ilícito perpetrado fazem parte dos riscos de atividade revelando fortuito interno não excludente (Súmula 479, STJ). Danos morais caracterizados. Grave frustração de expectativa de confiança nos serviços. Quantum arbitrado em R\$ 5.000,00 que não comporta redução. RECURSO INOMINADO DO REQUERIDO NÃO PROVIDO. (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 1009405-77.2023.8.26.0506 Ribeirão Preto, Relator: Alexandre Bucci - Colégio Recursal, Data de Julgamento: 21/11/2023, 4ª turma Recursal Cível, Data de Publicação: 21/11/2023)".**

O pedido de reparação por dano moral é procedente.

O dano moral se caracteriza por ofensa injusta a qualquer atributo da pessoa física como indivíduo integrado à sociedade ou que cerceie sua liberdade, ferindo sua imagem ou sua intimidade.

A realização de contrato de empréstimo à revelia do consentimento da autora, em valor considerável e a transferência quantia vultuosa de sua conta, trouxe intensa angústia, ofendendo a sua dignidade e configurando afronta à sua honra.

Em vista, assim, da extensão do dano, fixo a indenização no valor de R\$ 2.000,00.

Ante o exposto, com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, confirmo a tutela provisória concedida às fls.194/195 e JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial para: a) declarar a inexistência de relação jurídica com relação ao contrato nº0133686647622883 e a inexigibilidade dos débitos dele decorrente; b) condenar a parte ré a restituir à parte autora o valor de R\$2.431,51(dois mil quatrocentos e trinta e um reais e cinquenta e oito centavos) indevidamente transferidos da conta da autora, de forma simples, com correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo, pelo índice da Tabela Prática do TJSP, e com juros de mora de 1% a partir da data da citação, até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024; e c) condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescidos de correção monetária a partir desta data (Súmula 362 do STJ), e com acréscimo de juros de mora simples de 1% ao mês, contados da data da citação até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024.

Condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação, com fulcro no artigo 85, §2º do Código de Processo Civil.

P.R.I."

O recurso é exclusivo da autora, com a r. sentença apelada se conformando o Banco requerido.

Dá-se parcial provimento ao recurso da autora

A r. sentença apelada reconheceu a responsabilidade da requerida pela fraude ocorrida na conta bancária da autora gerando um prejuízo de R\$ 13.300,00 (treze mil e trezentos reais) à autora, gerando o dever de indenizar, causa suficiente a gerar a obrigação de indenizar por danos morais, cuja prova opera-se por força do simples fato da violação (*damnum in re ipsa*).

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é iterativa no sentido de que *na concepção moderna da reparação do dano moral prevalece a orientação de que a responsabilização do agente se opera por força do simples fato da violação, de modo a tornar-se desnecessária a prova do prejuízo em concreto*. (Resp. 331517/GO, j. 27/11/2001, Rel. Min. Cesar Asfor Rocha), pois *a indenização pelos danos morais independe de prova de prejuízos materiais*. (Resp. 218529/SP, j. 13/09/2001, Rel. Min. Ari Pargendler).

Nesse rumo, a fixação da indenização por danos morais deve ter caráter punitivo e pedagógico ao ofensor e compensatório ao ofendido, tendo como parâmetro a capacidade econômica do causador do dano.

Como salientou Carlos Alberto Bittar: *“O critério na fixação do quantum indenizatório deve obedecer à proporcionalidade entre o mal e aquilo que pode aplacá-lo, levando-se em conta o efeito, que será a prevenção, ou desestímulo. Em suma, a reparação do dano moral deve ter em vista possibilitar ao lesado uma satisfação compensatória e, de outro lado, exercer função de desestímulo a novas práticas lesivas, de modo a 'inibir comportamentos antissociais do lesante, ou de qualquer outro membro da sociedade', traduzindo-se em 'montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo' (cf. Carlos Alberto Bittar, *Reparação civil por danos morais*, cit. P. 247 e 233; v. também, Yussef Said Cahali, *Dano moral*, cit. P. 33-42; Rui Stocco, *Responsabilidade civil e sua interpretação jurisprudencial*, 4ª ed. Revista dos Tribunais, 1999, p. 762; e Antonio Jeová Santos, *Dano moral indenizável*, 4. ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 2003, p. 159-65, v. acórdãos em JTJ, 199/59; RT, 742/320)”*.

Sobre o tema, discorreu também Cavalieri Filho: *“Na fixação do quantum debeat da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano não pode ser fonte de lucro. A indenização, não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano. Creio, também, que este é outro ponto onde o princípio da lógica do razoável deve ser a bússola norteadora do julgador. Razoável é aquilo que é sensato, comedido, moderado; que guarda uma certa proporcionalidade. A razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão. Para que a decisão seja razoável é necessário que a conclusão nela estabelecida seja adequada aos motivos que a determinaram; que os meios escolhidos sejam compatíveis com os fins visados; que a sanção seja proporcional ao dano. Importa dizer que o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes”*. (Programa de Responsabilidade Civil, 9ª ed., São Paulo, Atlas, 2010, p. 90).

Nesse cenário, entendo caso de majorar os danos morais, não para o valor sugerido na inicial ou recurso, mas para o valor de **R\$5.000,00 (cinco mil reais)**, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, até porque, como ressaltou a Min. Nancy Andrighi, do C. STJ, *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (REsp. nº 318379-MG, j. em 20/09/2001).

O valor dos honorários advocatícios devem ser fixados em consonância com o art. 85, § 2º, do CPC.

O valor dos honorários advocatícios foram fixados em 10% sobre o valor da condenação, comportando majoração para 15% sobre o valor atualizado da condenação, valor mais compatível para preservar a dignidade e responsabilidade da profissão do advogado.

Por tais fundamentos, **dá-se parcial provimento ao recurso** para majorar o valor dos danos morais para **R\$5.000,00** (cinco mil reais), assim como majorar os honorários advocatícios, mantendo-se no mais a r. sentença apelada.

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR