



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318448

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006623-17.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado ELISANGELA DAVID DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 45028 - Digital
APEL.Nº: 1006623-17.2024.8.26.0004
COMARCA: São Paulo (4ª Vara Cível do Foro Regional da Lapa)
APTE. : “Picpay Instituição de Pagamento S.A.” (ré)
APDO. : Elisangela David de Oliveira (autora)

Responsabilidade civil - Prestação de serviços – Conta digital “Picpay” – Transferências, via pix, ocorridas sequencialmente, no valor total de R\$ 19.528,00, não reconhecidas pela autora - Negativa da realização das operações que somente podia ser infirmada mediante contraprova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado na inicial – Ônus dessa contraprova que cabia à ré e do qual ela não se desincumbiu - Art. 373, II, do atual CPC e art. 6º, VIII, do CDC - Não bloqueio, por parte da ré, de operações realizadas de forma fraudulenta, em perfil destoante do usual – Lídima a condenação da ré a ressarcir os danos materiais oriundos das operações indevidas.

Responsabilidade civil - Dano moral – Negativa de devolução dos valores referentes às transações impugnadas que não impôs à autora mais do que mero aborrecimento - Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral da autora – Pedido de indenização por danos morais rejeitado – Sentença reformada nesse ponto - Decretada a procedência parcial da ação - Apelo do banco réu provido em parte.

1. Trata-se de apelação interposta, tempestivamente, da sentença que julgou procedente ação indenizatória por danos materiais e morais.

Sustenta o apelante, réu na mencionada ação, em síntese, que: não foi comunicado pela autora em tempo hábil sobre o suposto valor subtraído de sua conta; houve desídia da própria vítima; não foi constatada nenhuma irregularidade no momento da transferência; a autora facilitou que terceiros tivessem acesso a suas credenciais por meio do seu aparelho celular; apenas a autora é a responsável pela guarda de suas senhas pessoais; a existência de suposta fraude é questão de segurança pública; trata-se de fortuito externo, ocorrido por culpa exclusiva de terceiro e fora do estabelecimento da instituição; não está obrigada, seja contratual ou legalmente, a traçar perfil de consumo de seus clientes; o nexo de causalidade entre os fatos alegados e a sua conduta se encontra ausente na hipótese; inexistiu fragilidade no seu sistema de segurança; a condenação por danos morais deve ser afastada ou, subsidiariamente, minorada; a ação há de ser julgada improcedente (fls. 255/274).

O recurso foi preparado (fls. 275, 276), havendo sido respondido pela parte contrária (fls. 281/284).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pela ré merece prosperar em parte.
Explicando:

2.1. Relatou a autora, na petição inicial da ação (fls. 2/4, 103), que, no dia 17.3.2024, houve várias transações realizadas, entre 2h33m a 4h56m da madrugada, em sua conta Picpay, culminando na realização de onze transferências fraudulentas, via pix, no total de R\$ 19.528,00.

Narrou a autora que quando percebeu o ocorrido, no dia 17.3.2024, às 14h49m, entrou em contato com o banco réu, porém, não obteve êxito em reaver seus valores.

À vista disso, a autora ajuizou a presente ação, objetivando: a restituição do valor de R\$ 19.528,00 subtraído de sua conta corrente; a condenação do réu no pagamento de danos morais, no valor de R\$ 20.000,00 (fl. 11).

2.2. A negativa da realização das transações questionadas, por parte da autora (fls. 2/4), somente podia ser infirmada mediante contraprova de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado na exordial.

Cabia à ré demonstrar que não existiu falha de segurança, que as aludidas transações suspeitas se operaram de forma regular, nos termos do art. 373, inciso II, do atual CPC e do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, o que não se verificou.

Defendeu a ré que não houve indícios de invasão na conta da autora, sendo que as transações impugnadas foram efetivadas regularmente com senha e demais informações de segurança de uso exclusivo da autora, que é a responsável pela segurança de suas informações pessoais (fl. 106/132).

Todavia, tal circunstância não é suficiente para ensejar a improcedência da ação.

Incontroverso que as operações contestadas destoaram do perfil da correntista, conforme fundamentado na sentença (fl. 250) e não impugnado pela ré (fls. 255/274).

Incumbe à instituição financeira dispor de meios eficazes ao bloqueio preventivo de transações suspeitas e destoantes do perfil de seus clientes, hipótese aqui retratada.

Como já deliberado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo:

“(...) o banco também é responsável se apresentou defeito em seu serviço, (...), deixando de efetuar o bloqueio preventivo das operações suspeitas, de forma a permitir a realização de compras fora do perfil do consumidor” (Ap nº 1007136-08.2017.8.26.011, de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. ITAMAR GAINO, j. em

9.4.2018).

Não tendo a ré empregado a diligência necessária para controle preventivo do perfil de compras efetuadas pelo consumidor, ela contribuiu para o sucesso da fraude.

Leva a esse resultado o estatuído na Súmula 479, publicada no DJe de 1.8.2012, a seguir transcrita:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (grifo não original).

Inviável, nesse cenário, que se reconheça a caracterização de alguma das causas excludentes tipificadas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Há de prevalecer o dever da ré ressarcir os danos materiais oriundos das operações indevidas, tal como reconhecido na sentença guerreada (fl. 251).

2.3. Todavia, o recurso da ré merece provimento quanto à necessidade de afastamento da sua condenação no pagamento de danos morais (fl. 251).

A negativa de restituição dos valores referentes às transações impugnadas não impôs à autora mais do que mero aborrecimento, não havendo nos autos notícia de que, em virtude disso, ela tenha experimentado qualquer outro dissabor capaz de representar abalo à sua esfera extrapatrimonial.

Como decidido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, para ficar caracterizado o dano moral, deve ser “demonstrada a ocorrência de violação significativa a algum direito da personalidade do correntista” (REsp nº 1.573.859- SP, registro nº 2015/0296154-5, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. MARCO AURÉLIO BELLIZZE, j. em 7.11.2017, DJe de 13.11.2017), o que não se verificou no caso em tela.

Saliente-se que, não se cuidando de dano moral puro, a prova da respectiva ocorrência cabia à autora (art. 373, I, do atual CPC), ônus do qual ela não se desincumbiu.

O cenário por ela narrado, destarte, não induz dano moral indenizável, devendo prevalecer a rejeição do pertinente pedido.

Segundo realçado por SERGIO CAVALIERI FILHO:

“(…) não há dano moral em razão de lesão de bem patrimonial, nem de mero inadimplemento contratual. Eventual aborrecimento daí resultante já está abrangido pelo dano material (…)” (“Programa de responsabilidade civil”, 2ª ed., São Paulo: Malheiros, 2000, nº 19, p. 75).

“(…) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame,

sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (“Programa de responsabilidade civil”, 7ª ed., São Paulo: Atlas, 2007, nº 19.4, p. 80).

“(…) mero inadimplemento contratual, mora ou prejuízo econômico não configuram, por si sós, dano moral, porque não agridem a dignidade humana. Os aborrecimentos deles decorrentes ficam subsumidos pelo dano material, salvo se os efeitos do inadimplemento contratual, por sua natureza ou gravidade, exorbitarem o aborrecimento normalmente decorrente de uma perda patrimonial e também repercutirem na esfera da dignidade da vítima, quando, então, configurarão o dano moral (...)” (“Programa de responsabilidade civil”, 7ª ed., São Paulo: Atlas, 2007, nº 19.4.1, ps. 80-81).

Deve ser sopesado, ademais, que a ré também foi vítima da atuação de criminosos.

O cenário por ela narrado, em suma, não induz dano moral indenizável.

3. Nessas condições, dou parcial provimento à apelação da ré, reformando em parte a sentença impugnada (fls. 246/251), para afastar sua condenação no pagamento de indenização por danos morais (vide item 2.3), decretando, pois, a procedência parcial da ação.

Configurada a sucumbência recíproca, tipificada no art. 86, “caput”, do atual CPC, as partes devem ratear custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada uma delas.

Quanto aos honorários advocatícios, conforme previsto no § 2º do art. 85 do atual CPC, ficam assim estabelecidos:

- a) em relação à advogada da autora, em 10% sobre o valor da condenação, ou seja, sobre o valor da restituição, R\$ 19.528,00 (fl. 251), devidamente atualizado;
- b) em relação aos advogados da ré, em 10% sobre a indenização por danos morais pleiteada na inicial e não acolhida, R\$ 20.000,00 (fl. 11), montante corrigido pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.

Quanto à autora, beneficiária da justiça gratuita (fl. 97), as verbas de sucumbência só podem ser exigidas se ficar atestado que ela perdeu a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condição legal de necessitada, nos termos do art. 98, § 3º, do atual CPC.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator