



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446065

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000981-28.2024.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante PATRICIA GRACE MAEDA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado 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 ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

CÉSAR ZALAF

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 11940

APELAÇÃO Nº 1000981-28.2024.8.26.0533

COMARCA: SANTA BARBARA D'OESTE – 1ª VARA CÍVEL

APELANTE: PATRICIA GRACE MAEDA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADA: NU PAGAMENTOS S.A.

JUIZ: THIAGO GARCIA NAVARRO SENNE CHICARINO

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. DANOS MORAIS DEVIDOS. SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA O MERO ABORRECIMENTO SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposto contra r. sentença de fls. 304/308 que julgou parcialmente procedente ação declaratória e indenizatória proposta por **PATRICIA GRACE MAEDA SILVA** contra **NU PAGAMENTOS S.A.**, para *“declaração inexigível todo e qualquer débito relativo a contrato de empréstimo pessoal contratado no valor de R\$ 7.500,00; e para afastar os pedidos de restituição de valores e danos morais. Sucumbente na quase integralidade dos pedidos, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, e ao pagamento de honorários ao patrono do réu, que fixo em 15% dos valores atinentes aos pedidos refutados (danos materiais e danos morais), com fundamento no art. 85, § 2º, do CPC. Observe-se, porém, o disposto no art. 98, § 3º, do CPC, pois a autora é beneficiária da Assistência Judiciária Gratuita.”*

Recorre a autora (fls. 311/322). Relata que houve abertura de conta e contratação de empréstimo em seu nome, sem sua autorização. Diz ter havido falha na prestação do serviço pela apelada, por conduta omissiva, negligente e desidiosa, motivo pelo qual é devida a indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00. Acena com a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Afirma que a fraude somente foi possível em razão de

vazamento de dados sigilosos. Alega que a lesão é presumida, derivando o dano moral do próprio fato ofensivo. Defende que se aplica ao caso a teoria do desvio produtivo. Requer seja afastada a condenação da autora ao pagamento de honorários.

Recurso tempestivo regular. Contrarrazões pelo improvimento (fls. 329/359). Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que, quanto ao seu objeto, merece ser parcialmente provido.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Indenização por Danos Morais e Materiais interposta por **PATRICIA GRACE MAEDA SILVA** contra **NU PAGAMENTOS S.A.**

Adoto o relatório da r. sentença para melhor compreensão da causa: *“Cuida-se de ação de Procedimento Comum Cível - Práticas Abusivas ajuizada por Patricia Grace Maeda Silva em face de Nubank S/A (Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamentos) aduzindo, em síntese, que possui cartão de crédito do banco réu e no dia 14/11/2023 recebeu uma mensagem de texto, informando sobre uma compra realizada com seu cartão de crédito; que ao ligar para o número fornecido, foi atendida por uma suposta funcionária do réu; que solicitou a confirmação de dados pessoais para realizar procedimentos de segurança; que durante a ligação, a atendente mencionou informações detalhadas da autora, como nome completo, RG, CPF, data de nascimento, nome dos pais e endereço, o que a levou a acreditar na veracidade do atendimento; que a atendente também informou sobre uma compra no cartão de crédito e um empréstimo de R\$ 7.500,00 cadastrados em sua conta; que nunca solicitou abertura de conta bancária junto ao réu e apenas mantém um vínculo com cartão de crédito; que solicitou o cancelamento das operações fraudulentas e seguiu os procedimentos enviados via WhatsApp, acreditando que as transações haviam sido canceladas; e que, no*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entanto, ao acessar sua conta em 16/11/2023, descobriu que o valor do empréstimo havia sido creditado em sua conta e que uma transação PIX de R\$ 4.490,00 havia sido realizada para a conta de um desconhecido. Sustenta que houve falha no serviço de segurança do réu, que facilitou a fraude praticada e não impediu não impediu a contratação do empréstimo e a realização da transferência PIX; que o réu não tomou as medidas necessárias para evitar a fraude, como verificar a legitimidade das transações, razão pela qual entende que o réu deve ser responsabilizado. Nessa senda, imputando falha na prestação do serviço prestado pelo réu, requer seja declarada a inexistência da dívida referente ao empréstimo fraudulento e a suspensão das cobranças das parcelas do empréstimo, a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, bem como a condenação do réu à devolução em dobro dos valores cobrados indevidamente, totalizando R\$ 16.110,01.”

Sobreveio sentença de parcial procedência, que concluiu, em suma:

“(...) Logo, de rigor a declaração de inexigibilidade de qualquer débito relativo ao contrato de empréstimo pessoal contratado no valor de R\$ 7.500,00.

Valor algum há, contudo, a ser restituído à autora, porquanto não houve subtração de valores da sua conta e que legitimamente lhe pertenciam, mas apenas debitamentos realizados do próprio empréstimo fraudulento.”

Versa o presente recurso apenas sobre o pedido de indenização por danos morais, que foi rejeitado, bem como sobre honorários de sucumbência.

Quanto ao pedido de danos morais, a situação vivenciada pela Autora extrapolou o mero aborrecimento. A demandante

empreendeu esforços para resolver o problema na esfera administrativa, como se depreende dos documentos de fls. 53/59, porém não obteve êxito. Foi obrigada a vir a juízo, contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor. Outrossim, o dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material, sob pena de vulnerar-se a função punitiva da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo. Tendo em vista que o dano moral suportado pela Autora está bem delineado e a responsabilidade civil do banco plenamente caracterizada, passo à análise do *quantum debeatur*.

É cediço que cabe ao Poder Judiciário a tarefa de aquilatar o valor da indenização, observadas todas as circunstâncias e aspectos atinentes ao caso concreto, o montante a ser fixado deve perseguir, com a maior acuidade possível, a recomposição do dano sofrido, assim como constituir desestímulo à prática da conduta danosa. Nestes termos, o Egrégio Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

“A indenização deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte financeiro das partes, orientando-se o julgador pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (REsp. n. 305566/DF, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 22.05.2001).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na hipótese dos autos, considerando as especificidades do caso, entendo que o valor de R\$ 5.000,00 se revela proporcional e razoável, conforme já decidido por esta E. Câmara em caso análogo:

Apelação. Declaratória e indenizatória. Contrato bancário. Golpe do falso funcionário. Empréstimo. Fraude. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Repetição devida. Dano moral configurado. Procedência. Apelo do réu. Razões de apelação que não atacam circunstanciadamente os fundamentos da sentença. Descumprimento da exigência da dialeticidade. Danos morais. Valor da indenização mantido em R\$ 5.000,00. Procedência mantida. Recurso, do réu, improvido na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1017124-23.2022.8.26.0223; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2024; Data de Registro: 25/03/2024)

Em conclusão, é caso de parcial provimento ao recurso para reformar a r. sentença de sorte a **condenar o Réu a indenizar a Autora por danos morais, na quantia de R\$ 5.000,00**, quantia que deverá ser corrigida pela Tabela Prática do TJSP a partir deste acórdão, nos termos da súmula 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, e com juros de mora de 1% ao mês, a contar do evento danoso, à luz do enunciado da súmula 54 do C. STJ. Quanto aos honorários, tendo em vista que a autora decaiu em parte mínima do pedido, o réu deve arcar com a integralidade das custas e honorários advocatícios fixo em 15% sobre o valor total da condenação atualizado (artigo 85, §2º e 11, do CPC).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso.

CÉSAR ZALAF
Relator