



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000315345

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053528-36.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante PICPAY SERVIÇOS S/A, é apelada EUNICE MARQUES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 26964

Apelação Cível Processo nº **1053528-36.2023.8.26.0224**

Relator: **NUNCIO THEOPHILO NETO**

Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**

Apelante: Picpay Serviços S/A.

Apelada: Eunice Marques dos Santos

Origem: 6ª Vara Cível do Foro de Guarulhos

Juiz de 1ª Instância: Milena Repizo Rodrigues

EMENTA: Direito Civil. Apelação. Contratos. Pedido julgado procedente.

I. Caso em Exame

A autora ajuizou ação declaratória de inexistência de relação jurídica, cumulada com reparação por abalo moral, contra a ré, visando declarar inexistente a relação jurídica referente ao contrato n. 29052821 e impedir a inclusão de seu nome nos cadastros de proteção ao crédito. A sentença condenou a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 por abalo moral.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da ré por transações realizadas em nome da autora, que alega desconhecer o débito e a contratação do empréstimo.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do réu é objetiva, baseada na teoria do risco profissional, pois ao exercer atividade lucrativa, assume o risco dos danos causados por fraudes.

4. A autora, pessoa idosa, não realizou as operações questionadas, sendo presumível sua boa-fé e a ocorrência de fraude.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros. 2. O dano moral é presumido e dispensa prova concreta.

Legislação Citada:

Código Civil, arts. 389, 405, 406; CPC, art. 373, II; Lei n. 14.905/24.

Vistos.

A r. sentença de fls. 241/246, cujo relatório fica incorporado, julgou procedente a pretensão da autora nos autos de ação declaratória de inexistência de relação jurídica, cumulada com reparação por abalo moral, ajuizada contra a ré, a fim de declarar inexistente a relação jurídica

condizente com o contrato n. 29052821, com a obrigação à ré de excluir ou se abster *“de inserir o nome da autora nos cadastros de proteção ao crédito com relação ao débito declarado inexigível, confirmando a tutela de urgência concedida (fls. 130-131)”*, condenando-a ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de reparação por abalo moral, com correção monetária, mais juros de mora, de 1% ao mês, ambos contados da prolação da r. sentença, a seu cargo as custas e despesas processuais, os honorários advocatícios arbitrados em 20% do valor atualizado da condenação.

Rejeitados (fls. 265/266) embargos de declaração interpostos pela ré (fls. 251/254), inconformada, interpõe ela recurso de apelação (fls. 271/290), aduzindo, em síntese, que: **I)** *“trata-se, na origem, de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c indenização por danos morais com pedido liminar em que alegou a Apelada, em síntese, que estava sofrendo cobranças do Apelante, referente a um débito do ano de 2021, o qual alegou desconhecer totalmente”*; **II)** *“afirmou que foi negativada de forma indevida e nunca teve qualquer vínculo com o Apelante”*; **III)** a contestação demonstrou *“a criação de conta pela Apelada, a fim de comprovar sua incontestabilidade, inclusive colacionando aos autos a biometria colhida no momento da criação da conta, inclusive “como ocorreu a contratação do empréstimo, comprovando que logo após o crédito do valor em conta houve o saque da monta no caixa 24h, o qual ocorreu com a presença física do cartão e uso da senha pessoal e intrasferível, restando evidenciada a patente responsabilidade da Apelada sobre a celeuma”*, daí a higidez da dívida pela qual a autora foi desabonada como inadimplente e o equívoco da r. sentença ao julgar procedente a pretensão declaratória e condenatória; **IV)** as provas produzidas, telas do seu sistema informatizado, são adequadas, pois, *“com a digitalização do mercado e o uso crescente de sistemas informáticos nas atividades empresariais, nos quais ficam gravadas informações relevantes acerca da relação entre o consumidor e o prestador de serviço, se mostra cada vez mais comum a apresentação nos autos de telas e registros sistêmicos para a comprovação de seus direitos”*; **V)** *“o artigo 369 do CPC, o qual é cristalino ao estabelecer que as partes tem o direito de empregar todos os meios legais, bem como moralmente legítimos, para provar a verdade dos fatos em que se funda o pedido ou defesa, capaz de influir na convicção do juiz”*; **VI)** *“demonstramos integralmente que mesmo a Apelada narrando em sua exordial que ‘não reconhece qualquer vínculo com a Instituição Requerida’, foi levantado em nossos sistemas que a Apelada possui um cadastro legítimo em nossa plataforma criado em 02/09/2020”*; **VII)**

“relembra-se que a conta teve biometria validada em 02/09/2020, conforme se verifica abaixo, tendo a usuária enviado documento de identificação e selfie para verificação de identidade da conta”; VIII) “em comparação ao documento colacionado aos autos pela própria Apelada, às fls. 18/19, temos que as semelhanças de nariz, boca, olhas, são irrefutáveis, sendo incontroverso que à época da emissão do documento (RG) apresentado, a Apelada era mais jovem”; IX) “temos que considerar que a alegação de que a Apelada ‘não reconhece qualquer vínculo com a Instituição Requerida’ é no mínimo suspeita, tendo em vista que a houve a confirmação por meio de biometria ao tempo da criação da conta, sendo certo, ainda, que para a contratação do empréstimo pessoal foi exigida a inserção de senha pessoal e intransferível”; X) “a contratação foi feita através do aparelho Samsung (id 368dbc21-5aa2-44e8-91fc-1868301c7ee0) Android ID: 36fb923c95c33dcb, mesmo associado a criação da conta em 02/09/2020, permanecendo como o único com acesso autorizado ao cadastro desde então”; XI) “além disso, verifica-se que não houve alteração de senha antes da efetivação do contrato, portanto, a autenticação ocorreu por senha numérica idealizada pela cliente no ato da criação da conta”; XII) “cronologicamente, temos que a contratação de Empréstimo Pessoal ocorreu no dia 17/05/2021 e o contrato de n.º 0024726283 foi firmado no valor de R\$ 200,00 (duzentos reais), a ser pago em 4 parcelas de R\$ 67,20, com a primeira parcela a vencer em 15/08/2021. Poucos minutos após o recebimento do valor, o saldo foi sacado em um caixa 24h”; XIII) “cumpre lembrar que para que o saque seja realizado, é necessário a presença física do cartão, bem como inserção de senha pessoal e intransferível”; XIV) “renegociação foi firmada sob o contrato de n.º 0029052821, no valor de R\$ 322,64, a ser paga em 16 parcelas de R\$ 29,72. A primeira parcela venceu em 04/02/2022. Como foi uma renegociação, não houve adição de valor em carteira”; XV) “não há o que se falar em responsabilidade civil objetiva do PicPay, por manifesta culpa de terceiro. Ora, não há nenhum elemento que possa responsabilizar a intermediadora de pagamento pelo descumprimento contratual de terceiros”; XVI) “conforme exposto em sede de contestação, a Apelada entrou em contato com o Apelante (protocolo 22322930), momento em que restou identificado que a conta da Apelada possuía indícios de manipulação por seu filho”; XVII) “caso não seja reconhecida a culpa exclusiva da Apelada, ou a de terceiro estranho à lide faz-se necessário o reconhecimento, em caráter subsidiário, da culpa concorrente”; XVIII) “não há que se falar em inexistência de débito em desfavor da Apelante, isto pois, com a contratação do empréstimo, a usuária deve responder pela avença e seus respectivos encargos, em razão da

inadimplência, em consonância com os artigos 389, 394 e 395 do código civil - o que novamente se requer”; XIX) inexistente abalo moral a ser reparado, “isso porque, primeiramente, trata-se de empréstimo legítimo, devidamente contratado,; de modo que, não há o que se falar na hipótese de dano moral in re ipsa, pois não há nos autos prova de que os fatos tenham causado dor, sofrimento, humilhação ou mesmo desequilíbrio na vida financeira da Apelada, a caracterizar eventual dano à sua honra”; XX) “mesmo diante de todos os fatos apresentados, o Exmo. Magistrado de primeiro grau PREMIOU a Apelada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por ter restado inadimplente por mais de uma vez frente suas obrigações financeiras!”; XXI) “na remota hipótese de vossas Excelências entenderem pela manutenção da condenação do Apelante ao pagamento de verba compensatória por danos morais, a correção monetária apenas poderá incidir a partir da data do arbitramento (acórdão), nos termos do enunciado n. 362 da jurisprudência sumulada do STJ”; XXII) “no que concerne aos juros legais, eles apenas poderão incidir a partir da data da citação válida, haja vista trata-se de relação contratual, em respeito à norma do artigo 405 do Código Civil”; e XXIII) “na remota hipótese deste douto juízo entender que houve constrangimento causado à Apelada e que tal fato teria decorrido de prática lesiva por parte do Apelante, cumpre informar que o valor da indenização deve ser fixado com critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de forma a evitar enriquecimento sem causa”. Intenta a reforma.

Intimada para as contrarrazões, a autora apresentou-as a fls. 296/304, sobrevindo manifestação o encaminhamento ao tribunal e a distribuição a este relator sorteado (fls. 307).

Não há objeção ao julgamento virtual.

É o necessário a relatar

O recurso é tempestivo, foi preparado a fls. 291/292 e preenche os requisitos do art. 1.010 e incisos do CPC.

Conheço, portanto, do recurso.

Narra a petição inicial que a autora, pessoa idosa e sem afinidades com ferramentas tecnológicas, passou a receber incessantes cobranças da ré em razão de um débito vencido no dia 04 de fevereiro de 2022, somando R\$ 726,77, pelo qual foi desabonada como inadimplente, em pese desconhecido por ela.

Por telefone, no dia 19 de junho de 2022, às 09,04

horas, a autora chegou a informar a ré sobre o ocorrido, sendo orientada por preposto dela a providenciar a confecção de boletim de ocorrência, diligenciado conforme documento que instrui a petição inicial (n. DW9094-1/2022, fls. 21/23).

Sucedeu que a ré negligenciou uma solução administrativa, daí o ajuizamento da pretensão declaratória de inexistência de relação jurídica, cumulada com reparação por abalo moral desencadeado por desabono indevido ao crédito da autora.

A contestação da ré a fls. 137/159 foca na regularidade da contratação, dizendo que desde o dia 02 de setembro de 2020 a autora tem cadastro na sua plataforma, com biometria validada, envio de documento de identidade civil e *selfie*, ressaltando que *“a contratação foi feita pelo aparelho Samsung (id 368dbc21-5aa2-44e8-91fc-1868301c7ee0) Android ID: 36fb923c95c33dcb, o qual é o aparelho associado a criação da conta em 02/09/2020 e permanece sendo o único com acesso autorizado ao cadastro desde então”*.

Explicou, ainda, *“que não houve alteração de senha antes da efetivação do contrato, portanto, a autenticação ocorreu por senha numérica criada anteriormente pela cliente”*, sendo clara a falta de evidência acerca de fraude e a certeza de validade do *“Empréstimo Pessoal no dia 17/05/2021 e o contrato de n.º 0024726283 foi firmado no valor de R\$ 200,00 a ser pago em 4 parcelas de R\$ 67,20, com primeira parcela a vencer em 15/08/2021”*.

“Houve crédito do valor do empréstimo na carteira da parte autora no mesmo dia da contratação, conforme extrato em anexo. Poucos minutos após o recebimento do valor, o saldo foi sacado num caixa 24h”. O empréstimo não foi honrado e, no dia 08 de dezembro de 2021 foi objeto de renegociação *“contrato de n. 0029052821, no valor de R\$ 322,64, a ser paga em 16 parcelas de R\$ 29,72. A primeira parcela venceu em 04/02/2022”*, também não honrado.

Assim, a dívida existe e o desabono ao crédito da autora é o exercício regular de um direito.

A controvérsia do caso concreto se resolve pelo ônus da prova.

Arguindo a autora fato negativo, incumbia à ré na forma do art. 373, inciso II, do CPC, o fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito, consubstanciado na prova cabal acerca da dinâmica das operações

questionadas pela autora, empréstimo e renegociação.

O réu sugere segurança do seu sistema informatizado, induzindo a conclusão de que as transações são regulares, inclusive o falso argumento de que partiram do mesmo dispositivo móvel, quando, em verdade, o documento a fls. 168 revela o contrário:

*- no dia 06 de abril de 2021, o dispositivo utilizado foi o
"ID 368dbc21-5aa2-44e8-91fc-1868301c7ee0";*

*- no dia 17 de julho de 2022, o dispositivo utilizado foi
outro, com "ID
277c1e73-45ad-4d51-8c5c-07bcb60d6e8f".*

Só por essa circunstância a fragilidade dos argumentos da ré fica evidenciada, certo que competia a ela o ônus de ministrar prova convincente de que o seu sistema é inviolável, agindo a autora de forma predestinada ao enriquecimento sem causa.

Sobre a alegada renegociação do empréstimo originariamente contratado, o documento exibido a fls. 164 é insatisfatório à prova de participação da autora, mais condizente com uma renegociação automática, resultado de inadimplemento.

Foge ao que ordinariamente acontece, muito mais no caso concreto no qual verifica-se que a autora é pessoa idosa, sem afinidades com a tecnologia utilizada pela ré para os serviços financeiros que presta, sendo presumível a boa-fé dela.

Ademais, não é razoável afirmar que a autora idealizaria uma estória fantástica com a finalidade de embolsar a quantia retirada da conta corrente mais o *quantum* do empréstimo que ela nega ter realizado.

É igualmente relevante o fato de ter instruído a pretensão com provas, inclusive de que levou o fato ao conhecimento de autoridade policial (fls. 21/23) sob o risco de infração penal tipificada no art. 340 do Código Penal ("Comunicação falsa de crime ou contravenção").

A convicção, portanto, é no sentido do que foi sentenciado; houve empréstimo desconhecido pela autora, realizado pela utilização fraudulenta do sistema informatizado da ré, com nexo de causalidade com o prejuízo moral reclamado na petição inicial.

Assim, é inquestionável que terceiro(s) desconhecido(s) logrou(aram) fazer transação a débito de pouca expressão, mas

que gerou o desabono ao crédito da autora de forma indevida.

É insondável o teor do expediente fraudulento, mas é indubitoso que a autora não realizou nenhuma dessas operações, a contratação e a renegociação, padecendo de toda sorte de atribulações com o desabono ao seu crédito.

A responsabilidade do réu é resultado do risco profissional e é objetiva, sendo de pouca ou quase nenhuma relevância explorar o expediente usado pelo(s) agente(s) da fraude e quais as cautelas colocadas em prática por ele no momento das operações fraudulentas.

Isso porque a teoria do risco profissional encampa o pressuposto de que a ré, ao exercer a sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar, visto que a responsabilidade recai sobre aquele que auferes os lucros.

Arnoldo Wald, em parecer intitulado “Responsabilidade civil do banqueiro por atividade culposa”, veiculado na RT 595/34, pondera que os bancos, no Brasil, participam de verdadeiro serviço público de distribuição de crédito dentro do Sistema Financeiro Nacional:

“Assim sendo, pela própria natureza dos serviços prestados pela instituição financeira, entendemos que se impõe a sua responsabilidade objetiva pelos mesmos motivos por que se estabeleceu a do Estado, que mereceu até ser consagrada constitucionalmente. Na realidade, sendo impossível ao cliente conhecer a vida interna da instituição financeira, pelo grau de complexidade que alcançou, justifica-se que esta responda objetivamente pelos danos causados, com base na teoria da culpa do serviço, consolidada e consagrada no campo do Direito Público” (n. 52).

José de Aguiar Dias há muito ensinava que:

“O depósito bancário é, com efeito, considerado depósito irregular ou de coisas fungíveis. Neste, os riscos da coisa depositada correm por conta do depositário, porque lhe são aplicáveis pelo disposto acerca do mútuo (Código Civil, art. 1.280). Na ausência de culpa de qualquer das partes, ao banco toca suportar os prejuízos. Assumir o risco é, na hipótese, o mesmo que assumir a obrigação de vigilância, garantia ou segurança sobre o objeto do contrato. Em outras palavras: comprometeu-se a guardar a coisa e restituí-la 'sã e salva'...” (Da Responsabilidade Civil, Ed. Forense, 1979, 6ª ed., vol. I, págs. 387-388, n. 150-A).

Essa é a convicção adotada pela Segunda Seção do Col. STJ, que, ao resolver controvérsia idêntica, em Recurso Especial na sistemática do art. 543-C do CPC de 1973, assim decidiu:

“Recurso Especial Representativo de Controvérsia. Julgamento pela sistemática do art. 543-C do CPC. Responsabilidade civil. Instituições bancárias. Danos morais 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 como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (REsp 1.197.929 - PR, rel. Min. Luís Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.11.11, Dje 12.09.11).

A Súmula n. 479 do Col. STJ sedimentou a questão:

“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 esses fundamentos, a r. sentença é irretocável, inclusive no que toca à reparação pelo abalo moral reclamado pela autora.

In casu, o direito à reparação do dano moral exsurge do ato em si, ou seja, o dano existe no próprio fato violador e impõe a necessidade de resposta. Surge ao atingir a vítima, provocando reações negativas, daí falar-se em *damnum in re ipsa*.

Em sede de dano moral não se exige do sujeito passivo do dano a prova da molestação, do incômodo, do desconforto, da frustração. A responsabilização do agente ativo se opera por força do simples fato da violação; do só evento danoso surge a necessidade de reparação.

Nesse sentido, Carlos Alberto Bittar doutrinava que o dano moral dispensa prova em concreto. Trata-se de presunção absoluta (Reparação Civil por Danos Morais, Ed. RT, 1993, pág. 204).

A jurisprudência atual pode ser resumida num precedente do Col. STJ bem adequado ao caso concreto:

“O dano moral, tido como lesão à personalidade, à honra

da pessoa, mostra-se às vezes de difícil constatação, por atingir os seus reflexos parte muito íntima do indivíduo - o seu interior. Foi visando, então, a uma ampla reparação, que o sistema jurídico chegou à conclusão de não se cogitar da prova do prejuízo para demonstrar a violação do moral humano" (RSTJ 135/384).

Caio Mário da Silva Pereira, a propósito, leciona que:

"o fulcro do conceito ressarcitório acha-se deslocado para a convergência de duas forças: o caráter punitivo para que o causador do dano, pelo fato da condenação, se veja castigado pela ofensa que praticou; e o caráter ressarcitório para a vítima, que receberá uma soma que lhe proporcione prazeres como contrapartida do mal sofrido" (Responsabilidade Civil, Ed. Forense, 1989, pág. 62, n. 45).

E complementa que a indenização não deve ser *"tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva"* (pág. 67 n. 49).

O dano moral reclamado pela autora tem nexos com o desabono indevido ao seu crédito, fazendo-se presumir percalços e severa violação à dignidade da pessoa humana, inclusive diante da recalcitrância da ré em resolver a questão simples no âmbito administrativo e fundamentar sua defesa na ilação desvirtuada e descorrelacionada de prova contundente, de que a autora realizou as operações e contratou o citado empréstimo.

Tipificada a lesão, o *quantum* de R\$ 5.000,00 sentenciado mostra-se razoável e proporcional à reparação do abalo; não enriquece a autora e tem o mérito de causar na ré impacto suficiente a evitar reincidências.

Em se tratando de dano moral, o termo inicial da atualização é o arbitramento, ou seja, a prolação da r. sentença, conforme a Súmula n. 362 do Col. STJ.

O cálculo da atualização e dos juros de mora incidentes sobre o *quantum* do moral será feito em conformidade com o art. 389 e art. 405, ambos do Código Civil, com a redação atribuída pela Lei n. 14.905/24.

Os citados dispositivos legais passaram a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.

“Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.”

“Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.

“§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.

“§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil.

“§ 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência.”

Assim, o *quantum* da condenação pelo dano moral, observado o termo inicial segundo a Súmula n. 362 do Col. STJ, será atualizado pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, acrescidos de juros de mora desde o abalo (Súmula n. 54 do Col. STJ) à razão de 1% ao mês (art. 406 do Código Civil), ressalvado que, a partir da vigência da Lei n. 14.905/24, como determina o art. 14 do CPC (*“A norma processual não retroagirá e será aplicável imediatamente aos processos em curso, respeitados os atos processuais praticados e as situações jurídicas consolidadas sob a vigência da norma revogada.”*), aplica-se o novo referencial.

Desprovido o recurso da ré, com mais razão suporta os ônus de sucumbência, a seu cargo as custas e despesas processuais, as de reembolso à autora com atualização monetária desde os desembolsos, os honorários advocatícios sem a majoração do art. 85, § 11, do CPC, visto que foram arbitrados no máximo legal pelo juízo de primeiro grau.

Posto isto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Nuncio Theophilo Neto
Relator