



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000247825

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009252-60.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado D L COSTA, é apelado/apelante STONE PAGAMENTOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, em julgamento estendido, deram provimento ao recurso interposto pelo banco réu e negaram provimento ao apelo interposto pela autora, nos termos do voto do Relator que integra este acórdão. Vencidos o 2º Juiz, que declara, e a 5ª Juíza.**

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), SERGIO DA COSTA LEITE, PEDRO KODAMA E ANA CATARINA STRAUCH.

São Paulo, 17 de março de 2025.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1009252-60.2024.8.26.0554

Apelantes e reciprocamente apelados: D L Costa e Stone Pagamentos S/A.

Comarca: Santo André – 2ª Vara Cível

Juiz (a) de 1º Grau: Luís Fernando Cardinale Opdebeeck

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 31211

DIREITO DO CONSUMIDOR – Contratos de Consumo - Bancários – Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Furto do aparelho celular da autora - Acesso à conta de titularidade da autora, administrada pelo banco réu, e efetivadas operações “Pix” a terceiros - Conjunto probatório que demonstra desídia da autora na guarda da senha de acesso, e em comunicar o evento prontamente ao banco réu - Ausência de elementos que demonstrem falha do sistema no acesso à conta administrada pelo banco - Defeito na prestação de serviços com base em falha de segurança dos sistemas não evidenciada - Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 - Ausência de nexo de causalidade - Fortuito externo e não interno a obstar incidência da Súmula STJ 470 – Ação improcedente – Ônus sucumbenciais a serem arcados pela parte autora – **Recurso interposto pelo banco réu provido e recurso interposto pela autora desprovido.**

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença proferida em 12/09/2024 (fls. 269/274), de relatório adotado, que “julgo[u] parcialmente procedente a pretensão deduzida por D. L. Costa em face de Stone Instituição de Pagamentos S.A., para condenar a ré à restituição de R\$ 74.359,43 (setenta e quatro mil trezentos e cinquenta e nove reais e quarenta e três centavos) monetariamente corrigidos desde março de 2024 e acrescidos de juros legais de mora a partir da data da citação. E em consequência, é de se extinguir a presente ação, com a apreciação do mérito, a teor do disposto no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais e com os honorários do patrono do ex adverso, que fixo em 10% do total da condenação

para o da requerente e em 10% do valor pleiteado a título de indenização por dano moral para o da ré, com fulcro no artigo 85, parágrafo segundo, do Estatuto Adjetivo, dada a reduzida complexidade do trabalho desenvolvido, o grau de zelo dos causídicos, o lugar da prestação do serviço e a natureza e importância da lide”.

Apelo da autora (fls. 283/292), oportunidade em que insistiu pela reparação do abalo moral sofrido.

Apelação da instituição financeira requerida (fls. 303/312), pelo qual rechaçou sua responsabilidade pelo evento danoso, vez que a autora somente comunicou o furto de seu aparelho celular após o ocorrido. Impugnou a condenação imposta de repetição de valores.

Contrarrazões da autora às fls. 318/325; e contrarrazões da instituição financeira às fls. 326/330.

É o relatório.

Recursos conhecidos. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação da autora interposta, em 24/09/2024, é tempestiva e preparada (fls. 339/340); e a apelação do banco réu interposta, em 09/10/2024, é tempestiva e preparada (fls. 313/314).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue: “(...) É o relatório. Decido. Trata-se de ação de indenização em que a demandante pede a condenação da parte contrária ao pagamento das importâncias mencionadas na petição inicial. O presente feito comporta julgamento antecipado, nos exatos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, na medida em que o desate das questões ventiladas independe da produção de outras provas além das já existentes nos autos. Em primeiro lugar, a relação jurídica havida entre as partes se submete à Lei 8.078, de 1990, tanto que o Superior Tribunal de Justiça já definiu que: "O Código de Defesa do

Consumidor é aplicável às instituições financeiras" (súmula nº 297). Além disso, a autora é pessoa jurídica individual, enquadrada sob o regime de microempresa e com módico capital social (fls. 18/19), de maneira que é vulnerável econômica e tecnicamente frente à requerida e ainda depende do serviço bancário, que é essencial em razão do seu ramo de atuação, ou seja, a revenda de peças de carros. E a respeito dessa questão, oportuno registrar que o Colendo Superior Tribunal de Justiça tem entendimento pacífico no sentido de admitir a adoção da teoria finalista mitigada em hipóteses excepcionais, quando demonstrada situação de vulnerabilidade da parte perante o fornecedor, tal como claramente acontece no caso dos autos. (...) Assim, admitida a aplicação das normas da Lei 8.078, de 1990, conforme explicado acima, também é caso de se deferir a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do mencionado diploma legal, pois as alegações da autora são verossímeis e ela é tecnicamente hipossuficiente em relação ao banco, de modo que a demonstração de que não realizou as operações questionadas se mostra inacessível a ela. Em segundo lugar, tratando-se de relação de consumo, a requerente está autorizada a ajuizar a ação no foro de seu domicílio, com fundamento nos artigos 6º, inciso VIII, e 101, inciso I, ambos da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, de modo que não se vislumbra incompetência territorial deste juízo para processar e julgar a lide. Em terceiro lugar, não colhe a preliminar de ilegitimidade passiva, uma vez que a autora funda o seu pedido no defeito dos serviços prestados pela ré. Em quarto lugar, não prospera o pleito de chamamento ao processo, pois não se trata de nenhuma das hipóteses do artigo 130 do Estatuto Adjetivo e, em regra, a Lei 8.078, de 1990, não admite a intervenção de terceiros em caso como o dos autos. Em quinto lugar, é de se indeferir a assistência judiciária à autora, pois apesar dela alegar que passa dificuldade financeira, não provou a sua condição de miserabilidade, descumprindo orientação do Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que "faz jus ao benefício da justiça gratuita a pessoa jurídica com ou sem fins lucrativos que demonstrar sua impossibilidade de arcar com os encargos processuais" (súmula nº 481). No mais, merece parcial acolhida a pretensão deduzida na inicial. Com efeito, restou incontroverso, a par de bem demonstrado nos autos, que a requerente, correntista da ré, foi vítima de um furto no dia 02 de março de 2024, ocasião em que foi-lhe subtraído o celular, tendo ela, no mesmo dia, registrado o boletim de

ocorrência e solicitado à operadora a troca do chip do aparelho (fls. 29/31 e 61). No entanto, ainda nessa data, foram realizadas, por meio do aplicativo do Banco Bradesco S.A. instalado no celular, diversas transferências, todas para conta de titularidade da autora, mantida junto à requerida (fls. 22/28, 40/42, 43/53 e 54/57). E após o envio dessas quantias de uma instituição financeira para outra, foram feitas novas remessas por meio de Pix, agora para contas de terceiros, nos importes de R\$ 500,00, R\$ 5.284,99, R\$ 16.000,00, R\$ 5.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 5.287,44, R\$ 10.000,00, R\$ 2.287,00, R\$ 5.000,00 e R\$ 5.000,00 (fls. 40/42 43/53). Assim, na condição de fornecedora, a ré responde por esses danos independentemente da existência de culpa, em razão do defeito do serviço prestado por ela (falha de segurança), nos termos do artigo 14 da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Na situação em exame, a responsabilidade da requerida seria excluída apenas no caso de comprovação da inexistência do defeito do serviço prestado por ela ou de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (artigo 14, parágrafo terceiro, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor), mas não foi isso que se viu no caso destes autos. Todavia, a requerida foi incapaz de provar a autenticidade e a autoria das transações aqui impugnadas, sendo certo que a simples alegação de que as operações ocorreram por culpa da autora, que não comunicou tempestivamente o furto do aparelho celular, é insuficiente para afastar a responsabilidade da ré, principalmente quando analisado o volume dos recursos transferidos, o horário em que foram efetuados e a quantidade das movimentações efetuadas em um curto espaço de tempo (fls. 40/42 e 43/53). Além disso, o banco não trouxe aos autos o histórico de transações da autora, tampouco impugnou especificamente as alegações no sentido de que as operações fogem do seu perfil e de que ela estava já há algum tempo sem utilizar sua conta. E ainda que as operações questionadas tenham sido efetuadas com uso da senha pessoal da requerente ou dos aplicativos instalados no celular subtraído dela e que a ré não seja responsável pela segurança dos clientes fora da área das suas agências, o certo é que se verificou a falha do seu serviço, uma vez que ela foi incapaz de perceber, em tempo real, as transações atípicas feitas nas contas da autora, permitindo o desvio de valores significativos em curto período, incompatível com o padrão de gastos desta. Cabia à requerida bloquear ou suspender as transações ao perceber as operações destoantes das

realizadas pela correntista e dar atendimento ágil e eficiente à demanda desta, que comunicou o furto do celular logo depois da subtração, minimizando os seus prejuízos, mas a instituição financeira deixou a consumidora à mercê da fraude, o que é suficiente para configurar falha de segurança dos serviços prestados por ela. Portanto, assentado tudo isso, restou evidente a falha nos sistemas de segurança da ré, que tinha o dever de impedir a ação de terceiros, tanto que ela não logrou se desincumbir do ônus de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito invocado na inicial (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil), sendo que o depoimento pessoal, única prova solicitada por ela, não se presta a demonstrar a efetiva regularidade das transferências realizadas por meio de aplicativos bancários (fl. 268). Assim, é evidente que o fato descrito na vestibular constitui fortuito interno, ou seja, é previsível no ramo de atuação bancária e deveria ser evitado pela requerida, de maneira que a responsabilidade desta não pode ser afastada no caso dos autos. Com efeito, logo depois do delito, a demandante adotou as medidas a seu alcance para evitar maiores prejuízos, entrando em contato com o setor de atendimento da instituição financeira (fls. 32/39 e 250), providenciando a troca do chip do aparelho, e, por consequência, inviabilizando, em tese, o uso dos aplicativos nele instalados (fl. 61), e registrando boletim de ocorrência (fls. 29/31), tudo para evitar a consumação da fraude. Portanto, a requerida responde pela falha de segurança dos seus serviços, até porque a fraude relatada se insere no risco da atividade desenvolvida por ela. Aliás, o ato de terceiro, aqui, não constitui fortuito externo, pois ligado à atuação lucrativa da ré, de forma que não exclui a responsabilidade desta, vez que ela assumiu o risco de sua atividade, devendo suportar o correspondente ônus, sem transferi-lo a outrem, tanto que o Superior Tribunal de Justiça assentou que "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 nº 479). Portanto, o serviço prestado foi defeituoso, uma vez que não forneceu a segurança que a requerente dele esperava, sendo inegável os danos materiais experimentado por esta. (...) Todavia, a conduta da requerida não gerou abalo à honra objetiva da autora, pois não há qualquer indício de que tenha afetado seu conceito na praça ou reputação perante seus clientes ou fornecedores, de modo que não se verificou o dano moral".



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consoante se vislumbra dos autos, alega a autora que, em 02/03/2024, o sócio da autora percebeu que seu aparelho celular havia sido furtado de sua bolsa e que, ao acessar sua conta mantida pelo Banco Bradesco S/A., tomou ciência da realização de transferência de valores.

Alegou que todo o valor existente na conta mantida pelo Banco Bradesco S/A. foi transferido para sua conta mantida pela instituição financeira requerida, ora apelada/apelante, que, posteriormente, foi repassado a terceiros, via diversas operações Pix.

Sustentou que, em contato com o réu, via “whatsapp”, foi solicitada a devolução da quantia subtraída, sob o fundamento de que “além de não fazer parte da rotina operacional do Requerente, todas as transações eram obrigatórias o ID Face, sendo que, conseguiram invadir a conta do Autor sem ter acesso a senha e o ID Face, ou seja, demonstrando a fragilidade da segurança da Ré”.

Alegou que, embora nas operações por si realizadas anteriormente tenha sido exigida verificação por biometria facial para sua consecução, as transações controvertidas foram permitidas sem a referida verificação facial.

Juntou boletim de ocorrência (fls. 29/31), contestação formal das transações controvertidas (fls. 32/39) e extrato de movimentação bancária (fls. 40/57).

Alegou o réu, que as transações Pix controvertidas foram efetivadas antes da comunicação do furto do aparelho celular, tendo realizado o descadastramento do aparelho imediatamente após. Sustentou, ainda, que o aparelho furtado “iPhone”, possui “recursos de segurança de bloqueio de funções e de apagamento de dados”, que não foram ativados pela autora. Rechaçou sua responsabilidade por falha na prestação do serviço bancário.

Apresentou os comprovantes das transações Pix impugnadas (fls. 238/248).

No caso, aplica-se a Súmula 297 do C. STJ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”, possibilitando a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, pois o Banco é quem gerencia os seus sistemas eletrônicos e detém registros de sua utilização, tanto de sua parte quanto da parte dos clientes.

Incontroverso nos autos que foram realizadas operações eletrônicas após subtração de aparelho celular, ocorrido em 02/03/2024.

Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade do banco, respeitada a convicção do MM. Juízo “a quo”, inexistente nos autos prova do nexo causal a comprovar que realmente houve falha na prestação de serviços ou que o evento faça parte da teoria do risco profissional.

A fraude somente se aperfeiçoou por conduta de terceiro, que subtraiu e se utilizou do aparelho celular do representante da autora e acessou o aplicativo do banco réu, com uso de senha pessoal, como é de experiência comum (NCPC, art. 375).

E, não restou demonstrado pela autora que o banco corréu foi prontamente notificado do ocorrido a fim de bloquear a conta violada e evitar a realização de operações fraudulentas; pelo contrário, vislumbra-se dos autos que a comunicação da subtração do aparelho celular somente ocorreu horas após consumadas as transações (fls. 82).

Assim, não há como atribuir ao réu falha em seus sistemas de segurança e na prestação dos serviços (CDC, art. 14), ou elementos para incidência da

Súmula STJ 479.

Nesse sentido:

“Apelação. Relação de consumo. Contrato bancário. Indenizatória por danos materiais e morais. Furto de cartão de crédito. Criminosos que, após o crime, realizaram compras utilizando-se do cartão da vítima, causando-lhe prejuízo financeiro. Pretensão de responsabilização do banco, ante alegação de falha de segurança na prestação dos serviços. Descabimento no caso concreto. Autor que informou ao banco réu do crime sofrido somente após realizadas as compras indevidas. Impossibilidade, portanto, de o banco réu, agindo de forma preventiva, bloquear a conta bancária do autor ou obstar as operações fraudulentas realizadas, visto que sequer havia sido informado do risco de que elas pudessem ocorrer. Resultado do crime sofrido pelo autor que não pode ser imputado ao requerido, configurando culpa exclusiva de terceiro. Art. 14, § 3º, II, do CDC. Inexistência de falha de segurança nos serviços bancários prestados pelo réu. Ausência de responsabilidade do banco. Improcedência mantida. Aplicação do art. 252, do Regimento Interno. Majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, §11º, do CPC. Recurso a que se nega provimento.” (TJSP; Apelação Cível 1001044-10.2023.8.26.0009; Relator (a): MAURO CONTI MACHADO; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 18/01/2024)

“CONTRATOS BANCÁRIOS. FRAUDE NA CELEBRAÇÃO DE TRÊS EMPRÉSTIMOS E NA TRANSFERÊNCIA DO NUMERÁRIO. RESPONSABILIDADE POR FATO DO SERVIÇO. Autor admitiu ser pouco experimentado na utilização de aplicativo de celular e ter contado com o auxílio do sobrinho, quem se beneficiou do montante creditado pelo banco. Adesão aos empréstimos formalizada por "Mobile Bank" e transferências ao sobrinho por meio de PIX. Circunstâncias que sugerem compartilhamento do aparelho celular e da senha pessoal, o que descaracteriza o imputado defeito na prestação do serviço (art. 14, §3º, I, do CDC). Insistência na deflagração da fraude não conduz à obrigação de reparar, pois, em último caso, tem-se que o evento decorreu de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, §3º, II, do CDC). Inexistência de elementos que vinculem o fornecedor aos danos narrados. Improcedência bem declarada. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1000728-35.2021.8.26.0213; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Data

do Julgamento: 17/05/2022)

Ademais, frisa-se que nem sequer é possível analisar se as operações realizadas pelo criminoso, poderiam ser consideradas como discrepantes do perfil da autora junto ao banco requerido, a justificar o reconhecimento de falha da instituição em não bloquear o acesso do aparelho cadastrado antes da comunicação do crime, porque a autora não trouxe aos autos extratos dos meses anteriores ao evento, ocorrido em 02 de março de 2024 (fls. 40/42), impossibilitando a verificação de um padrão de movimentações financeiras.

Presente, assim, hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta do réu e os danos experimentados pela autora quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

Nessa quadra, ausente falha na prestação dos serviços, não há elementos para acolhimento do pedido indenizatório, seguindo acolhido o recurso do banco e a sentença substituída com julgamento de improcedência da ação; e desprovido ao apelo da autora.

A parte ativa com a inversão do julgamento arca integralmente com as custas e despesas processuais, e com o pagamento de honorários advocatícios fixados na sentença.

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida a apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso interposto pelo banco réu e nego provimento ao apelo interposto pela autora.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator

(assinatura eletrônica)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 30.342

Apelação Cível nº 1009252-60.2024.8.26.0554

Comarca: Santo André

Apelante/Apelado: D L Costa

Apelado/Apelante: Stone Pagamentos S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Resumo da parcial divergência:

Apelações – Ação de restituição de valor c/c indenização por dano moral – Sentença de parcial procedência – Recurso da ré e da autora (pessoa jurídica).

Empresário que teve o celular roubado e a conta bancária da empresa autora acessada, criminosos que transferiram valores a terceiros.

Desídia da consumidora caracterizada, ante a demora na comunicação do ocorridos à instituição requerida – No entanto, o quadro fático também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, tendo em vista que as operações foram de vultoso valor, em curto período de tempo, fora do horário comercial – Culpa concorrente configurada – Prejuízo suportado pela autora que deve ser repartido entre as partes – Declarada a inexigibilidade de metade deste débito, inclusive no tocante aos encargos dele decorrentes.

Danos morais – Pessoa jurídica – Inocorrência – A pessoa jurídica pode suportar danos morais, a teor do disposto na Súmula 227 do STJ – Contudo, ausente, na hipótese, demonstração de que os fatos ocorridos tenham refletido concretamente na sua honra objetiva ou provocado abalo à sua imagem perante consumidores ou parceiros comerciais – Indenização incabível.

Recurso do banco provido em parte, improvido o da autora.

Vistos.

A hipótese dos autos versa sobre apelações interpostas contra a sentença que, em ação de restituição de valor c/c indenização por dano moral, contra à Stone, julgou parcialmente procedente a demanda.

Com o respeito próprio por todas os posicionamentos sobre o tema, apresento manifestação parcialmente divergente daquela constante do voto do i. Relator sorteado (cujo relatório adoto), pois entendo estar caracterizada a culpa recíproca em relação à Stone.

Narrou a autora, pessoa jurídica, possuir conta corrente na instituição Stone e que após ter sido vítima de roubo de celular, teve sua conta invadida – criminosos que transferiram valores (11 PIX no total de R\$ 74.359,43).

Assim, as responsabilidades dela e da instituição financeira devem ser analisadas separadamente em cada uma das ocorrências, o que será feito a seguir.

O caso dos autos deve ser tratado como relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, notadamente os artigos, 2º, 3º e 17º.

O legislador consumerista, quanto trata da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, elenca no §3º do art. 14 do CDC, situações excepcionais, nas quais não haverá responsabilização. São elas:

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.

(...)

§ 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.

Em relação a responsabilidade da Stone, não obstante o entendimento adotado pelo i. Relator quanto à responsabilidade integral da consumidora, entendo que há, de fato, nexo de causalidade entre os prejuízos sofridos e o comportamento da Instituição, mas isto sem afastar a parcela de culpa da própria consumidora.

Consoante os fatos narrados na inicial e a ocorrência registrada em delegacia (fls. 29/31), o empresário teve o celular roubado e a conta bancária da empresa autora acessada.

Aduz que no dia do furto, entre 06h33 e 07h59, os criminosos fizeram PIX de todo o valor que possuem na conta corrente da pessoa física junto ao Banco Bradesco para a conta da pessoa jurídica junto à Stone e somente após transferiram os valores para pessoas diversas.

Por outro lado, observa-se que as transações foram realizadas entre às 06h33 e 07h59 do dia 02/03/2024, contudo, a parte autora somente comunicou a instituição às 09h57, conforme fl.250, e o boletim de ocorrência só foi registrado em 02/03/2024 às 19h24, não possibilitando que a ré procedesse com o bloqueio imediato do acesso à conta, demonstrando-se, assim,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desídia da consumidora.

Apesar da parcela de responsabilidade da autora na facilitação da fraude, tenho que não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, devendo o banco também ser responsabilizado.

Isto porque, como já mencionado, as transações foram realizadas fora do período comercial, em curto período de tempo e com transferência de vultoso valor em nome de pessoas não previamente cadastradas, o que deveria gerar estranheza e assim acionar os mecanismos protetivos da instituição, verificado de forma preventiva e suspeitado acerca da fraude, não permitindo as operações sem antes realizar sua checagem com a titular da conta.

Deveria a instituição bancária ter, no mínimo, verificado de forma preventiva e suspeitado de falha ou má utilização, evitando possível fraude ao suspender tais operações até realizar checagem adequada junto ao titular da conta.

Nesse sentido, ao que tudo indica, houve falha nos sistemas de segurança da ré, a permitir que as movimentações fosse efetivadas sem a regular manifestação de vontade do titular, não sendo demais ressaltar que, enquanto instituição que exerce profissionalmente atividade voltada ao fornecimento de serviços relacionados ao sistema bancário, deve se cercar dos cuidados necessários para reforçar a confiabilidade de sua atuação, em atendimento às normas de segurança, controle interno e prevenção de crimes financeiros aplicáveis ao negócio.

Portanto, no caso concreto, é de se reconhecer a **culpa concorrente** das partes pelos prejuízos materiais decorrentes dos fatos narrados.

Vale destacar que, conforme o artigo 5º da Resolução CMN 4968/2021, os sistemas de controle interno das instituições financeiras e de pagamento devem prever aspectos relacionados à “*identificação e à avaliação de riscos*” (inciso II), incluindo a “*análise do potencial de ocorrência de fraudes nas atividades desenvolvidas em todos os níveis de negócios*” (alínea “d”), além de “*controles para prevenção, detecção, investigação e correção de fraudes*” (inciso III, alínea “k”).

Dessa forma, caracterizada a prestação de serviço defeituoso, nos termos do art. 14, *caput* e § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do banco réu é objetiva.

Confira-se:

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.

Em arremate, deve ser observado o entendimento há muito pacificado pelo C. STJ na Súmula 479, que preconiza: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Por outro lado, no tocante aos **danos morais**, *permissa*

venia, este deve ser mantido tal qual lançado na r. sentença.

Como prevê o enunciado sumular nº 227 da C. Corte Superior, “*a pessoa jurídica pode sofrer dano moral*”.

Não se pode descurar que a honra tem dois aspectos, o subjetivo (interno) e o objetivo (externo). A honra subjetiva, que se caracteriza pela dignidade e decoro, é exclusiva do ser humano, mas a honra objetiva é comum à pessoa natural e à jurídica.

Verbi gratia, tenho que uma notícia difamatória pode abalar o bom nome, o conceito e a reputação não só do cidadão – pessoa física –, no meio social, mas também de uma pessoa jurídica quanto ao seu bom nome comercial.

De outro lado, não se pode perder de vista que a reparação do dano moral também possui natureza de pena privada ou civil, podendo englobar em seu conceito a ideia de justa punição contra aquele que atenta contra a honra, o nome ou a imagem de outrem.

Caio Mário da Silva Pereira, nesta seara, anota que: “*O problema de sua reparação deve ser posto em termos de que a reparação do dano moral, a par do caráter punitivo imposto ao agente, tem de assumir sentido compensatório* (Resp. Civil, 3ª ed., Forense p.60).

Em sendo a pessoa jurídica titular de honra objetiva, faz jus à indenização por dano moral sempre que o seu nome, reputação ou imagem forem atingidos por algum ato ilícito.

Inobstante conhecedor de posições em sentido contrário, tenho que para certas situações ocorridas no mundo em que vivemos, mesmo em se tratando de pessoa jurídica, o dano moral pode ter sua existência admitida *in re ipsa*, derivando do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provado esse fato, *ipso facto* está demonstrado o dano moral.

Há outros casos em que os danos morais estariam a exigir comprovação fática, ainda que possível a utilização de presunções e regras da experiência; em outras palavras, a situação envolvendo as pessoas jurídicas deve ser analisada de maneira diversa das pessoas físicas, para as quais é amplamente possível a constatação implícita do dano.

Contudo, a hipótese dos autos não configura dano moral *in re ipsa* e, em meu sentir, para além da concorrência de culpa da autora, não se vislumbrando lesão aos direitos da personalidade decorrente da ação da instituição, ante a atuação de terceiros fraudadores, e o fato sem qualquer reflexo externo, não tem o condão de gerar abalo à honra objetiva da empresa, eis que não restou provado qualquer prejuízo à sua imagem perante terceiros, parceiros comerciais ou consumidores, se ringindo ao âmbito da relação comercial entre as partes.

Em casos semelhantes, assim já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais — Sentença de improcedência – Recurso da parte autora. Contrato de credenciamento de lojista a sistema de pagamentos – Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Realização de vendas com pagamento mediante cartão de crédito via link de pagamento – Ocorrência de "chargeback" - Cláusula contratual que prevê a possibilidade de estorno, cancelamento ou "chargeback" de compras, mesmo que a transação tenha sido previamente autorizada –

*Inadmissibilidade ante o risco da atividade desenvolvida pela instituição de pagamentos requerida - Incabível a imputação de responsabilidade ao lojista, salvo no caso de comprovada irregularidade por parte deste, o que não se verificou no caso concreto - Declaração de nulidade da previsão contratual, que encontra amparo na jurisprudência - Responsabilidade da ré caracterizada - De rigor o repasse, à parte autora, dos valores indevidamente estornados – Sentença reformada. **Danos morais – Pessoa jurídica - Inocorrência – A pessoa jurídica poder suportar danos morais, a teor do disposto na Súmula 227 do STJ - Ausente, na hipótese, demonstração de que os fatos ocorridos tenham refletido concretamente na sua honra objetiva ou provocado abalo à sua imagem perante consumidores ou parceiros comerciais – Indenização incabível** – Sentença mantida neste aspecto. Sentença parcialmente modificada, reconhecida a sucumbência recíproca, proporcionalmente. Recurso provido em parte. (Apelação Cível 1011207-67.2023.8.26.0003; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 29/05/2024 – grifou-se).*

AÇÃO INDENIZATÓRIA – CONTRATO DE CREDENCIAMENTO AO SISTEMA REDECARD – CARTÃO DE CRÉDITO – DANOS MATERIAIS – DANOS MORAIS – I- Sentença de improcedência – Recurso da autora – II- Relação de consumo caracterizada – Inversão do ônus da prova – Empresa autora que realizou vendas pela internet, mediante pagamento com cartão de crédito operado pela ré – Em que pese a aprovação das vendas pela ré, e a entrega dos produtos à cliente, a ré estornou o valor das compras repassados à autora, sob a alegação da existência de fraude – Ao disponibilizar aos seus clientes o serviço de pagamentos com a utilização de cartão magnético, a ré tem de se assegurar da absoluta segurança do meio a ser utilizado, de modo a evitar fraudes – Havendo imputação de defeito no serviço, deveria a ré provar a participação da autora, sociedade empresária devidamente credenciada por ela, no ilícito perpetrado, sua falta de diligência ao concretizar a venda, ou mesmo o desejo de fraudar, com intuito de obter vantagem ilícita – Ré que não se desincumbiu de seu ônus probatório – Cláusula contratual que permite o chargeback em prejuízo da autora que viola a função social do contrato e o princípio da boa-fé objetiva, sendo nula de pleno direito – Ré que deve assumir os riscos de eventuais

falhas em seu sistema que tenham possibilitado a atuação de estelionatários, sem transferir para o seu cliente, o lojista, o risco próprio da sua atividade empresarial – Retenção e/ou estorno dos pagamentos indevidos – Determinado o pagamento dos valores indevidamente retidos ou estornados – III- Pessoa jurídica passível de sofrer danos morais, vez que possui honra objetiva – O ato ilícito caracterizador da responsabilidade civil por abalo extrapatrimonial causado à pessoa jurídica é aquele cuja repercussão atinge o conceito e a credibilidade de que goza a empresa no meio social – Ausência de protesto ou negativação do nome da autora – O mero descumprimento contratual por parte da ré não pode ser visto como um ato ilícito capaz de ensejar o pagamento de indenização por danos morais, porquanto não se vislumbra, na hipótese, atos que importem em efetiva ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica – Danos morais não caracterizados – Indenização indevida – Sentença parcialmente reformada – Ação parcialmente procedente – Sucumbência recíproca – Apelo parcialmente provido. (Apelação Cível 1015337-03.2023.8.26.0100; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 28/05/2024 – grifou-se).

Portanto, deve a instituição bancária ressarcir a autora de metade do prejuízo oriundo desta fraude, incluída a metade dos encargos sobre ele incidentes, a ser apurada em cumprimento de sentença, com juros de mora de 1% ao mês e correção monetária (Tabela do TJSP) desde a data do fato

Fica caracterizada a sucumbência recíproca, devendo a autora arcar com 60% (eis que parcialmente vencida nos danos materiais e totalmente nos morais) das custas e despesas processuais e o réu com os outros 40%; os honorários advocatícios reciprocamente devidos são fixados em 10% do proveito econômico obtido por cada parte (autora: valor atualizados dos danos materiais; réu: valor atualizados dos danos materiais, mais os morais que restaram não acolhidos, estes sem correção, pois esta somente passaria a ocorrer se e quando houvesse sua fixação).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, respeitado o posicionamento do i. Relator sorteado, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso do banco e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da autora.

É como voto.

AFONSO CELSO DA SILVA

2º Desembargador

(assinado digitalmente)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	11	Acórdãos Eletrônicos	JOSE WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO	29DD7EF5
12	21	Declarações de Votos	AFONSO CELSO DA SILVA	29F04372

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1009252-60.2024.8.26.0554 e o código de confirmação da tabela acima.