



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430985

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015514-46.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada ROSELAINÉ PARRA DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 1º de maio de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1015514-46.2023.8.26.0009

Apelante: Nu Pagamentos S.A.

Apelada: Roselaine Parra dos Santos

Comarca: São Paulo

Voto nº 10.476

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do SIM SWAP. Contratação de empréstimo e movimentações fraudulentas. Falha na prestação de serviço. Fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado. Inteligência da Súmula n.º 479 do STJ. Danos morais. Não cabimento. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta por Nu Pagamentos S.A. contra sentença de fls. 149/153, cujo relatório aqui é adotado, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial desta ação, com o seguinte dispositivo: "Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, e o faço para

condenar a parte requerida, a pagar à autora a quantia de R\$ 9.679,75 (nove mil seiscentos e setenta e nove reais e setenta e cinco centavos), corrigidos monetariamente desde o desembolso, acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, tudo até o efetivo pagamento bem ainda para condenar a parte requerida ao pagamento à autora de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, corrigidos monetariamente a partir do arbitramento e de juros de mora a partir da citação. E assim extingo o feito conforme previsto no artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, a parte requerida deverá arcar com as custas e despesas processuais em favor da parte autora, bem ainda honorários advocatícios os quais arbitro em 15% sobre o valor da condenação.”

Inconformado, apela o requerido pugnando pela reforma da sentença a fim de declarar a inexistência de ato ilícito e nexo causal entre o suposto dano sofrido pela Parte Apelada e a atuação da Apelante, bem como reconhecer a improcedência do pleito indenizatório. Subsidiariamente, requer a minoração do *quantum* indenizatório a título de danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 176/177).

Foram apresentadas contrarrazões às

fls. 181/193 requerendo a manutenção da sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Cuida-se de ação, fundada em relação de consumo, ajuizada por Roselaine Parra dos Santos em face de Nu Pagamentos S.A.

Alega a requerente, em síntese, que no dia 21 de julho de 2023 constatou que haviam sido realizadas diversas movimentações em sua conta, sendo que houve um resgate no valor de R\$ 6.410,00 (seis mil, quatrocentos e dez reais), além de saques, PIX e compras com o cartão de crédito entre os dias 04/07/2023 e 11/07/2023.

Cinge-se a controvérsia, portanto, na ocorrência ou não de falha na prestação de serviços, bem como na ocorrência ou não de danos morais indenizáveis.

É de rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula nº 297

do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

No caso dos autos, verifica-se que a requerente alega desconhecer as movimentações em sua conta, bem como o aparelho celular do qual foram autorizadas as transações.

Assim, é possível concluir que a requerente foi vítima de golpe denominado "SIM SWAP", em que o golpista se dirige até um ponto de atendimento da operadora de telefonia com um documento falsificado e se passa pela vítima para conseguir um novo chip com o número. Assim, ele clona o número da vítima o que viabiliza o acesso à sua conta bancária e a consequente contratação de empréstimo, com transferência do numerário via PIX para conta de terceiro.

Ao examinar os autos, verifico que a instituição financeira não comprovou que as operações partiram do celular da parte requerente, apenas alegando, de maneira genérica, que as transações foram realizadas de maneira regular e com aposição de senha pessoal e intransferível.

Ainda, o próprio banco requerido alega, em sede de contestação, que "foram realizados os reajustes das transações supostamente não

reconhecidas, assim como o cancelamento do empréstimo” (fl. 69).

No entanto, também não houve comprovação documental das referidas alegações, apenas sendo juntados “prints” unilaterais, sem quaisquer referências à requerente.

Portanto, diferentemente do alegado pelo banco, há indícios de invasão da conta da requerente, que denotam falha de segurança nas transações digitais.

Nesse ponto, verifico que cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelo consumidor e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Em suma, no caso em análise, o ambiente de transações eletrônicas não forneceu a segurança que dele se espera, restando comprovada a falha na prestação de serviço prevista no artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

Ademais, os fatos relativos ao evento danoso estão relacionados ao risco da atividade empresarial desenvolvida pelo banco apelante.

Por conseguinte, restou configurado o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula n.º 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

O apelante enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade da instituição financeira, como prestadora de serviço, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e

§3º do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Por fim, a violação da conta da requerente por eventuais fraudadores, ainda que estes tenham obtido o acesso à senha por meios criminosos, não tem o condão de afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados no âmbito de suas operações bancárias.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença neste ponto.

Já com relação à condenação por danos morais, do que se observa dos autos, não restou comprovado que a requerente tenha sofrido lesão a sua honra, imagem ou outros direitos da personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral.

A esse respeito, o Colendo Superior Tribunal de Justiça fixou o seguinte entendimento:

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. (STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020).

Diga-se, nesse ponto, que não constou dos autos notícia de inscrição da requerente nos órgãos de proteção ao crédito, tampouco indicações de que as transações impugnadas tenham suprido condições de subsistência.

Dessa forma, incabível a condenação das instituições financeiras ao pagamento de indenização pelos danos morais que não restaram configurados, aproveitando a solução, tendo em vista seus fundamentos, também ao litisconsorte não recorrente,

nos termos do art. 1.005, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

A propósito, o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo já decidiu:

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE CONTRATATO Sentença de parcial procedência. Irresignação da autora. APELAÇÃO. RESTITUIÇÃO SIMPLES. Restituição que deve se dar de forma simples, ante a ausência de má-fé pela parte requerida. DANO MORAL. Inocorrência. Situação que não extrapola o mero aborrecimento cotidiano. Ausência de prova quanto a eventuais prejuízos extrapatrimoniais sofridos. Entendimento majoritário desta C. Câmara. Honorários sucumbenciais bem arbitrados. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005213-48.2023.8.26.0071; Relator (a): Desembargadora Maria Salete Correa Dias; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024).

Apelação. Contratos bancários. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais. Illegitimidade de parte passiva. Inocorrência. Réu que não comprovou a origem do débito, consoante lhe competia. Danos morais não configurados. Ausência de prova de maiores repercussões em nome do autor. Preliminar rejeitada. Sentença de procedência parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1016896-77.2023.8.26.0008; Relator (a): Desembargador Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 15/07/2024; Data de Registro: 15/07/2024).

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso, para afastar a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Nesse contexto, considerando as particularidades do caso, a sucumbência da requerente quanto ao pedido de indenização por danos morais, o

valor atualizado da causa, o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, condeno as partes ao pagamento de honorários advocatícios, em favor do(a/s) Patrono(a/s) da parte adversa, fixados em 15% do valor da condenação em favor do Patrono da autora e 15% do valor requerido a título de indenização por danos morais, em favor dos Patronos do réu.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator