



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433060

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1196113-61.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado DIEGO HENRIQUES DE MELO LULA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

FERNÃO BORBA FRANCO

Relator

Assinatura Eletrônica

Voto n.º 17197

Apelação Cível nº: 1196113-61.2024.8.26.0100

Apelante: Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento

Apelado: Diego Henriques de Melo Lula

Comarca: São Paulo

Apelação. Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais. Preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela instituição financeira que deve ser rejeitada. Transações fraudulentas por meio de celular. Sentença que declarou a inexigibilidade do débito e condenou a requerida à restituição das quantias subtraídas e ao pagamento de indenização por danos morais. Falha de serviço da instituição financeira. Dever de segurança. Responsabilidade objetiva. Teoria do risco do negócio. Inclusão indevida em cadastro de inadimplentes Indenização por danos morais bem fixada. Precedentes. Sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de apelação contra sentença que, em ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais movida por Diego Henriques de Melo Lula em face de Nu Pagamentos S.A., julgou procedente o pedido para declarar a inexistência do débito e condenar a requerida à restituição do valor de R\$11.143,75 e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais.

Apela Nu Pagamentos S.A. e preliminarmente alega sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta culpa exclusiva de terceiro, pois transações foram realizadas a partir de aparelho celular roubado. Aduz ainda que ausente falha na prestação do serviço e higidez de seus procedimentos de segurança, pois operações foram realizadas mediante senha, além de coincidirem com perfil de consumo do autor. Impugna a condenação a título de indenização, com o argumento de ausência de prova de dano moral indenizável. Subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado a esse título.

Contrarrazões regularmente apresentadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser rejeitada, dado que a instituição financeira requerida é responsável pela organização e segurança necessárias ao

funcionamento do sistema de pagamento, respondendo pelas falhas que permitiram aos fraudadores acessarem a conta bancária do consumidor e realizar transações financeiras em seu prejuízo.

Ao mérito.

Aplica-se a legislação consumerista, uma vez que a relação entre as partes é de consumo, sendo a responsabilidade das fornecedoras objetiva, uma vez que segundo 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”*.

Registra-se que é aplicável a inversão do ônus da prova prevista no CDC, por força da Súmula nº 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

A situação também se amolda perfeitamente à Súmula nº 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Ou seja, nesse caso, para que o prestador de serviços responda, basta que se configure o dano e o nexo causal, sendo irrelevante a culpa.

Perfeitamente comprovados o dano e o nexo causal, não se podendo conferir à autora autor nem a culpa exclusiva pelo evento ou mesmo a ocorrência de caso fortuito.

Consta da inicial que o autor é cliente da instituição financeira e em 10/09/2024 trafegava na Avenida Anchieta, altura do nº 1.450, quando foi surpreendido por assaltantes que quebraram o vidro da janela de seu veículo e subtraíram o seu aparelho celular. Logo após o evento, identificou que fraudadores desbloquearam o acesso ao sistema da instituição financeira requerida e tiveram acesso à sua conta bancária, realizando operações por meio de cartão de crédito, no montante de R\$ 11.143,75. As tentativas de solução junto à ré foram infrutíferas, e resultou na inclusão de seu nome em cadastro de inadimplentes, o que o levou a ajuizar a presente demanda.

Pois bem. A instituição bancária tem o dever de fornecer segurança em suas operações, de forma a adotar mecanismos de salvaguarda contra fraudes que

possam lesar os clientes. Ao ser constatada falha quanto à contenção de compras suspeitas em nome do consumidor, deve o banco responder pelos danos causados, eis que inerente ao risco da atividade econômica.

No caso, a requerida não se desincumbiu do ônus probatório, deixando de trazer aos autos elementos para comprovar a regularidade da emissão do cartão de crédito e de despesas realizadas por meio de fraude.

Em apelação, alega ainda que o autor não teria demonstrado abalo moral passíveis de indenização.

Contudo, razão não lhe assiste.

No caso, a falha de segurança que permitiu o acesso indevido por terceiro e fraude por meio de uso de cartão de crédito à revelia do consumidor é evidente. E mesmo após contestação dos gastos por meio de cartão de crédito, a instituição manteve a cobrança indevida do valor, com a inclusão do nome do autor em cadastro de inadimplentes.

Como bem pontuado pela r. sentença, “*De fato, os elementos dos autos trazem a certeza de que o autor teve seu celular subtraído, lavrando boletim de ocorrência. Assim, a ré reconhece que as transações financeiras foram feitas por terceiros. A falha na prestação de serviços é evidente, na medida em que a possibilidade de gerenciamento da conta via celular, ao mesmo tempo que alavanca a atividade empresarial da ré, vulnerabiliza o consumidor. E foi exatamente isto que aconteceu, já que o autor perdeu o controle do celular e o acesso à plataforma digital. Portanto, houve falha na prestação de serviços, motivo porque as transações irregulares devem ser ressarcidas pela ré, em valor incontroverso.*” (fls. 217)

Ao deixar de agir com a segurança mínima necessária para evitar fraudes dessa natureza, a instituição financeira responde objetiva e solidariamente pelos riscos da sua atividade.

Nesse sentido, a jurisprudência do C. STJ:

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 'BANDEIRA' DO CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. LEGITIMIDADE

PASSIVA. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

1. A agravante não trouxe qualquer argumento novo capaz de ilidir os fundamentos da decisão agravada.

2. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte Superior, o art.

14 do CDC estabelece regra de responsabilidade solidária entre os fornecedores de uma mesma cadeia de serviços, razão pela qual as "bandeiras"/marcas de cartão de crédito respondem solidariamente com os bancos e as administradoras de cartão de crédito pelos danos decorrentes da má prestação de serviços.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp n. 596.237/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 3/2/2015, DJe de 12/2/2015.)

PETIÇÃO RECEBIDA COMO AGRAVO REGIMENTAL. PRINCÍPIOS DA ECONOMIA, INSTRUMENTALIDADE E FUNGIBILIDADE RECURSAL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO ROUBADO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA SOCIEDADE TITULAR DA BANDEIRA.

1.- Todos os que integram a cadeia de fornecedores do serviço de cartão de crédito respondem solidariamente em caso de fato ou vício do serviço. Assim, cabe às administradoras do cartão, aos estabelecimentos comerciais, às instituições financeiras emitentes do cartão e até mesmo às proprietárias das bandeiras, verificar a idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes.

Precedentes.

2.- Agravo Regimental improvido.

(PET no AgRg no REsp n. 1.391.029/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 4/2/2014, DJe de 17/2/2014.)

CIVIL E CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. CARTÃO DE CRÉDITO. EXTRAVIO.

1. A melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação.

2. No sistema do CDC, fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação.

Poderá exercer sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme sua

comodidade e/ou conveniência.

3. São nulas as cláusulas contratuais que impõem exclusivamente ao consumidor a responsabilidade por compras realizadas com cartão de crédito furtado ou roubado, até o momento da comunicação do furto à administradora. Precedentes.

4. Cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.

Precedentes.

5. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.058.221/PR, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 4/10/2011, DJe de 14/10/2011.)

Passo à análise da condenação ao pagamento por danos morais.

Houve negativação indevida do débito, conduta lesiva à esfera de direito extrapatrimoniais da pessoa, gerando o direito de indenizar, em vista do abalo ao crédito do prejudicado.

Caracterizado, no caso, abalo moral *in re ipsa*, sendo desnecessário que se comprove abalo efetivo ao crédito ou que tenha passado por situação vexaminosa em virtude dessa circunstância.

Trata-se de matéria pacificada no âmbito do STJ: “*A inscrição indevida em cadastro de inadimplentes gera dano moral presumido, sendo desnecessária, pois, a prova de sua ocorrência*” (AgRg. no Ag. 1.366.890, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 27.9.2011).

Assim os precedentes desta C. Câmara:

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com pedidos de repetição duplicada do indébito e de indenização por danos morais – Negativa de contratação de cartão de crédito DOS DANOS MORAIS – Negativação de dados – O dano moral é inegável, tendo em vista que o requerido incluiu o nome do autor nos cadastros de inadimplentes em relação ao débito impugnado, causando-lhe constrangimento - Dano moral *in re ipsa*, ou seja, aquele que, por ser presumido, dispensa comprovação – Precedentes do STJ – RECURSO DO RÉU

DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1005189-41.2017.8.26.0229;
Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª
Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 2ª Vara
Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro:
12/11/2024)

Sobre a indenização devida a título de danos morais, é importante destacar que a jurisprudência consolidada estabelece que a fixação da indenização por danos morais não deve se dar de forma arbitrária, mas em valor suficiente para, à luz das particularidades do caso concreto e da capacidade econômica das partes envolvidas, desestimular práticas ilícitas por parte do ofensor, porém sem com isso propiciar o enriquecimento sem causa da vítima.

Dito isso, o valor fixado na r. sentença, em R\$ 5.000,00 revela-se adequado, estando em consonância com os parâmetros mencionados e com os valores usualmente estabelecidos pela jurisprudência deste Egrégio Tribunal em casos análogos:

CONTRATOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. COBRANÇA DE TRANSAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO REALIZADAS APÓS A SUBTRAÇÃO DO CARTÃO E DO APARELHO CELULAR DA CONSUMIDORA. INCLUSÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA PARA DECLARAR A INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO E CONDENAR O RÉU A PAGAR INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NO VALOR DE R\$ 3.000,00. INSURGÊNCIA DAS PARTES. RÉU NEGA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, INSISTE NA EXIGIBILIDADE DO DÉBITO, IMPUGNA O DANO MORAL E REQUER A REDUÇÃO DAS ASTREINTES FIXADAS EM TUTELA PROVISÓRIA. AUTORA, POR SUA VEZ, PEDE MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR BANCÁRIO. CULPA CONCORRENTE. INEXIGIBILIDADE DE PARTE DO DÉBITO. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Considerações a respeito da responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário e das causas excludentes. Art. 14, 'caput' e §3º, do CDC. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Responsabilidade que também resulta da inércia do fornecedor bancário frente a transações executadas por falsários que se mostrem claramente destoantes do perfil de consumo do titular. Relato consistente de roubo do cartão e

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aparelho celular da autora. Contestação formal por meio de carta ao banco, denúncia na plataforma "Reclame Aqui" e lavratura de boletim de ocorrência. Transações em número expressivo, parte delas em valores elevados, concentradas em três dias, com mesmo destinatário e em moeda estrangeira. Roubo do cartão e do aparelho celular não exonera o fornecedor da responsabilidade pela falha de segurança do serviço e pela inação frente aos fortes indicativos de fraude. Constatação, por outro lado, de culpa concorrente da vítima. Consumidora não provou ter comunicado o delito imediatamente à instituição financeira, fazendo-o somente depois de seis dias, quando já executadas as transações desafiadas. Relevante incremento do risco atribuído ao fornecedor, justificando a declaração de inexigibilidade de somente 50% da dívida impugnada na demanda. Inteligência do art. 945 do Código Civil, que trata da culpa concorrente da vítima. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE. DANO MORAL. 'QUANTUM' REPARATÓRIOS. Banco ciente da contestação extrajudicial e, ainda assim, inseriu o nome da cliente no cadastro de inadimplentes pelo valor total do débito. Exposição lesiva que acarreta dano moral presumido. 'Quantum' arbitrado na sentença em R\$ 3.000,00. Majoração a R\$ 5.000,00, levando em conta a relevância do bem jurídico lesado, mas também os efeitos da culpa concorrente. Importância almejada pela autora (R\$15.000,00) que se afigura excessiva, dando ensejo ao locupletamento ilícito caso adotada. RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE; RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. ASTREINTES. Multa cominatória estipulada quando da prolação de tutela provisória e ratificada na sentença. Valor ajustado por esta Câmara quando do julgamento do agravo de instrumento n. 2169912-24.2024.8.26.0000. Multas de R\$ 1.000,00, por cobrança indevida, e de R\$ 500,00, ao dia, enquanto não excluído o nome da consumidora do rol de maus pagadores. Limitação de ambas ao teto de R\$ 20.000,00. Inexistência de vulto. Ressalva quanto à possibilidade de o banco retomar a cobrança se, depois de emitir nova fatura que reflita o débito reconhecido neste acórdão, a autora não pagar sua prestação até o termo de vencimento. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Honorários dos advogados da autora fixados em quantia irrisória (10% sobre o valor da condenação primitiva, isto é, 10% sobre R\$ 3.000,00, em valor histórico). Majoração a 10% sobre o valor da causa, base de cálculo adequada, proporcional e, portanto, equitativa para assegurar remuneração condigna. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. CONCLUSÃO: Sentença reformada em parte para: (i) declarar inexigível apenas metade do débito impugnado; (ii) majorar a indenização por dano moral a R\$ 5.000,00; (iii) elevar os

honorários dos patronos da autora a 10% sobre o valor da causa. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1007887-69.2024.8.26.0004; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025)

Desse modo, a r. sentença deve ser mantida, por seus próprios fundamentos e pelos que ora se acrescenta.

Pelo exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência recursal, majoro os honorários para 15% do *quantum* fixado na instância originária, na forma do art. 85, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria devolvida no apelo, prevalecendo o entendimento de que o julgador não está obrigado a enfrentar todas as questões suscitadas pelas partes, mas apenas aquelas que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

FERNÃO BORBA FRANCO
RELATOR