



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000332412

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009522-94.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO S/A, é apelado AUTO CENTER VAN MOTORS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.782

APELAÇÃO Nº 1009522-94.2024.8.26.0001

APELANTE: STONE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A

APELADA: AUTOCENTER VAN MOTORS LTDA

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ “A QUO”: PAULO BACCARAT FILHO

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de Indenização c.c com pedido de Reparação de danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da Ré. Não acolhimento. Vítima de fraude. Furto de celular. Golpe praticado por terceiros Realização de operações financeiras por terceiros. Hipótese de fraude verificada no âmbito de atuação da Requerida. Responsabilidade configurada. Aplicação dos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor e das Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça. Transações que fogem ao perfil do cliente. Má prestação dos serviços bancários. Danos materiais comprovados. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 377/380, cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação de Indenização c.c com pedido de Reparação de danos materiais e morais, julgou parcialmente procedente a Ação, e condenou a Ré na indenização do dano material no importe de R\$73.399,96 (setenta e três mil, trezentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos), com correção monetária desde o desembolso (págs. 146/153, fevereiro de 2024), observados os índices da tabela organizada pelo Tribunal de Justiça deste Estado, e com juros legais de um por cento (01%) ao mês, estes contados da citação (págs. 224, 13.06.2024).

Ante a mínima sucumbência da Autora, condenou também a Ré no pagamento das despesas processuais e dos honorários que foram fixados em dez por cento (10%) do valor da condenação.

Inconformada, apela a Requerida (fls. 386/395), alegando, em síntese, que ao contrário do que fundamentou o Douto Juízo, o STJ tem o

entendimento consolidado de que as Instituições só respondem pelas transações realizadas após a comunicação de roubo do celular.

Salienta que o boletim de ocorrência foi realizado dias depois do assalto, e o representante legal da Apelada forneceu a senha e o login da conta ao seu funcionário, o qual registrou o boletim de ocorrência.

Reforça ainda que um dos objetos roubados era um celular iPhone, da marca Apple, e que o bloqueio do aparelho só foi solicitado no dia 24/02/2024, o qual poderia se dar em até 72h, portanto houve morosidade pelo Autor ao tentar bloquear o celular de seu funcionário, que possuía, de forma indevida, os dados sensíveis da conta da Empresa.

Afirma que os recursos disponibilizados pela Apple poderiam ter sido ativados pela Apelada para evitar que os criminosos tivessem acesso aos aplicativos e dados do telefone furtado, porém não há indícios de que tenha acionado os recursos de segurança de seu telefone, sendo notória a ausência de ato ilícito de sua parte.

Frisa que assim que foi comunicada, prontamente descadastrou o celular furtado da Apelada, de modo que este aparelho não poderia ter mais acesso à conta, portanto impõe-se o provimento do Recurso para que a sentença seja reformada.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença, sendo julgados improcedentes os pedidos da Parte Apelada, com a consequente condenação do Apelado ao pagamento de custas e honorários de sucumbência, ou que o ônus sucumbencial seja arcado igualitariamente entre as Partes, tendo em vista a demonstração de concorrência da Apelada para a concretização do golpe.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões (fls. 430/443).

É o breve relatório.

Cuida-se de Ação de Indenização c.c com pedido de Reparação de

danos materiais e morais, movida por “Auto Center Van Motors Ltda” em face de “Stones Instituição de Pagamentos S/A”, pretendendo a condenação da Ré na reparação do dano material e do moral, por ter sido furtado em 20 de fevereiro de 2024, aparelho de telefonia celular utilizado por seu empregado, no qual estava instalado aplicativo fornecido pela Ré para movimentação de valores em conta corrente mantida entre as Partes; sendo providenciada a lavratura de "boletim de ocorrência sob nº CQ5075-3/2024" e "solicitado o bloqueio do celular"; porém constatou que no dia 25 daquele mesmo mês, houve débitos sequenciais na referida conta corrente que somaram R\$73.399,96 (setenta e três mil, trezentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos), e se mostraram completamente divergentes do seu perfil, de modo a demonstrarem falha na prestação dos serviços pela Requerida e que, em decorrência, deverá reparar o dano material mencionado; aduz que sofreu, ainda, dano moral, não só porque "perdeu clientes, mas porque vem sofrendo cobranças de dívidas com fornecedores e cliente, além de ter rescindido Contrato com dois clientes e sido obrigada a devolver os valores deixados como sinal", como também "os atos lesivos, acarretaram prejuízos de grande monta, cansando aos representantes da Empresa tremenda aflição e angustia passíveis de reparação.

Pois bem.

De início, convém ressaltar que, na hipótese, incidem as Normas Consumeristas, segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.*”

No entanto, a aplicabilidade da Legislação Consumerista, não implica na consequente procedência dos pedidos autorais.

Neste sentido, ainda, a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça, determina 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.”

E uma vez que a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“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”.

Ademais, embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito.

Na peculiaridade dos Autos, a Autora afirma que causa espanto a Requerida ter autorizado estas transações as quais fogem completamente do seu perfil, também causando estranheza os golpistas tivessem acesso facilmente à sua conta, restando clara a existência de falha no serviço da Ré, que deixou de proteger os seus dados e a sua conta, podendo observar através dos extratos bancários (fls. 39/145), que esta não é sua conduta exercida habitualmente, e tampouco possui em seu histórico transações realizadas para os destinatários mencionados (fls. 146/153).

Por outro lado, afirma a Requerida/Apelante que os recursos disponibilizados pela Apple poderiam ter sido ativados pela Apelada de modo a evitar que os criminosos tivessem acesso aos aplicativos e dados do telefone furtado, não havendo indícios de que tenha acionado os recursos de segurança de seu telefone, sendo notória a ausência de ato ilícito de sua parte.

Frisa que assim que foi comunicada, prontamente descadastrou o celular furtado da Apelada, de modo que este aparelho não poderia ter mais acesso à conta, portanto impõe-se o provimento do recurso para que a sentença seja reformada.

Reforçando ainda, em seu pedido que houve a demonstração de

concorrência da Apelada para a concretização do golpe.

Contudo, consoante entendimento sedimentado desta Colenda Câmara, os fatos narrados na Exordial pela Autora devem ser reconhecidos como fortuito interno, pelos quais a Requerida responde pelos danos causados, nos termos do artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor, em conjunto com o quanto enunciado nas Súmulas nº 297 e 479, do Superior Tribunal de Justiça.

Desta forma, tendo em vista que a fraude ocorreu na conta bancária da Instituição Financeira Ré, a mesma deveria ter preservado os dados da consumidora, resta evidente a sua responsabilidade objetiva.

Portanto, não há que se falar em culpa exclusiva da Apelada, pois ainda que se diga que a consumidora não se acautelou, possibilitando aos agentes criminosos meios para se locupletarem às suas custas, como o fornecimento de dados pessoais, revelou-se a falha na prestação dos serviços da Instituição Financeira (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

No caso dos Autos, trata-se de risco do negócio desempenhado pelo Agente Financeiro, que auferir os bônus com a sua atividade e, portanto, deve arcar com os ônus, mormente quando há falha do serviço.

Em situações como estas, exige-se das Instituições Bancárias o acionamento de mecanismos de segurança com o fim de coibir fraudes, como a ocorrida na presente Demanda.

Ademais, o sistema da Apelante permitiu que terceiros livremente fizessem transações, sem qualquer controle sobre a veracidade das operações, caracterizando a falha na prestação dos seus serviços, contribuindo decisivamente para que o ato ilícito fosse perpetrado, acabando com a transferência dos valores para conta de terceiro, permitindo a ocorrência do dano material.

Desta maneira, não há controvérsia nos Autos acerca do fato de que a Autora foi vítima de golpe, restando bem evidenciado que a ação criminosa se deu no âmbito das operações bancárias, sendo inegável a aplicação dos termos do citado

na Súmula 479.

E, diante do Boletim de Ocorrência de fls. 34/38, iniciado no dia 24/02/2024 e emitido no dia 26/02/2024, bem como, a narrativa exposta na Inicial, deixam claros que a Autora foi vítima, por ter sido o celular, onde continha instalado o aplicativo da Instituição Financeira Ré, furtado.

Além disto, as transações constantes nas informações prestadas às fls.146/153, indicam valores expressivos, totalizando o montante de R\$73.399,96 (setenta e três mil, trezentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos).

Sendo assim, é evidente a falha no dever de segurança da Requerida, ocorrendo responsabilidade objetiva, à luz do disposto no artigo 14 e § 1º do Código de Defesa do Consumidor e de acordo com as Súmulas nº 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Desta forma, é de rigor o reconhecimento da inexigibilidade dos débitos, com a devolução de valores, no importe de R\$73.399,96 (setenta e três mil trezentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos), não merecendo qualquer reparo a r. Sentença proferida.

Neste sentido, conforme julgado dessa Egrégia Tribunal de Justiça:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autor vítima de roubo de cartão e celular. Sentença de parcial procedência. Insurgência da parte autora. Danos materiais configurados com relação às transferências via "PIX", reconhecidas como fraudulentas. Restituição é de rigor. Danos morais. Banco réu foi informado da ocorrência do roubo no mesmo dia das transações fraudulentas e orientou o apelante a procurar os meios judiciais. Danos morais fixados em R\$ 5.000.00. Razoável e proporcional ao dano causado. Sentença reformada. Sucumbência fixada inteiramente em face do réu. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1004258-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

95.2021.8.26.0003; Relator: Benedito Antônio Okuno; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 11/08/2021)

Logo, de rigor a manutenção da r. Sentença proferida.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se na totalidade a r. Sentença de Primeiro Grau, majorando-se a verba honorária para o percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação devidamente corrigido.

PENNA MACHADO
Relatora