



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370068

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033031-82.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado FABIELLE VERÍSSIMO DA LIMA SILVA SIQUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante NUBANK S/A.

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: **Deram provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora. 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 1033031-82.2023.8.26.0100

APELANTE/APELADO: Nubank – Nu Pagamentos S/A

APELANTE/APELADO: Fabielle Veríssimo da Lima Silva

Juiz(a) de Direito: Dr(a). BAIARDO DE BRITO PEREIRA JÚNIOR

Voto nº 1.484/gsl

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. CARTÃO DE CRÉDITO. CONJUNTO PROBATÓRIO DOS AUTOS EVIDENCIA A AUTENTICIDADE DAS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS. INEXISTÊNCIA DE VÍCIOS. DÉBITO COMPROVADO. EXERCÍCIO REGULAR DO DIREITO. VEDAÇÃO AO COMPORTAMENTO CONTRADITÓRIO. RÉU SE DESINCUMBIU DO ÔNUS PROBATÓRIO. RECURSO DO RÉU CONHECIDO E PROVIDO. RECURSO DA AUTORA CONHECIDO E IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela autora, objetivando a reforma da sentença, para majorar o valor da indenização para o patamar mínimo R\$ 15.000,00.
2. Apelação interposta pelo réu, objetivando a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais, ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se há prova do débito apontado na inicial; (ii) se restou configurado o dano moral, e, em caso positivo, qual o valor adequado para indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As provas evidenciam a efetiva contratação e utilização do cartão de crédito pela autora. Demora de três anos para propor a ação. Vedação ao comportamento contraditório.
4. Inexistência de danos material e moral, uma vez que não há ato ilícito reconhecido, tendo o réu agido em exercício regular do direito.

IV. DISPOSITIVO

5. Apelação do réu conhecida e provida.
6. Apelação da autora conhecida e improvida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC, art.

371, I

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível
1004395-44.2024.8.26.0271, Apelação Cível
1037985-38.2022.8.26.0576

Trata-se de apelações interpostas em face de respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedentes os pedidos para (i) declarar a inexistência do débito apontado na inicial; (ii) condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$6.000,00, com correção monetária pela tabela prática do TJSP desde a data da sentença, e juros de 1% ao mês desde a inscrição indevida. Ainda, o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 12% sobre o valor atualizado da condenação.

Recorre a autora. Em síntese, alega que o valor da indenização por dano moral fixado na origem, muito inferior ao pleiteado, serve apenas para estimular o apelado a cometer novos atos atentatórios contra a consumidora (fls. 180/185).

Recorre o réu. Em síntese, alega inexistência de falha na prestação do serviço, regularidade na conduta e preservação dos deveres de segurança. Requer a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos iniciais, ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização por dano moral (fls. 186/206).

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 216/221 e 227/234.

Os recursos são tempestivos, sendo comprovado o preparo pelo réu (fls. 207/209) e dispensado o recolhimento da autora, ante a gratuidade da justiça concedida na origem (fls. 49).

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 sido surpreendida com apontamento dos órgãos de proteção ao crédito, referente a dívida pendente junto ao

banco réu, no valor de R\$ 512,50, contudo, alega desconhecer a origem do débito.

Por sua vez, o réu alega que a referida dívida decorre da inadimplência da fatura de cartão de crédito. Sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, a confiabilidade do sistema de segurança e o exercício regular do direito.

As questões a serem resolvidas, portanto, consistem em saber: (i) se há prova da contratação e da utilização do cartão de crédito; (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 do débito, incumbia à requerida provar a autenticidade e validade das transações feitas pelo cartão de crédito da autora, 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.

Desde logo, vale ressaltar que não há controvérsia sobre a relação jurídica estabelecida entre as partes. A questão a ser enfrentada, restringe-se a fatura do cartão de crédito, uma vez que a autora alega que só utilizava o cartão de débito vinculado ao réu.

Com efeito, o banco réu apresentou a fatura do cartão de crédito da autora (fls. 159/161), que inclusive possui registro de pagamentos de faturas anteriores. Também apresentou as propostas de acordos para pagamento da fatura, que não foram cumpridas pela autora (fls. 72/73 – 06/03/2023, 14/07/2020, 13/10/2020).

Observa-se que há dois comprovantes de entrega de cartão, sendo o primeiro deles a fls. 64, com endereço de entrega: rua dos Cravos nº12, registrado como entregue em 12/08/2019 – 9:30, e o segundo, a fls. 64/65, constando o mesmo endereço de entrega, sendo recebido em 10/11/2021 às 13:22, por terceiro identificado como “Olicio José de Lima”, registrado no comprovante como avô da autora – RG 5298226280.

Ressalta-se que a fls. 66/67, consta o desbloqueio do cartão pelo aplicativo em 19/02/2020 – 12:35, cadastrado no Moto g(8) play (motorola moto g(7) play), com identificação do *serial*, ID do dispositivo, ID do certificado e registro de autenticação.

Ademais, como bem esclareceu o réu, ora apelante, *a habilitação do aparelho é realizada por meio da captura e envio de foto em tempo real, por meio do método liveness, comparando-se a imagem capturada com a foto enviada pela Apelada no momento da abertura da conta. E cada produto exige diferente e reiterados aceites, seja por reconhecimento facial ou biométrico, ou, como é nos casos do desbloqueio do referido cartão magnético, a autenticação de dois fatores por meio de smartphone cadastrado* (fls. 197).

Alega que o desbloqueio do cartão magnético da autora foi feito por “autenticação de dois fatores”, ao qual é enviado um código ao e-mail de cadastro depois que a senha de 8 dígitos é inserida corretamente, de modo que somente após a inserção desse código corretamente é possível acessar ativar o cartão magnético.

Não há registro de contestação do cartão de crédito, ou das transações nele efetuadas na esfera administrativa, tampouco indicação de uso irregular ou fraude de terceiros em sua utilização.

Outrossim, o apontamento foi realizado em 05/07/2020 pelo réu (fls. 26), e a ação só foi distribuída em março de 2023.

Tais circunstâncias não podem ser desconsideradas no julgamento da causa, pois se a discussão gira em torno da inexistência do débito, é de suma importância observar o comportamento das partes após a cobrança das faturas do cartão de crédito, reputadas como indevidas e desconhecidas pela autora.

Ainda que não se negue que o caso se trata de relação de consumo, igualmente não se pode ignorar que para que a inversão do ônus da prova tenha lugar, as alegações do autor devem apresentar - ainda que mínima - verossimilhança, o que não ocorreu no presente caso.

Nesse sentido, já decidiu esta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

APELAÇÃO – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANO MORAL – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor – Alegação do autor no sentido de que não reconheceria a origem dos débitos – Rejeição – Réus que se desincumbiram do ônus probatório – Autor que ajuizou a ação quase três anos após o início dos descontos e se beneficiou de valores – Sentença mantida – NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO.

(TJSP; Apelação Cível 1004395-44.2024.8.26.0271; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Itapevi - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025)

APELAÇÃO DA AUTORA - BANCÁRIO - RESTRIÇÃO DE CRÉDITO – Inscrição de débito no cadastro de inadimplentes - Autora que confessa relação jurídica com o réu, negando, contudo, fazer uso de cartão de crédito que deu origem ao apontamento deletério – Faturas de utilização do plásticos apresentadas nos autos – Ordem para esclarecimentos acerca da utilização do cartão que não é atendida pela autora, que se limita a tergiversar acerca do comando judicial e da responsabilidade probatória do réu – Ônus da autora em demonstrar a inexistência de débito,

comprovando o pagamento das faturas (art. 373, I, CPC) - Acervo probatório trazido pelo réu leva à conclusão de contratação do recurso financeiro e respectivo uso – Malgrado as teses da autora na ausência de comprovação da contratação, as provas também militam em seu favor, uma vez que indicam quitação de gastos anteriores àquele que ensejou a anotação restritiva – Réu que atua no exercício regular do direito ao adotar meio de cobrança visando satisfação de seu crédito – Ofensa moral, por lógica, não configurada – Falta de colaboração da autora no deslinde da causa (art. 6º, CPC) – Litigância de má-fé configurada – Alteração da verdade dos fatos e pretensão ilegítima de reparação pecuniária - Multa que, contudo, deve observar o disposto no § 1º, do artigo 81, do CPC - RECURSO PROVIDO EM PARTE, alterando-se o teor da multa por litigância de má-fé. (TJSP; Apelação Cível 1037985-38.2022.8.26.0576; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 09/04/2025).

Em casos tais, resta reconhecer a contratação e efetiva utilização do cartão de crédito, e, neste contexto, não há que se falar em prática de ato ilícito ou dever de indenizar, tampouco ilegalidade na inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito.

Ante o exposto, pelo presente voto: **(i) DOU PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU** para julgar improcedentes os pedidos iniciais; **(ii) NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA**, e, em razão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da inversão do ônus sucumbencial, condeno a auora ao pagamento de custas, despesas e honorários advocatícios, aos quais fixo em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora