



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406602

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010919-70.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MATHEUS DIEGO COSTA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. e PERFECT PAY TECNOLOGIA, SERVIÇOS E INTERMEDIACÃO LTDA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 3244

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1010919-70.2024.8.26.0008

COMARCA: SÃO PAULO

ORIGEM: FORO REGIONAL DO TATUAPÉ – 2ª VARA CÍVEL

JUIZ 1ª INSTÂNCIA: CLÁUDIO PEREIRA FRANÇA

APELANTE: MATHEUS DIEGO COSTA DOS SANTOS

APELADOS: NU PAGAMENTOS S/A; PERFECT PAY TECNOLOGIA, SERVIÇOS E INTERMEDIÇÃO LTDA; PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR.

I. CASO EM EXAME.

1. Autor alega ter sido vítima de golpe ao utilizar aplicativo que prometia ganhos financeiros, resultando em transferências via PIX sem retorno dos valores enviados. Requer ressarcimento de R\$ 113,90 e indenização por danos morais de R\$ 20.000,00.

2. Sentença de parcial procedência.

3. Recurso do autor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

4. A questão em discussão consiste em determinar se o autor faz jus à indenização por danos morais em razão do golpe sofrido.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

5. Dano moral. Não configurado. O autor contribuiu para o evento ao acreditar em anúncio de investimento em rede social, não havendo prova de desvio significativo das atividades diárias ou impacto na subsistência. Situação que não extrapola o mero aborrecimento.

IV. DISPOSITIVO.

6. Sentença mantida. Recurso do autor desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo autor contra a r. sentença de fls. 243/251, cujo relatório é adotado, com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, JULGO a ação de ressarcimento e indenização por danos materiais e morais decorrentes de golpe pix ajuizada por MATHEUS DIEGO COSTA DOS SANTOS contra NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS,*

PERFECT PAY TECNOLOGIA, SERVIÇOS E INTERMEDIÇÃO LTDA, PAGAR-ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A., (i) extinta, sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, inciso VI, do Código de Processo Civil, com relação a NU PAGAMENTOS S.A., face ao reconhecimento de sua ilegitimidade passiva; (ii) IMPROCEDENTE com relação a PAGAR-ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A. e (iii) PARCIALMENTE PROCEDENTE com relação a PERFECT PAY TECNOLOGIA, SERVIÇOS E INTERMEDIÇÃO LTDA para condená-la a ressarcir ao autor o valor de R\$ 113,90 (valor já depositado nos autos), com incidência da taxa SELIC (indexador que compreende juros e correção monetária - AgRg no REsp n. 976.127/SP), nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil, a partir da partir da citação.” (fls. 251).

Em relação à sucumbência, assim decidiu: “O autor deverá arcar com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios de 20% sobre o valor da causa para cada um dos patronos das corrês Nu Pagamentos e PAGAR.ME (40% no total), observada a concessão da gratuidade de justiça. Sucumbente na maior parte, o autor arcará com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios de 20% sobre o valor da causa ao patrono de Perfect Pay, observada a concessão da gratuidade de justiça.”

Em recurso (fls. 254/259), o autor sustenta, em síntese, que faria jus à indenização por danos morais em razão do golpe que teria sofrido, não se tratando de mero aborrecimento. Assim, pleiteia a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Tempestivo e isento de preparo (fls. 30), o recurso foi processado.

Contrarrazões da Nu Pagamentos S/A às fls. 263/288 e da Pagar.Me Instituição de Pagamento S/A às fls. 289/302.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório. Fundamento e decido.

materiais e morais movida por MATHEUS DIEGO COSTA DOS SANTOS em face de NU PAGAMENTOS S/A, de PERFECT PAY TECNOLOGIA, SERVIÇOS E INTERMEDIÇÃO LTDA e de PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, em que o autor relata que, em 26.04.2022, ao utilizar a rede social Instagram, deparou-se com propaganda de um aplicativo denominado “Cupom da Vez”, que prometia ganhos financeiros mediante simples participação. Informa que, após baixar o aplicativo e seguir as instruções, foi induzido a realizar transferências via PIX sob o pretexto de validar as operações e garantir os lucros prometidos. Posteriormente, ao pesquisar sobre o aplicativo, descobriu tratar-se de golpe denunciado por diversos usuários, sendo que não obteve qualquer retorno dos valores enviados (R\$ 113,90). Alega ter sofrido prejuízo financeiro e abalo emocional. Afirma que as rés concorreram para a ocorrência do evento danoso, por não adotarem as medidas de segurança necessárias, conforme orientações do Banco Central, sendo, portanto, objetivamente responsáveis pelos danos. Diante disso, requer a condenação solidária das rés ao ressarcimento da quantia de R\$ 113,90 e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00. Anexou documentos, incluindo os comprovantes de transferências de valores (fls. 26/28).

Citadas, as requeridas Perfect Pay Tecnologia, Serviços e Intermediação Ltda. e Nu Pagamentos S/A apresentaram contestações (fls. 46/65 e 78/112, respectivamente).

Ausente réplica (fls. 242), sobreveio a r. sentença de fls. 243/251, condenando apenas a ré Perfect Pay à devolução do valor de R\$ 113,90.

Pois bem, frisa-se, de início, que a irresignação recursal se limita à pretensão de fixação de indenização por danos morais.

E os danos morais não restaram configurados.

Não se olvida que as transferências de valores ocorreram em abril/2024 (fls. 26/28), sendo que a ação foi distribuída dois meses depois, em 28.06.2024 (fls. 01/18).

Contudo, não houve considerável desvio das atividades

diárias. Não há prova de tratativas pelo Procon, nem reclamação administrativa. Não houve inscrição do nome do autor em cadastros de restrição ao crédito. Não existiram cobranças vexatórias, intimidativas ou constrangedoras.

Ressalte-se que, na vestibular, o autor sequer alegou que o evento teria atingido a subsistência, tanto que não fez qualquer prova quanto aos seus rendimentos.

A par disto, não se pode excluir que o requerente contribuiu para o evento delituoso a ser envolvida pelo cenário criado pelo golpista, ao acreditar em anúncio de investimento em rede social mediante a simples participação.

Em síntese, as circunstâncias evidenciam que os transtornos não ultrapassaram os aborrecimentos do cotidiano, sem gerar abalo psicológico ou prejuízo à honra do autor, ficando, assim, afastada a condenação pelo dano moral.

Sobre o tema, o E. Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. (...) DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. (...) AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (...) 4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se

o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ. (...) 6. Agravo interno improvido.” (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020) (g.n.).

E nesta Corte:

“Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Autora que recebeu mensagem de “SMS” sobre expiração de pontos “Livelo” com “link” de redirecionamento a página eletrônica falsa do réu – Ulterior contato de suposto atendente da área de segurança do réu – “Golpe da falsa central de atendimento” – Operações realizadas na conta bancária pela autora, seguindo orientações dos falsários, acreditando estar impedindo bloqueio de cartão – Sentença de parcial acolhimento dos pedidos, para declarar a nulidade das transações realizadas pelo falsário e condenar o réu à restituição do valor de R\$ 6.681,09 e ao pagamento de R\$ 5.000,00, à guisa de indenização por danos morais – Parcial reforma, para cancelamento da condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral – Consequente proclamação de sucumbência recíproca. 1. Condições da ação – Alegação de ilegitimidade passiva e de ausência de interesse de agir sem consistência. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil do fornecedor de serviços réu, diante da culpa de terceiro, representando tema de mérito e,

portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. Responsabilidade civil – Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarraçado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Hipótese em que a operação em discussão fugia ao perfil de uso do consumidor. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 3. Dano moral – Não reconhecimento. Sofrimento experimentado pela autora que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito da autora não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. Deram parcial provimento à apelação.” (TJSP; Apelação Cível 1006295-76.2023.8.26.0019; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/09/2024; g.n.)

“Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais e materiais – Sentença de procedência – Irresignação da instituição financeira. Rejeição das preliminares de ausência de dialeticidade, litisconsórcio passivo necessário e ilegitimidade passiva. Golpe da falsa central de atendimento, com a realização de

empréstimo, PIXs e pagamento de boleto – Situação dos autos em que se evidencia falha preponderante na prestação dos serviços da instituição financeira, tendo em vista que as transações fraudulentas foram realizadas sequencialmente, no mesmo dia e em valores elevados, de modo que, pelo que se pode extrair dos extratos juntados, desbordam, notoriamente, do perfil da consumidora – Dever da instituição bancária de garantir a segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN nº 4.968/2021 – Caracterizada prestação de serviço defeituoso – Necessidade de repetição do indébito, tal como determinado em primeiro grau. Danos morais – Inocorrência – Hipótese narrada que não se qualifica como dano "in re ipsa" e não ultrapassa o limite do mero dissabor, sobretudo considerando que, para além da atuação da autora, que colaborou em certa medida para os fatos, não se vislumbra lesão aos direitos da personalidade decorrente da ação do banco, ante a atuação de terceiros fraudadores. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001384-59.2021.8.26.0417; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Paraguaçu Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/09/2024; g.n.).

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Contato telefônico de suposto funcionário da instituição ré informando sobre fraude e necessidade de adoção de procedimento de segurança, que resulta em transferência na conta da parte autora. Relação de consumo configurada. Verificadas falha na segurança, dado tratar-se de transação atípica. Indício de vazamento de dados por conta de empréstimo recentemente realizado e depositado em sua conta. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado.

*Banco demonstrou possuir mecanismos falhos inaptos a afastar as fraudes. Falha na prestação do serviço da instituição bancária. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes. Restituição devida do valor indicado, mas de forma simples, pois ausente violação à boa fé objetiva. **Dano moral não configurado. Indenização indevida. Sentença reformada. Alteração da verba sucumbencial.**” (TJSP; Apelação Cível 1016471-14.2023.8.26.0602; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2024; Data de Registro: 03/09/2024).*

Assim, a r. sentença, examinando detidamente os autos, segue mantida, pelos seus próprios fundamentos.

Considerando que os honorários advocatícios já foram fixados no patamar máximo legal de 20% sobre o valor da causa (fls. 251), deixo de majorá-los, mantendo o percentual estabelecido na r. sentença, em estrita observância aos limites impostos pelo art. 85, § 2º, do CPC.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observe ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora