



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000398758

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001145-34.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante ELISABETE FERREIRA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1001145-34.2024.8.26.0099

Apelante: ELIZABETE FERREIRA DO NASCIMENTO (JG)
Apelado: NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
Comarca: BRAGANÇA PAULISTA
Voto nº 59251

Ementa: Golpe da falsa central telefônica. Dano moral e material. Relação de consumo, súmula 297 do STJ. Transações indevidas. Contexto dos autos que revela falha na prestação dos serviços. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do requerido. Danos morais configurados. Recurso provido.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para: “afastando o pedido de indenização por danos morais, DECLARAR a inexistência do débito vinculado ao cartão de crédito da Autora, no importe de R\$ 2.418,00 (dois mil, quatrocentos e dezoito reais), assim como dos juros que eventualmente tenham sido cobrados em razão de atrasos no pagamento da fatura. Diante da sucumbência recíproca (art. 86, do CPC), as custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em R\$ 3.969,48 (três mil, novecentos e sessenta e nove reais e quarenta e oito centavos), valor mínimo

da Tabela da Seccional de São Paulo da OAB para ações com valor de até 20 salários mínimos (item 4.2), nos termos do art. 85, § 8º-A, do CPC, com correção monetária da presente data e juros de mora do trânsito em julgado, deverão ser rateadas entre as partes, na proporção de 70% (setenta por cento) para o Requerido e 30% (trinta por cento) para a Autora.” (fls. 297/305).

Apela a autora requerendo a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 305/310).

Contrarrazões às fls. 330/335.

O recurso foi processado com as formalidades legais.

É o relatório.

A autora é titular de conta corrente n.º 15088962-0, Agência 0001, administrada pela requerida. Em 12/01/2024 por volta das 11h, a autora foi surpreendida com uma ligação da requerida, por meio do número (11) 98909-1740, informando que havia uma compra a ser liberada no cartão na loja Ponto Frio e um pix agendado. Os supostos funcionários da requerida informaram os dados pessoais da autora, o saldo disponível em sua conta bancária e o limite do cartão de crédito, fazendo-a crer na autenticidade da ligação.

Posteriormente a autora foi surpreendida ao entrar no aplicativo da requerida e verificar o pagamento de um boleto utilizando o seu cartão de crédito no valor de R\$ 2.418,00 e um PIX no valor de R\$ 99,42. A requerida justificou a falha no seu sistema de segurança, sob o argumento de que à autorização de antecipação do FGTS em 08/01/2024, legitimou o PIX fraudulento de 12/01/2024. Aduz a autora que é inadmissível que a requerida tenha realizado a liberação de uma transação bancária fora do padrão da autora, através um reconhecimento facial realizado com 4 (quatro) dias de diferença e com objetivo específico: antecipação do FGTS. Salienta que não inseriu em nenhum momento da ligação sua senha pessoal. Requer a declaração de inexigibilidade do débito de R\$ 2.418,00, bem como dos juros incidentes sobre o atraso no pagamento de sua fatura bancária e a condenação da requerida a reparação por danos morais em R\$ 10.000,00 (fls. 01/12).

Contestação às fls. 116/146.

Réplica às fls. 278/280.

Pois bem.

Não há dúvida de que a relação jurídica existente entre cliente e banco é de consumo, inclusive a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça veio pacificar esse entendimento.

De acordo com o artigo 14 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. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

A responsabilidade do fornecedor nas relações de consumo é objetiva; dessa forma, é irrelevante se esse agiu ou não com culpa. Ademais, o inciso II, parágrafo 3º, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que o fornecedor só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não ocorreu no presente caso.

E mesmo na hipótese em que as fraudes são praticadas por terceiros criminosos, ainda que o banco seja vítima de terceiro que efetua as transações no lugar do titular do cartão, o fato não o exonera de reparar os danos, pois, argumentando-se que ambos estavam de boa-fé, a opção deve ser pelo direito do consumidor, na medida em que o réu responde objetivamente pelo risco de sua atividade, não podendo repassá-lo ao cliente.

Caberia à parte ré demonstrar a regularidade das referidas transferências bancárias, a comprovação de que teriam sido de fato efetuadas pela autora, ônus do qual não se desincumbiu.

Desta feita, deve ser declarada a inexigibilidade dos lançamentos indicados pela autora na sua inicial.

Ainda, de rigor o reconhecimento dos danos morais, já que a requerente foi vítima de fraude e não obteve a completa solução do problema na esfera extrajudicial, suportando aborrecimento, humilhação, constrangimento, irritação, sofrimento, revolta íntima, tudo tipificando o dano moral que constitucionalmente é passível de indenização, independentemente de qualquer prejuízo de natureza patrimonial (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal).

É que se "tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas suscetíveis de reparação" (...). O que se repara é "o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado" (vide Augusto Zenun, Dano Moral e sua reparação, Forense, 1994, página 90).

Inexiste critério objetivo e uniforme para a quantificação do dano moral, dada a ausência de regulamentação específica. Daí a fixação da indenização segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, com o fito de alcançar valor nem muito elevado, nem ínfimo a ponto de tornar-se inexpressivo devendo a sua quantificação ser arbitrada caso a caso.

Destarte, sopesadas as circunstâncias e provas produzidas nos autos, fixa-se a indenização em R\$ 5.000,00, valor condizente com os danos demonstrados nos autos, montante que deverá ser corrigido desde o arbitramento e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação (Súmula 362 do STJ).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso, julgando-se procedente a ação nos termos da fundamentação. O réu arcará com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor da condenação.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator