



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370063

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1068028-94.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NUBANK S/A, é apelada BRENA TYELLY DE MATOS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL nº 1068028-94.2023.8.26.0002

APELANTE: Nu Pagamentos S/A

APELADO: Brena Tyelly de Matos dos Santos

Juiz(a) de Direito: Dr(a). CARLOS ALEXANDRE AIBA AGUEMI

Voto nº 1.491/gsl

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS PROBATÓRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. VIOLAÇÃO DO DEVER DE SEGURANÇA. OPERAÇÕES NÃO HABITUAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. ÚNICO APONTAMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ARBITRADO SE MOSTRA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo réu objetivando a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais, ou, subsidiariamente, reduzir os valores da indenização por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se há falha na prestação de serviços pelo banco réu; (ii) se restou configurado o dano moral, e, em caso positivo, qual o valor adequado para indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Instituição financeira que não se desincumbiu de seu ônus probatório, e deixou de comprovar a autenticidade das transações impugnadas.

4. A falha de segurança da instituição é evidente, pois as transações realizadas fugiram do padrão usual da correntista, indicando falha na prestação do serviço pelo réu. Responsabilidade objetiva. Incidência da Sumula 479 do STJ.

5. Dano moral configurado. Inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito. Ausência de outros apontamentos.

6. Juros de mora. Alteração de ofício. Relação contratual. Termo inicial deve corresponder à data da citação (art. 405, CC). Observância do percentual da taxa SELIC, menos a correção monetária, até a data do arbitramento do dano moral, quando então passará a incidir o valor cheio dela, que

compreende os juros e a correção monetária.

IV. DISPOSITIVO

7. Apelação conhecida e improvida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CC, art. 405 e Lei 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 54 e 479; AgInt no AREsp 1.728.279-SP; REsp 2.087.508, AgInt no AREsp nº 2.291.017/MA, AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS; TJSP, Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003, Apelação Cível 1000082-96.2024.8.26.0414 Apelação Cível 1000515-91.2024.8.26.0417 Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelação interposta em face de respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedentes os pedidos para: (i) declarar a inexistência dos débitos mencionados na inicial; (ii) determinar a exclusão do nome da parte autora do cadastro de inadimplentes, assinalando prazo de 15 dias para que o requerido tome providências a este respeito, sob pena de multa diária no valor de R\$ 500,00, observado o limite de R\$ 15.000,00; (iii) condenar a ré a pagar à parte autora a importância de R\$ 5.000,00 com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a partir da prolação da sentença. Ainda, o réu foi condenado ao pagamento das despesas, custas e honorários advocatícios à parte contrária, fixados em 15% sobre o valor da condenação (fls. 148/153).

Recorre o réu. Em síntese, alega inexistência de falha na prestação do serviço, regularidade na conduta, preservação dos deveres de segurança digital. Sustenta a ocorrência de fortuito externo e inexistência de responsabilidade sobre fato de terceiro. Requer a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais, ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização por dano moral (fls. 92/99).

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 194/199.

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido (fls. 184/186).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito com pedido de indenização por danos morais.

Afirma a parte autora ter recebido cobranças e apontamento nos órgãos de proteção ao crédito, referentes às transações desconhecidas em seu cartão de crédito. Sustenta não ter efetuado as compras indicadas nas faturas.

Por sua vez, o réu alega inexistência de falha na prestação do serviço e confiabilidade do sistema de segurança. Sustenta a ocorrência de fortuito externo e inexistência de responsabilidade sobre fato de terceiro

As questões a serem resolvidas, portanto, consistem em saber: (i) se há falha na prestação dos serviços do réu; (ii) se restou configurado o dano moral, e, em caso positivo, qual o valor adequado para indenização.

Pois bem.

Ante a afirmação da autora de que desconhece a origem dos débitos apontados, incumbia ao requerido provar a existência e a validade das transações feitas pelo cartão de crédito, vez que se aplica ao caso as normas do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que o serviço é prestado pela instituição financeira, que responde objetivamente pelo risco da atividade que exerce.

Com efeito, o réu se limitou a afirmar que as compras foram feitas por meio do cartão físico, com uso de senha pessoal, o que seria suficiente para validá-las.

Ressalta-se, desde logo, que o limite de crédito concedido à autora pela instituição demandada, após a análise de crédito interna foi de R\$ 400,00. No entanto, as faturas discutidas apontam para compras que totalizam o montante de R\$ 61.000,00 (março de 2020).

Ainda, a fls. 43/44, no informativo do sistema interno, a despeito dos apontamentos de não recorrência e ausência de *token*, como fonte dupla de autenticação de segurança, as compras impugnadas foram elas processadas como “*compras normais*” no valor de R\$ 42.967,00 – 30/10/2019, efetuada em

estabelecimento localizado à Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 2232 – São Paulo/SP; e no valor de R\$ 41.133,60 – 02/11/2019, efetuada na NR1 Distribuidora de Bebidas, localizada à Av. Raposo Tavares, nº 7883.

Constam registros de transferências bancárias recebidas de terceiro, dias antes das compras, com reiterados apontamentos do sistema de “*Danger zone*” – fls. 41/42, no entanto, observa-se que nenhuma checagem de segurança foi feita, para que as movimentações fossem investigadas.

As tentativas de resolução pela via administrativa foram em vão, como se vê em mensagem do dia 07/11/2019, em que o réu transfere a responsabilidade para a solução para o próprio consumidor: “*Vimos falar sobre a compra Nr1 Distribuidora de B R\$ 41.133,60 - 02/11/19 - 17:03:41 que você reportou por fraude com a gente. O processo foi encerrado a favor do estabelecimento e o crédito/depósito de confiança que fizemos no início é retirado (aparecerá como um débito na sua fatura). Dessa forma, recomendamos que você verifique diretamente com a/o adquirente (maquininha) responsável pela transação sobre o ocorrido e solicite o reembolso, se for o caso* (fls. 124/126).

Nesse passo, aplica-se ao caso em apreço o entendimento exarado pelo C. Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.*” (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). Na hipótese, não é possível afastar a responsabilidade da instituição financeira, notadamente quando descumpriu o respectivo dever de segurança ao não obstar a realização de compras por cartão de crédito em estabelecimento comercial objeto de suspeita em transações anteriores, na mesma data, pois latente que o perfil de compra da agravada discrepava do volume das transações fraudulentamente engendradas.” (AgInt no AREsp 1.728.279-SP, relator Min. Raul Araújo, julgado em 08/05/2023).

Diante disso, as transações não são autênticas e, ainda

que tenham sido concluídas através da utilização de cartão com senha pessoal, mostra-se caracterizado o defeito de segurança no sistema do apelante, por ter deixado de bloquear o repasse dos valores relativos às contestações feitas pela consumidora.

É certo que se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações”* (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023). *(grifo nosso)*.

Nesse sentido, predomina no E. Tribunal de Justiça de São Paulo o entendimento de que a aprovação de transações que flagrantemente fogem do padrão de consumo, configura falha na prestação do serviço, vez que decorre de fortuito interno, incidindo a Súmula 479/STJ: *“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 contexto, verifico que a solução dada pelo d. Juízo sentenciante ao declarar a inexigibilidade do débito foi acertada, visto que o requerido não se desincumbiu do ônus que lhe é atribuído.

Trata-se, portanto, de falha na prestação dos serviços por parte do réu, que não agiu com a cautela e o cuidado que se espera de uma instituição bancária de sua envergadura.

O dano moral, portanto, é certo.

No caso, por não existirem negativas anteriores à inscrição indevida realizada pela parte recorrente, a honra e o bom nome da parte recorrida estavam livres de mácula no momento da inscrição, de forma que deve ser reconhecido o dano moral *in re ipsa*, nos termos dispostos na sentença (REsp

2.087.508, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, DJe 01/12/2023).

Ressalta-se que o prejuízo está fundado na inscrição indevida do nome do autor no cadastro de inadimplentes, cujo sofrimento é presumido, conforme entendimento pacificado no C. STJ: “*Está pacificado nesta Corte Superior que a inscrição indevida em cadastro negativo de crédito, por si só, configura dano in re ipsa. Precedentes.*” (STJ, Quarta Turma, AgInt no AREsp nº 2.291.017/MA, relator o Ministro MARCO BUZZI, j. 05/06/2023).

É preciso que haja moderação na fixação do valor da indenização pelo dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Nesse passo, considero razoável e proporcional o valor arbitrado na origem de R\$ 5.000,00, importância que tem sido adotada em casos análogos por esta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0:

*DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. JULGAMENTO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSO DE TODAS AS PARTES. Os réus não comprovaram a regularidade da contratação, não apresentando prova suficiente da adesão ao contrato. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva em casos de fraudes bancárias, conforme a Súmula 479 do STJ. A devolução em dobro dos valores descontados é devida, e o dano moral é caracterizado pela privação dos proventos da autora. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO para reconhecer o dano moral e fixar indenização em **R\$ 5.000,00**. RECURSOS DOS REQUERIDOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1000082-96.2024.8.26.0414; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro*

de Palmeira D'Oeste - Vara Única; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 07/04/2025).

*APELAÇÃO. DESCONTOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANOS MORAIS. O desconto em benefício previdenciário por contratação fraudulenta, por si só, não caracteriza dano moral. Caso, contudo, em que demonstrado o prejuízo à subsistência da aposentada e o sentimento de violação e vulnerabilidade em sua segurança patrimonial e alimentar. Indenização fixada em **R\$5.000,00** em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo tanto à finalidade reparatória quanto punitiva da responsabilidade civil. 3. Honorários advocatícios readequados para 20% do valor da condenação, se mostrando adequado à remuneração do patrono da parte autora, de acordo com os critérios estabelecidos no artigo 85, § 2º, do CPC. DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1000515-91.2024.8.26.0417; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 1); Foro de Paraguaçu Paulista - 3ª Vara; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025).*

Quanto aos consectários legais incidentes sobre a condenação, a sentença, proferida em 07/11/2023, estabeleceu que a correção monetária e juros de mora de 1% ao mês fluiriam a partir da data do julgamento.

De fato, em relação à correção monetária do dano moral, a Súmula 362 do STJ estabelece que a correção monetária do valor da indenização *incide desde a data do arbitramento*.

No entanto, o termo inicial dos juros moratórios, diante relação contratual entre as partes, deve corresponder à data da citação (art. 405, CC), motivo pelo qual, altero-o, de ofício.

No tocante ao percentual, incide a tese firmada pelo STJ, no Tema Repetitivo 112, com trânsito em julgado em 05/6/2009, no sentido de que a taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do CC/2002 é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia SELIC, reiterado pela Corte Especial do STJ no julgamento do REsp 1.795.982/SP.

No entanto, deve aplicado o percentual da taxa SELIC, menos a correção monetária, da data da citação até a data do arbitramento do dano moral, quando então passará a incidir o valor cheio dela, que compreende os juros e a correção monetária.

No mais, após a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, aplicam-se as regras nela estabelecidas.

Nesse sentido, adoto como razão de decidir os fundamentos do acórdão da lavra do Desembargador CLAUDIO GODOY, no julgamento da Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356, da 1ª Câmara de Direito Privado, em 10/02/2025: *“Com efeito, deve mesmo ser afastada a aplicação da Lei 14.905/2024 no período anterior ao de sua vigência, como se procedeu na sentença. Mas não para se aplicarem os índices no decisum discriminados. Na verdade, os juros de mora da indenização arbitrada devem incidir na forma do julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP, então assentado o entendimento de que, para o período anterior à Lei 14.905/2024, mas bem em seus termos, devida incidência de juros pela Taxa SELIC, embora sem atualização. E, já depois disso, remetendo a este precedente: REsp n. 2.170.289, Ministro Raul Araújo, DJe de 02/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.070.372/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024. Destaca-se, porém, que no período posterior, incide a lei nova e a redação que se deu aos artigos 389, parágrafo único, e 406 do CC/02. A correção e os juros incidem mês a mês e por isso são colhidos, a partir de sua vigência, pela lei nova. E, de resto, o princípio que se contém, até de forma mais extensa, no artigo 2.035 do CC/02, que consagra a tese da chamada retroatividade*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mínima, ou seja, incidência da lei nova a efeitos futuros de atos jurídicos pretéritos.”

Frise-se que os juros de mora e a correção monetária constituem matéria de ordem pública, razão pela qual “*a alteração de ofício dos respectivos termos iniciais e dos índices não configura reformatio in pejus*”. (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27/3/2023, DJe de 31/3/2023).

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) NEGO PROVIMENTO AO RECURSO, majorando** em 5% o percentual devido pelo réu ao advogado da autora, seguindo o mesmo critério estabelecido na sentença, e **(ii) altero**, de ofício, os consectários legais, nos termos do voto.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora