



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000404346

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006676-16.2023.8.26.0268, da Comarca de Itapequerica da Serra, em que é apelante MARÍLIA RUIZ DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 47181

APEL. Nº: 1006676-16.2023.8.26.0268

COMARCA: ITAPECERICA DA SERRA

APTE.: MARÍLIA RUIZ DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)

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

Ação de indenização por danos materiais e morais – Transferências de conta corrente, no valor total de R\$400,00, não reconhecidas pela autora - – Improcedência – Aplicação do CDC – Inaplicabilidade da inversão do ônus da prova, por ausência de verossimilhança das alegações da autora – Prova documental a demonstrar que as transações questionadas ocorreram pelo aplicativo no smartphone previamente cadastrado e habilitado pela autora junto ao Banco – Autora não comprovou o cadastro e utilização de aparelho celular diferente daquele apontado pelo Banco para a realização das transferências impugnadas, limitando-se a alegar genericamente o desconhecimento das operações – Ausência de ato ilícito – Danos materiais e morais não evidenciados – Recurso negado.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **MARÍLIA RUIZ DE OLIVEIRA** em face de **NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO**, **julgada improcedente** pela r. sentença de fls. 165/167, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a justiça gratuita.

Apela a autora, sustentando a falha na prestação de serviços do Banco réu. O requerido autorizou transferências de sua conta corrente, no valor de R\$400,00, sem a sua autorização, devendo responder objetivamente pela fraude e falha na prestação dos serviços. Caso de condenação da ré por danos materiais, consistente ao valor total debitado nas contas bancárias em nome da autora, e por danos morais, postulando indenização reparatória no valor de R\$30.000,00. Pugna pelo provimento do recurso (fls. 178/186).

Recurso respondido (fls. 192/215).

É o relatório.

VOTO

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, por fraude na realização de transferências bancárias na conta corrente da autora.

Narrou a autora na inicial é titular de conta corrente no Banco réu, verificando a realização, em 18/08/2023, de transferências em conta corrente por ela não realizadas ou autorizadas, nos valores de R\$150,00, R\$50,00, R\$100,00 e R\$100,00, totalizando o valor de R\$400,00.

Foram infrutíferas as tentativas de solução administrativa do caso.

Postulou a declaração de inexigibilidade do débito, a devolução do valor debitado em conta corrente e danos morais, no valor de R\$30.000,00.

Ao contestar, sustentou o Banco réu inexistir ato ilícito ou falha na prestação do serviço bancário. As transações questionadas foram realizadas a partir de smartphone habilitado e autorizado pela autora, com a utilização da senha pessoal da correntista, sem qualquer indício de irregularidade. Inexiste ato ilícito a ensejar a declaração de inexigibilidade do débito e reparação por danos materiais e morais (fls. 70/86).

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

“No mérito, a ação é improcedente.

Em que pese a autora ter alegado que não realizou as transações/compras descritas na inicial, observo que o réu, em contestação, atacou minudentemente todas as alegações formuladas pela autora em sua exordial. De acordo com o documento acostado a fls. 148 o réu constatou que os pagamentos foram autorizados através de código enviado por seu aplicativo e, em seguida, digitado no aplicativo do WhatsApp, também instalado no aparelho da autora.

A autora, em réplica, ofereceu insurgência genérica quanto às alegações defensivas, requerendo o julgamento antecipado da lide.

Não há nos autos nenhum boletim de ocorrência dando conta de fraude ou sumiço de documentos da autora.

Importante salientar que a autora não comprova que apresentou divergência no dia dos fatos, limitando-se a juntar somente as conversas após transcorridos vários dias.

É bom lembrar, ainda, que também pesa sobre a parte autora

da ação o ônus da impugnação específica dos fatos contrários ao seu interesse suscitados pela parte requerida, sob pena de presunção de veracidade de tais fatos. Em réplica, a autora não atacou de forma convincente as alegações do réu.

Acerca do tema, assim ensinam Marinoni e Mitidiero: “

Haja vista o direito fundamental à igualdade no processo...o ônus da impugnação específica das alegações fáticas apanha tanto o réu, na contestação, como o autor...Silenciando o autor, consideram-se verdadeiras eventuais alegações fáticas do réu que visam a extinguir, modificar ou impedir o direito alegado por esse”. (MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. Código de Processo Civil Comentado Artigo por Artigo. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008, p. 314.)

Entendo, portanto, que a parte ré fez prova dos fatos por ela alegados (art. 373, II, CPC), os quais são aptos a infirmar a tese autoral.

O relato da autora, pois, mostra-se inverossímil e apartado do que ordinariamente acontece (art. 375 do CPC).”

Rejeita-se a preliminar de não conhecimento do recurso arguida pela instituição financeira em contrarrazões da apelação (fls. 192/215).

O recurso interposto pela autora reúne os requisitos previstos no art. 1.010 do CPC, notadamente a exposição do fato e do direito, bem como as razões pelas quais se objetiva nova decisão, devolvendo ao Tribunal a matéria.

Presentes, portanto, os requisitos de admissibilidade recursal.

Pelo meu voto, nega-se provimento ao recurso.

Aplica-se a legislação consumerista ao caso por ser de consumo a relação jurídica entre as partes (art. 2º do CDC e súmula 297 do STJ), respondendo o Banco réu objetivamente pelos danos decorrentes da falha na prestação do serviço bancário (art. 14 do CDC).

"Art. 14. 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."

Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Entretanto, não se evidencia fundamento suficiente para o julgamento da causa com a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), por

não demonstrada a verossimilhança das alegações iniciais, do que resulta o reconhecimento do regime ordinário de distribuição do ônus da prova.

Já decidiu o STJ: ***“Não ocorre a inversão automática do ônus da prova na hipótese de relação jurídica regida pelo CDC, uma vez que é indispensável a verossimilhança das alegações do consumidor ou sua hipossuficiência, não bastando apenas o fato de a relação ser consumerista, pois a facilitação da defesa dos direitos do consumidor não significa facilitar a procedência dos seus pedidos, mas a elucidação dos fatos por ele narrados, transferindo o ônus da prova a quem, em tese, possua melhores condições de fazê-lo, em razão da assimetria técnica e informacional existente entre as partes em litígio.”*** (REsp 927.457/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 13/12/2011, DJe 01/02/2012).

A autora apelante negou ter realizado as transferências em sua conta corrente, em 18/08/2023, nos valores de R\$150,00, R\$50,00, R\$100,00 e R\$100,00, sustentando a falha na prestação do serviço, alegando foi vítima de fraude.

Todavia, o Banco réu apelado informou que as transações questionadas (“envio de dinheiro via moneysend” – fl. 76) ocorreram pelo aplicativo no smartphone previamente cadastrado e habilitado pela autora (Samsung SM-A125M), gerando número de certificado nº 133962543322726335931083504403383413218, que é um código interno do banco para identificar os aparelhos utilizados pelos clientes, vinculando as transferências ao dispositivo previamente autorizado pela autora (fls. 77/78).

Nesse cenário, incumbia à autora demonstrar o cadastro e utilização de aparelho celular diferente daquele apontado pelo Banco requerido, ônus do qual não se desincumbiu, limitando-se a alegar genericamente o desconhecimento das transferências.

Embora a autora apelante negue ter realizado as transferências, não apresentou argumentos aptos a invalidar a tese do Banco réu, não infirmando as alegações de que o celular utilizado para realizar as operações era de seu uso habitual.

Também não há registro de boletim de ocorrência do ocorrido tampouco notícia de eventual perda ou furto do aparelho celular da autora.

Assim, ausente impugnação devida pela autora da documentação exibida com a contestação, resta infirmada a versão de ilegalidade das

transações questionadas, não bastando a negativa genérica de que não realizou ou autorizou as transferências no valor de R\$400,00.

Nesse cenário, não há como imputar ao Banco réu a responsabilidade em ressarcir a autora as transferências impugnadas e danos morais, por não evidenciada falha na prestação dos serviços bancários, negando-se provimento ao recurso.

Logo, não comporta acolhimento a pretensão recursal, elevando-se os honorários advocatícios recursais em mais 5% do valor da causa, com suspensão da exigibilidade por beneficiária a autora da justiça gratuita.

Por tais fundamentos, **nega-se provimento ao recurso.**

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR