



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000285310

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1013298-27.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PICPAY SERVIÇOS S/A, é apelada MARILDA DE OLIVEIRA SUZOLALEV.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

JAYME DE OLIVEIRA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1013298-27.2023.8.26.0005

APELANTE: PICPAY SERVIÇOS S/A

APELADO: MARILDA DE OLIVEIRA SUZOLALEV

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ DE 1º GRAU: TRAZIBULO JOSÉ FERREIRA DA SILVA

VOTO Nº 9.684

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. DIREITO
BANCÁRIO. RECURSO NÃO PROVIDO.**

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória e indenizatória ajuizada contra PicPay Instituição de Pagamento S/A, com objetivo de declarar a inexigibilidade de valores decorrentes de transações não autorizadas após roubo de celular, além de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a legitimidade passiva da ré; (ii) analisar a responsabilidade da ré; (iii) determinar a existência de danos morais e a adequação do valor fixado.

III. Razões de Decidir

3. Afastada a preliminar de ilegitimidade passiva, pois instituições financeiras podem responder por fraudes de terceiros.

4. A responsabilidade da instituição é objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula nº 479 do STJ.

5. Responsabilidade objetiva configurada pela falha em identificar transações atípicas. Dano moral configurado, em valor adequado e razoável.

IV. Dispositivo

5. Recurso não provido.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada por Marilda de Oliveira Suzolalev em face da PicPay Instituição de Pagamento S/A.

A sentença (fls. 368/374) julgou procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos (fls. 368/374):

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para confirmar o provimento jurisdicional de urgência antecipado e declarar a inexigibilidade de todos os débitos mencionados na petição inicial,

ocorridos no 19 de abril de 2023, durante o período compreendido entre 21h15min e 21h34min, no importe total de R\$ 11.758,88 (onze mil setecentos e cinquenta e oito reais e oitenta e oito centavos), além dos encargos financeiros sobre eles eventualmente aplicados, e a reparar o dano moral ocasionado à parte autora, ora arbitrado em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária a partir desta sentença, em conformidade com a Súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, tudo com incidência de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, incidentes a partir da citação, por se tratar de ilícito contratual. Em virtude da sucumbência, imponho à parte demandada o pagamento das custas processuais com acréscimo de correção monetária a partir do desembolso, e dos honorários do advogado da parte demandante, que, segundo os critérios previstos no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, entre os quais se destacam o trabalho desenvolvido e o tempo necessário à sua realização, arbitro no importe de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

A sentença foi posteriormente aclarada (fls. 398/399) para fazer constar do julgado *que o importe total dos débitos mencionados na petição inicial, ocorridos no 19 de abril de 2023, durante o período compreendido entre 21h15min e 21h34min é de R\$ 12.283,83 (doze mil e duzentos e oitenta e três reais e oitenta e três centavos)* (fl. 399).

A PicPay Instituição de Pagamento S/A apresentou apelação (fls. 416/435). Preliminarmente, defende a sua ilegitimidade passiva. No mérito, defende o adequado funcionamento de seus mecanismos de segurança e a inexistência de falha em seus serviços. Afirma a culpa exclusiva da autora, pois houve comunicação tardia do roubo e, durante o crime, o celular da recorrida estava desbloqueado, o que a expôs a uma situação de vulnerabilidade. Também defende fortuito externo, em razão de conduta ilícita de terceiros. Subsidiariamente, defende o reconhecimento da existência de culpa concorrente. Por fim, a autora não faz jus à indenização por danos morais.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 436/437).

A autora apresentou contrarrazões (fls. 445/457).

É o relatório.

De início, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva, pois, como se verá adiante, as instituições financeiras podem responder por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Superada a preliminar, passa-se à análise do mérito.

Como relatado, trata-se de ação ajuizada por Marilda de Oliveira Suzolalev em face da PicPay Intituição de Pagamento S/A com o objetivo de ver declarada a inexigibilidade da quantia de R\$ 12.283,83 (doze mil e duzentos e oitenta e três reais e oitenta e três centavos) transferida por meio do aplicativo da requerida após o roubo do aparelho celular da autora. Além disso, busca a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Nesse contexto, a responsabilidade de prestadores de serviços é objetiva, conforme o artigo 14 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.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ademais, especificamente no caso das instituições financeiras, o Supremo Tribunal de Justiça consolidou seu entendimento na Súmula nº 479: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

A autora narra na exordial ter sido surpreendida por dois criminosos que quebraram violentamente o vidro da janela de seu veículo e levaram seu telefone celular. Ao retornar para casa, a autora tentou por diversas vezes alterar a sua senha no aplicativo da requerida, sem sucesso, pois os criminosos obtiveram acesso à sua conta mesmo assim. Dessa forma, fez contato com as instituições financeiras nas quais possuía conta para realizar os devidos bloqueios, mas, ao tentar entrar em contato com a ré, encontrou dificuldades, com períodos de longa espera.

Os fatos narrados pela autora encontram respaldo nos autos, em especial no boletim de ocorrência registrado após o crime (fls. 62/66), com relato do roubo e das transferências não autorizadas. Ademais, o histórico de transações da autora junto à instituição ré mostra a ocorrência de diversas compras no dia do roubo, 19/04/2023 (fl. 70), a trazer verossimilhança ao seu relato.

Da análise dos autos, verifica-se que ocorreram cinco transações seguidas no mesmo dia, no período noturno, com duas delas de elevado valor, uma de R\$ 2.414,77 (dois mil quatrocentos e quatorze reais e setenta e sete centavos) e outra de R\$ 8.399,20 (oito mil trezentos e noventa e nove reais e vinte centavos) (fl. 70). Nesse ponto, vale lembrar entendimento do STJ: *nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos* (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Ademais, a própria ré enviou e-mails para a autora informando sobre tentativas de acesso à conta (fl. 92), a indicar a possibilidade de identificação da fraude.

Assim, bem caracterizado fortuito interno da instituição, pois a ré

falhou em identificar as transações indevidas e, uma vez identificadas, tomar as providências necessárias à solução do caso.

Nesse sentido, entendimento desta Câmara:

AÇÃO INDENIZATÓRIA - Sentença de procedência – Apelo do réu - Pretensão de concessão de efeito suspensivo - Hipótese que decorre de lei (art. 1.012 do CPC), além de prejudicada a análise diante do julgamento do recurso - MÉRITO – Autor foi vítima de furto, sendo subtraído seu aparelho celular – Transação bancária via PIX realizada por criminosos através do aplicativo do Banco réu instalado no celular do autor – Movimentação que destoa do perfil do consumidor – Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC) – Ausentes causas de excludentes – Meio eletrônico oferecido ao consumidor cuja constante fiscalização de regularidade é conferida à instituição financeira – Autor que realizou os procedimentos esperados para contestar a operação ilícita – Dever de ressarcimento ao autor bem reconhecido na r. sentença - DANO MORAL – Indenização devida, de acordo com as peculiaridades do caso concreto – Dissabor, transtorno e incômodo que ultrapassam o limite do mero aborrecimento não indenizável – Recalcitrância do Banco réu na solução do litígio na via extrajudicial – Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 que se mostra razoável e adequado ao caso concreto, não comportando redução - Sentença mantida, bem como o ônus sucumbencial atribuído ao réu, com majoração dos honorários advocatícios - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1170394-14.2023.8.26.0100; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)

Também nesse sentido, precedente desta Corte envolvendo a PicPay:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. FURTO DE CELULAR. ACESSO INDEVIDO DE CONTA E REALIZAÇÃO DE MOVIMENTAÇÕES EM PREJUÍZO DO AUTOR. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO DA RÉ. I. CASO EM EXAME:

trata-se de ação declaratória e indenizatória julgada procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de reconhecer a irregularidade das transações impugnadas, bem como condenar a instituição de pagamento ré à restituição dos valores subtraídos ao autor e a uma indenização, no importe de R\$ 10.000,00, a título de danos morais. A requerida apela, suscitando cerceamento de defesa e ilegitimidade passiva. No mérito, aduz a ausência de ato ilícito que lhe possa ser atribuído, bem como a inexistência de danos morais. Contenta-se, ao menos, com a redução do quanto indenizatório. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: i) verificar se houve cerceamento de defesa; ii) analisar a legitimidade da ré para figurar na demanda, iii) determinar se a parte ré é responsável pelas transações fraudulentas realizadas após o furto do celular da autora; e iv) apreciar a existência de danos morais e se o quanto fixado é adequado. III. RAZÕES DE DECIDIR: não há cerceamento de defesa ou violação a dispositivos legais na fundamentação adotada pelo Magistrado, estando ela, ainda, em consonância com o pleito formulado na exordial. Falha que é, ademais, dedicada aos serviços prestados diretamente pela ré, sendo ela, portanto, parte legítima. Falha na prestação de serviços que restou, deveras, devidamente configurada, porquanto não tenha a requerida detectado a atipicidade das transações realizadas de forma sequencial e em elevados valores. A instituição de pagamento deve desenvolver mecanismos para prevenir fraudes e, tratando-se de fortuito interno decorrente do risco de sua atividade, deve ser responsável pelos danos ensejados. Danos morais configurados na hipótese. Elevada quantia subtraída do autor que, embora tenha se valido dos meios extrajudiciais para recuperar o prejuízo, teve que se socorrer ao Judiciário, em face da resistência da parte ré. Quanto, todavia, que comporta mesmo redução. IV. DISPOSITIVO: Rejeitam-se as preliminares invocadas, recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004425-35.2023.8.26.0006; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional VI - Penha de França - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025; Data de Registro: 25/02/2025)

Também não se trata de hipótese de reconhecer a culpa concorrente, pois os fatos narrados não demonstram a existência de culpa da vítima. No momento

do crime, a autora estava em seu automóvel, com as janelas fechadas, e foi surpreendida com a invasão violenta de seu carro pelos criminosos. Assim, o seu aparelho celular estar desbloqueado não revela qualquer negligência de sua parte. Ademais, ao contrário do alegado pela apelante, não houve demora demasiada para a comunicação do roubo à ré, pois, como a própria apelante aponta, a comunicação se deu no dia seguinte ao crime (fl. 427), prazo razoável, até mesmo porque a autora teve que entrar em contato com diversas instituições financeiras, como demonstrado pelos documentos por ela juntados (fls. 83/90). Ademais, a autora tentou, no dia do roubo, entrar em contato com a ré, mas sem sucesso (fl. 91).

Assim, a sentença deve ser mantida nesse sentido, declarada a inexigibilidade do débito contestado.

Passa-se, então, à análise do dano moral.

A situação da autora ultrapassou o mero aborrecimento, pois a conduta da ré ao realizar indevidamente a cobrança de valores elevados, em um momento no qual a autora encontrava-se em estado tão vulnerável, agravou consideravelmente seu quadro psicológico, como atestado pela declaração de profissional da área (fls. 117/118).

Relativamente ao valor da reparação, os seguintes parâmetros são reconhecidos na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

A indenização por danos morais possui tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos. (REsp 1440721/GO, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 11/10/2016, DJe 11/11/2016)

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da finalidade pedagógica e de desestímulo do instituto, devendo levar em conta ainda os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Na doutrina de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido (...) o juiz não pode se afastar dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, hoje tidos como princípios constitucionais (“Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 5ª ed., 2003, p. 109).

Vale observar, ainda, que a quantificação do dano moral não se sujeita a tabelamento ou tarifação, isto é, o exame em sede recursal deve levar em conta se o *quantum* arbitrado revela-se razoável à luz das características do caso concreto, o que não é incompatível com ligeiras flutuações de valor. Como se lê no precedente do STJ, aplicável nesse aspecto ora sublinhado também ao exame pelas instâncias recursais ordinárias, *necessário observar não existir tabelamento do quantum indenizatório por esta Corte. O que se pode observar, no máximo, é se os casos submetidos a exame revelam compatibilidade com outros julgados, sem absoluta desproporção com casos similares.* (AgInt no REsp n. 1.829.164/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 3/3/2020, DJe de 11/3/2020.).

No caso, o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) mostra-se adequado a proporcional.

Nessa conformidade, nega-se provimento ao recurso. Diante da sucumbência neste grau recursal, os honorários são majorados para 13% (treze por cento) sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
16ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

JAYME DE OLIVEIRA
Relator