



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001307626

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008106-50.2025.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que são apelantes/apelados BANCO BRADESCO S/A, NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada/apelante MARIA AURENISE DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

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 aos recursos. 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, 18 de dezembro de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica



Voto nº : 8694
Apelação : 1008106-50.2025.8.26.0068
Comarca : Barueri
Apelante : Banco Bradesco S.A. e outros
Apelada : Maria Aurinese do Nascimento
Juízo : Dra. Daniela Nudeliman Guiguet Leal

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C.C. DANOS MORAIS E MATERIAIS. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. restituição de valores e indenização por danos morais, ajuizada contra Banco Bradesco S.A., Mercado Pago Instituição de Pagamentos Ltda., e Nu Financeira S/A. A autora, após anunciar um produto na plataforma "Enjoei", foi vítima de fraude, resultando na retirada indevida de R\$ 45.614,88 de suas contas. Requereu a condenação das rés à devolução em dobro dos valores e indenização por danos morais.

Sentença de parcial procedência, com condenação solidária das rés à restituição simples dos valores subtraídos das contas da autora. Apela a autora buscando restituição em dobro e indenização por danos morais. Instituições financeiras também recorrem, sustentando ausência de falha na prestação do serviço e ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a legitimidade passiva das instituições financeiras; (ii) a responsabilidade do banco por fraudes em operações bancárias; (iii) a possibilidade de devolução em dobro dos valores subtraídos; e (iv) a existência de danos morais indenizáveis.

III. Razões de Decidir

3. As instituições financeiras possuem legitimidade para figurar no passivo da ação, conforme a teoria da asserção, devido à relação de consumo estabelecida. Preliminar afastada.

4. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Relação consumerista. A responsabilidade objetiva das rés é configurada pela falha na prestação de serviços, não havendo prova de culpa exclusiva da autora ou de terceiros (art. 14 CDC).

5. A devolução dos valores deve ser simples, pois não houve violação à boa-fé objetiva.

6. Os danos morais não foram demonstrados. Ausência de dano à honra, imagem ou autoestima da autora, nem abalo ao crédito, caracterizando apenas dissabores.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por falhas na prestação de serviços. 2. Devolução em dobro requer violação à boa-fé objetiva, não configurada no caso. 3. Danos morais não configurados na ausência de abalo de crédito ou lesão à honra.

Sentença mantida. Honorários majorados.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré em face da r. sentença de fls. 642/646, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a ação de inexistência de negócio jurídico c.c. danos morais e materiais, CONDENAR, solidariamente, a parte ré a restituir a autora todos os valores eventualmente pagos por ela referente a estas transferências no valor de R\$45.614,88, corrigida monetariamente desde o desembolso pelo IPCA e acrescida de juros pela SELIC desde a citação deduzido o índice de correção monetária, em conformidade com os arts. 389 e 406 do C.C., introduzidos pela Lei 14.905/24. Assim ponho fim ao processo com o julgamento do mérito nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência na maior parte do pedido, os réus foram condenados ao pagamento de 70% das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil, sendo que a autora foi condenada ao pagamento dos 30% restantes, com honorários fixados em 5% do valor da condenação, observada a gratuidade.

Irresignada, insurge-se a ré Nu Financeira S.A., fls. 664/681,

em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada improcedente a ação. Em preliminar, alegou ilegitimidade passiva por não integrar a relação jurídica discutida. No mérito, defendeu a regularidade das transações, afirmando inexistir falha na prestação do serviço, pois as operações partiram de dispositivo autorizado pela apelante, mediante uso de senha pessoal, sem indícios de invasão ou malware. Requereu, ainda, que os juros moratórios incidissem a partir da citação, caso mantida a condenação.

Também irresignada, a autora interpôs recurso, fls. 684/689, pleiteando, em síntese, a reforma parcial da r. sentença para que as rés sejam condenadas à devolução em dobro dos valores pagos indevidamente, nos termos do art. 42 do CDC, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

Apela também o Banco Bradesco S.A., fls. 690/701, postulando pela reforma da r. sentença. Explica a demanda. Aduziu que as transações foram autorizadas por meio do aplicativo mobile, mediante uso de senha e M-Token cadastrados em 07/02/2019. Sustentou que, ao seguir os procedimentos solicitados pela suposta compradora, a autora violou os próprios termos de segurança, o que afastaria a responsabilidade da instituição ré. Argumentou que a própria autora acessou um link e efetuou pagamento via PIX, por meio de leitura de QR Code, fato que teria possibilitado as transações fraudulentas posteriores. Alegou, ainda, inexistirem provas de violação da criptografia bancária, atuação de hackers ou captação indevida da senha de uso exclusivo da autora. Por fim, invocou o art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, que exclui a responsabilidade do fornecedor em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O requerido, Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., também interpôs recurso de apelação, buscando a reforma da sentença. Alegou adotar todas as medidas necessárias para garantir a segurança de sua plataforma, inexistindo prova de falha em seu sistema, e afirmou atuar apenas como intermediador de pagamentos. Sustentou tratar-se de fortuito externo, e não interno, razão pela qual deve ser afastada a aplicação da Súmula 479 do STJ e reconhecidas as excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, do CDC, diante da culpa exclusiva da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítima ou de terceiros. Ao final, requereu o provimento do recurso.

Recurso tempestivos, preparados (fls.682/683, fls. 702/703 e fls. 713/714) e isento de preparo o da autora (fls.108/109).

Contrarrazões, fls. 726/733,

Ausente oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c restituição de valores e indenização por danos morais, ajuizada por **Maria Aurinese do Nascimento** em face de **Banco Bradesco S.A. Mercado Pago Instituição de Pagamentos Ltda e Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento**.

Consta da inicial, em resumo, que, em 22/01/2025, a autora anunciou um vestido na plataforma “Enjoei” e foi contatada por uma suposta compradora, que alegou ser necessário o pagamento de R\$ 99,99 para concluir a venda. Após efetuar o pagamento via PIX, através de link e QR Code fornecidos pela compradora, em favor de Brenda Lima Ferreira (Banco Bradesco), a autora constatou, horas depois, a retirada indevida de R\$ 45.614,88 de suas contas. Lavrou boletim de ocorrência e comunicou o golpe às instituições financeiras, que informaram ser impossível o estorno por falta de saldo na conta destinatária. Diante disso, requereu a condenação das rés ao pagamento em dobro do valor subtraído e indenização por danos morais.

Pois bem.

Preliminarmente, as instituições financeiras requeridas têm **legitimidade** para figurar no polo passivo da demanda, considerando a teoria da asserção. A petição inicial narra de maneira adequada e lógica a relação jurídica mantida entre as partes, na medida em que a parte autora alega que houve falha na prestação dos serviços bancários. Há pertinência subjetiva, porquanto estabelecida uma relação jurídica entre as partes. A existência ou não da responsabilidade a partir

da análise dos contornos de fato e de direito da situação concreta traduz matéria de mérito.

Nesse sentido, entendimento desta C. Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de procedência. Insurgência das partes. RECURSO DA AUTORA. Honorários advocatícios que devem ser fixados com base no proveito econômico. Apelação não conhecida. Autora que deixou de recolher o complemento do preparo recursal. Recurso não conhecido em razão da deserção. RECURSO DO RÉU. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Operações realizadas por meio da instituição financeira requerida. Parte legítima para figurar no polo passivo. Mérito. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479/STJ e art. 14, do CDC). Transações realizadas fora do perfil de consumo da correntista. Falha na prestação de serviço do banco. Aplicação analógica dos Enunciados 13 e 14 da Seção de Direito Privado desta Corte. Sentença mantida. Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1150858-17.2023.8.26.0100; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025)

APELAÇÃO – Ação de obrigação de fazer – Transações fraudulentas – Sentença de procedência – Recurso do réu. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA – Réu, na qualidade de responsável pela conta da autora, deve figurar no polo passivo da demanda em que a titular busca o reconhecimento da má prestação do serviço – Responsabilidade da instituição financeira é questão atinente ao mérito – Legitimidade passiva configurada – PRELIMINAR REJEITADA PRELIMINAR DE DENUNCIAÇÃO DA LIDE – Pedido para inclusão dos beneficiários das transações no polo passivo – Partes que não se obrigaram por lei ou contrato a ressarcir o prejuízo narrado – Inexistência de litisconsórcio necessário – Golpistas que não integram a posição de fornecedor do serviço com o banco – Inteligência do art. 88 do CDC - PRELIMINAR REJEITADA. MÉRITO – Sentença

mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos – Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça – Invasão de conta bancária – "Golpe da falsa central de atendimento" – Vazamento de dados - Danos materiais – Pagamento de boleto no importe de R\$ 4.999,00 e transferência mediante pix no valor de R\$ 2.489,00, em favor de terceiros desconhecidos – Autor que mesmo após a ligação de suposto funcionário da instituição bancária alega não ter fornecido dados pessoais e bancários nem ter autorizado as transações – Telas sistêmicas não indicam a forma de validação, apenas dados objetivos das transferências – Simples alegação de que as remessas foram autorizadas por meio de digitação de senha não afasta a tese autoral de que a conta foi indevidamente acessada por terceiros – Operações que destoam do padrão de gastos do consumidor – Omissão do banco em barrar as operações bancárias indevidas – Boletim de ocorrência lavrado poucos dias após a fraude – Demanda ajuizada de forma célere – Fatos que conferem credibilidade à narrativa da parte autora – Falha do banco caracterizada, motivando a condenação da instituição bancária à indenização pelo dano material – Honorários advocatícios mantidos em 20% sobre o valor da condenação em vista da modicidade dessa base de cálculo (R\$ 7.488,00) e da necessidade de assegurar remuneração condigna ao patrono vencedor – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1000624-47.2023.8.26.0286; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2025; Data de Registro: 10/02/2025)

No mérito, os recursos não comportam provimento.

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor a toda e qualquer relação de consumo encontra respaldo na própria Constituição Federal, a qual consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental (art. 5º, inciso XXXV) e princípio da ordem econômica (art. 170, inciso V). Ainda no campo constitucional, compõem o rol de direitos fundamentais o direito à indenização por dano material e o direito à indenização por dano moral (art. 5º, inciso V, CF).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A aplicação do CDC às operações bancárias se encontra pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras").

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Se não bastasse, de acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

É o entendimento pacificado no C. Superior Tribunal de Justiça, em julgamento de recurso representativo de controvérsia, sob a égide do art. 543-C do CPC/73:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -**, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (2ª Seção, REsp 1199782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011).

Tal posicionamento foi sedimentado no enunciado da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, in verbis: “**As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias**”.

Em análise dos autos, verifica-se que restam controvertidas em sede recursal as transações questionadas pela parte autora de:

Banco Bradesco S.A

Agência: 1226 **Conta Corrente:** 79831-2

Data: 22/01/2025

Foram realizadas as seguintes transferências:

R\$ 9.999,99 às 18h24;e

R\$ 9.995,99 às 19h34.

Nubank S.A.

Data: 23/01/2025

Foram realizadas as seguintes transferências:

R\$ 3.115,39; e

R\$ 3.999,99.

Mercado Pago

Data: 23/01/2025

Foram realizadas as seguintes transferências:

R\$ 2.500,00 às 08h26;

R\$ 999,97 às 08h29;

R\$ 990,00 às 08h32;

R\$ 1.199,00 às 08h34;

R\$ 1.555,00 às 08h36;

R\$ 1.850,00 às 08h38;

R\$ 2.300,00 às 08h39;

R\$ 1.055,05 às 09h15;

R\$ 950,00 às 09h21;

R\$ 899,50 às 09h24;

R\$ 1.090,00 às 09h27;

R\$ 995,00 às 09h46;

R\$ 1.500,00 às 09h48;

R\$ 620,00 às 09h52.

Nesse ponto, a parte ré sustenta a regularidade das transações, as quais foram realizadas a partir do dispositivo móvel cadastrado na conta, mediante a inserção da senha pessoal e intransferível do seu titular, **sem comprovar tal assertiva.**

Com efeito, as transações sequenciais, todas em valores vultosos, em um curto lapso temporal, indica a caracterização da fraude.

Verifica-se, também, que as transferências bancárias realizadas destoam completamente do perfil regular de movimentação bancária, pois envolveram valores elevados e sucessivos transferidos a diferentes pessoas sem vínculo aparente com a autora,

Cumprido destacar, ainda, que a parte autora lavrou Boletim de Ocorrência logo após as operações indevidas (fls. 53/54), circunstância que reforça a plausibilidade de suas alegações iniciais.

Ademais, os requeridos não apresentaram qualquer prova de que as transações impugnadas tenham sido, de fato, realizadas pela autora (art. 6º, inc. VIII, do CDC e art. 373, inc. II, CPC).

Evidente que, no contexto dos fatos, houve falha na prestação do serviço por parte da ré, **tratando-se de fortuito interno.**

Nesse cenário, ficou evidenciada a falha na prestação do serviço por parte do banco réu, uma vez que o seu sistema de segurança não se mostrou capaz reconhecer a fraude praticada por terceiros, sobretudo diante da realização de transações sequenciais em valores altos efetuadas pelos golpistas, nos termos do art. 14 do CDC.

Desse modo, o serviço prestado pelo pela ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, uma vez que não se atentou a existência da fraude, mesmo com a realização de empréstimo e de transações seguidas em valores altos.

No mais, a responsabilidade civil tratada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) é objetiva. Nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC, somente haveria exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço se provada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sua culpa exclusiva ou de terceiros, do que não se cogita.

A negligência da ré na prestação do serviço à parte autora, sob o prisma da segurança necessária em operações bancárias, mostra-se flagrante na espécie.

Desse modo, não tendo a parte requerida se desincumbido do ônus de comprovar os fatos desconstitutos do direito da parte autora (art. 6º, inc. VIII, do CDC e art. 373, II, do CPC), **conclui-se que as transações foram realizadas mediante fraude, pelo que se impõe a restituição dos valores indevidamente transferidos, conforme consignado na r. sentença.**

Sobre o tema, já decidiu esta C. 24ª Câmara de Direito

Privado:

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais – **Golpe da "falsa central telefônica" ou do "falso funcionário"** – Autora induzida a contrair novo mútuo para quitação de empréstimo anterior - Fraudadores que, ainda, possuindo todas as informações da demandante, a orientaram a transferir a quantia depositada em sua conta para dar andamento à suposta quitação – Sentença de parcial procedência – Anulação do mútuo e condenação do requerido à devolução de todas as parcelas exigidas relativas ao contrato fraudulento – Rejeição do pleito de condenação ao pagamento de indenização por danos morais - Apelo de ambas as partes – Sentença mantida, com fulcro no art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor por fato do serviço, com a inversão legal do ônus da prova em favor do consumidor – Incidência do art. 14 do CDC – **Defesa apresentada nos autos que se revela deveras genérica, calcada na impossibilidade de responsabilização do insurgente por ato de terceiro ou culpa exclusiva da vítima – Excludentes de responsabilidade, todavia, não comprovadas nos autos – Fortuito interno – Dever de reparar o prejuízo material suportado pela autora bem reconhecido em Primeiro grau – Aplicação da súmula n. 479 do STJ – Precedentes do TJSP – Dos danos morais - Relato inaugural carente de circunstâncias concretas a partir das quais seria possível vislumbrar ofensa à honra objetiva da autora – Inocorrência de dano moral indenizável -**

**CONCLUSÃO – Sentença mantida – RECURSOS.”
DESPROVIDOS (TJSP; Apelação Cível
1127324-44.2023.8.26.0100; Relator (a): Jonize Sacchi
de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito
Privado; Foro Central Cível - 32ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 02/04/2024; Data de Registro: 02/04/2024)**

“APELAÇÃO. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude bancária. Golpe do falso funcionário. Sentença de parcial procedência. Irresignação do réu. Preliminar deduzida no recurso. Rejeição. Alegação de falha na prestação do serviço por parte da instituição bancária. Operações realizadas na conta corrente da autora. Pertinência jurídica na inclusão da ré no polo passivo do feito. Mérito. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Golpe praticado por terceiros que detinham informações relacionadas à conta da autora. Quantia creditada na conta da autora oriunda de suposto empréstimo. Ausência de prova de contratação do mútuo. Inexistência de contrato físico ou digital. Vítima do golpe que não forneceu informações pessoais aos fraudadores. Tese de culpa concorrente não acolhida. Responsabilidade objetiva da instituição bancária pelos danos causados aos consumidores. Art.14, § 1º, do CDC. Súmula 479, do STJ. Fortuito interno. Declaração de nulidade do empréstimo. Retorno das partes ao status quo ante. Precedentes. Alegação recursal quanto à restituição de valores e correção monetária. Não conhecimento do recurso nesse ponto. Sentença que não determinou a restituição de valores, tampouco fixou termo inicial de correção monetária. Sentença mantida. RECURSO PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA, IMPROVIDO.”

**(TJSP; Apelação Cível 1009896-38.2023.8.26.0004;
Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão
Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro
Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 05/03/2024; Data de Registro: 05/03/2024)**

No entanto, a devolução dos valores indevidamente descontados deve se dar de forma simples.

No que tange à devolução em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe o pagamento indevido e a violação à boa-fé objetiva.

Neste sentido, a Corte Especial do Colendo Superior Tribunal

de Justiça, no julgamento do EREsp 1.413.542/RS, fixou a seguinte tese: "a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo" (EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

No caso vertente, em que pese a falha na prestação de serviço, não ficou evidenciada conduta contrária à boa-fé objetiva pelas instituição financeira ré, pois as transferências foram realizadas mediante fraude.

Bem por isso, não se justifica a devolução em dobro dos valores descontados, sendo cabível, apenas, a restituição simples deste montante, conforme devidamente consignado na r. sentença.

Os danos morais, no entanto, não foram demonstrados.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral “afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: “a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”¹.

Entretanto, na hipótese em exame, em que pese a caracterização do ilícito e o evidente dissabor, não foi relatada nenhuma dor íntima tão profunda que pudesse embasar o pleito condenatório, tampouco abalo de crédito.

Tais circunstâncias levam à presunção de ocorrência isolada de prejuízo patrimonial, sem reflexos autorizadores da reparação.

Nesse sentido, entendimento desta C. Câmara em casos semelhantes:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E DÉBITO – Autor vítima de fraude no pagamento com

¹ VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

cartão de crédito – "Golpe da maquininha" – Autor que concorreu culposamente para o evento danoso pois não tomou a devida cautela de conferir o valor da compra na máquina de cartão, o que possibilitou a transação – A operação impugnada extrapolou o perfil do autor – Dever do banco réu de checar a regularidade da operação – Culpa concorrente evidenciada – Responsabilidade do autor e do réu – Autor que deve arcar com metade dos débitos relativos aos lançamentos impugnados efetuados com cartão de crédito – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte, neste aspecto. DANO MORAL – Inocorrência – O autor não sofreu abalo de crédito, não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral, tampouco ocorreu lesão às suas honras objetiva e subjetiva – Inexistência de dano moral indenizável – Recurso improvido, neste aspecto. VERBAS DE SUCUMBÊNCIA – Ação parcialmente procedente para declarar a inexigibilidade de metade dos débitos não reconhecidos pela parte autora, rejeitado o pedido de indenização por dano moral – O autor decaiu de parte maior das suas pretensões - O autor e o réu responderão pelas custas e despesas processuais na proporção de 2/3 para o autor e 1/3 para o réu, bem como os honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado atribuído à causa, cabendo, ao autor, o pagamento de 2/3 desta verba, e, ao réu, 1/3. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**(TJSP; Apelação Cível 1172261-42.2023.8.26.0100;
Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão
Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro
Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento:
14/05/2025; Data de Registro: 14/05/2025)**

"AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – TRANSAÇÕES INDEVIDAS – CARTÃO DE CRÉDITO E DÉBITO – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – DANOS MATERIAIS – DANOS MORAIS – I- Sentença de parcial procedência – Apelos de ambas as partes – II- Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Réu que não provou que as transações não reconhecidas pela autora foram realizadas por culpa exclusiva desta ou de terceiro – Possibilidade de clonagem do cartão ou da senha, ou do sistema eletrônico ser destravado, possibilitando o uso do cartão sem a respectiva senha, que não podem ser desconsideradas – Transações impugnadas que foram realizadas fora do padrão normal da autora – Réu que não comprovou nenhuma excludente de sua responsabilidade – Falha no sistema de segurança caracterizada – Inteligência dos arts. 6º, VIII, e 14, § 3º, II, do CDC – As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno – Orientação adotada pelo STJ em sede de recurso repetitivo – Art. 1.036 do NCPC – Súmula nº 479 do STJ – Declaração de inexigibilidade dos débitos – Indenização pelos danos materiais devida – III- Os aborrecimentos sofridos pela autora, em razão da cobrança indevida, não configuram dano moral indenizável, caracterizando-se como mero dissabor, a que todos os indivíduos estão sujeitos na vida cotidiana - Não causam, segundo a experiência, humilhação, imprescindível para a configuração do dano moral – Autora que não sofreu abalo de crédito em razão das transações questionadas e não lhe foi imposta qualquer restrição cadastral – Ausência de ofensa a direitos da personalidade – Danos morais não caracterizados – Indenização indevida – IV- Sentença mantida – Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o respectivo proveito econômico obtido – Apelos improvidos."

(TJSP; Apelação Cível 1101190-43.2024.8.26.0100; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/01/2025; Data de Registro: 17/01/2025)

Por fim, a ré Nu Financeira S.A. requer a alteração do termo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inicial dos encargos, sustentando que os juros moratórios incidam a partir da citação e a correção monetária desde o pagamento (fls. 680). Contudo, a sentença já observou tais critérios, aplicando a correção pelo IPCA desde o desembolso e juros pela taxa SELIC a contar da citação (fls. 646 – “corrigida monetariamente desde o desembolso pelo IPCA e acrescida de juros pela SELIC desde a citação”).

Assim, a r. sentença deve mantida por seus próprios fundamentos.

Tendo em vista a determinação do artigo 85, § 11, do CPC, os honorários advocatícios arbitrados devem ser majorados para 15% sobre o montante já fixado na r. sentença a cada uma das partes, observada a gratuidade deferida à autora.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.

Ante o exposto, **NEGA-SE PRVIMENTO** aos recursos.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora