



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000351291

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1100142-83.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO S/A, é apelado RIBEIRO E REIS SERVICOS MEDICOS 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), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

CARLOS ABRÃO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 76440 (Processo Digital)

Apelação nº 1100142-83.2023.8.26.0100

Comarca: São Paulo (25ª Vara Cível do Foro Central Cível)

Apelante: **STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO S/A**

Apelado: **RIBEIRO E REIS SERVICOS MEDICOS LTDA**

Juiz sentenciante: Leila Hassem da Ponte

APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIA INDEVIDAMENTE TRANSFERIDA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ROUBO DE CELULAR SEGUIDO DE ENVIOS DE PIX NÃO RECONHECIDOS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO.

1- CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO - INOCORRÊNCIA - CASA BANCÁRIA QUE NÃO TOMOU AS CAUTELAS DEVIDAS QUANDO DA AUTORIZAÇÃO DOS PIXS.

2- INEXIGIBILIDADE - ROUBO DE CELULAR SEGUIDO DE TRANSAÇÕES VIA PIX NÃO RECONHECIDAS - RELAÇÃO DE CONSUMO - SÚMULA 297 DO STJ - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ - COMUNICAÇÃO DO ROUBO FEITA COM BREVIDADE - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE PERMITIU EM UM CURTO PERÍODO DE TEMPO SETE TRANSAÇÕES VIA PIX PARA O MESMO DESTINATÁRIO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EVIDENCIADA - BANCO QUE DEVE ZELAR PELA SEGURANÇA DOS SERVIÇOS PRESTADOS - RISCO DA ATIVIDADE - INEXIGIBILIDADE DE VALORES MANTIDA.

3- RECURSO DESPROVIDO, MAJORADA A VERBA HONORÁRIA.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 369/372 julgando parcialmente procedente a demanda, condenando a ré a restituir o valor de R\$ 9.085,00, a título

de danos materiais, corrigido pela tabela prática desde a data do efetivo prejuízo, acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, arcando a requerida com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação, de relatório adotado.

A demandada aduz que só responde pelas transações realizadas após o roubo do celular ser noticiado, assevera demora na comunicação do ocorrido, impossibilitando o bloqueio das transações, defende a realização de operações mediante uso de login e senha, faz prequestionamento, requer que a demanda seja julgada improcedente, alternativamente pleiteia o reconhecimento de culpa concorrente, aguarda provimento (fls. 375/384).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 385/386).

Regularmente processado (fls. 387).

Contrarrazões (fls. 390/398).

Houve remessa (fls. 402).

É O RELATÓRIO.

O recurso não prospera, majorada a verba honorária.

Cuida-se de ação de restituição de quantia indevidamente transferida cumulada com indenização por danos morais na qual narra a autora que foi assaltada, teve seu celular roubado e, apesar de ter feito a devida comunicação à requerida, se deparou com vários PIX no extrato de sua conta bancária, os quais não reconhece.

No caso aplica-se a relação de consumo, Súmula nº 297 do STJ, cabendo ressaltar ainda a Súmula 479 do STJ, segundo a qual as instituições bancárias respondem objetivamente pelos “*danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”, assim como por falhas na prestação do serviço, artigo 14 do CDC.

Aduz a demandante que, no dia 25 de agosto de 2022, por volta das 11h30min, foi surpreendida enquanto caminhava

na calçada por um rapaz em uma bicicleta, que a empurrou pelos ombros e subtraiu seu aparelho celular. Relata que o dispositivo continha diversos aplicativos bancários instalados e que, tão logo lhe foi possível, comunicou o ocorrido à instituição requerida.

Apesar de rapidamente entrar em contato com a ré, foram efetuadas 07 transações via pix, todas para o mesmo destinatário e em um curto espaço de tempo.

A demandante trouxe ainda boletim de ocorrência (fls. 32/33), o que confere maior veracidade à sua narrativa.

Pois bem. A instituição financeira sustenta que a demora na notificação do roubo permitiu que as operações fossem realizadas, entretanto, a requerente teve seu celular subtraído em via pública no dia 25/08/2022 por volta das 11h30min e, por estar na rua, obviamente não tinha como relatar o fato à Stone de forma imediata, o que foi feito assim que possível, havendo comunicado interno da ré referente a abertura de chamado às 17h02min do dia 25/08/2022, 05 horas e meia após o incidente, o que evidencia a diligência da consumidora ao registrar o fato com brevidade.

A requerida aduz ainda utilização de dados pessoais e senhas para a realização das transações, porém não traz nenhum documento que comprove a regularidade das operações.

Também não prospera a alegação de ausência de nexo de causalidade por ter sido o ilícito praticado por terceiros, uma vez que, ainda que se trate de questão de segurança pública, o infrator utilizou-se dos canais eletrônicos da instituição financeira para o cometimento da fraude.

Nem se diga que se trata de culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor, uma vez que houve falha na prestação de serviços, não tendo a requerida tomado as cautelas devidas quando da autorização dos Pix.

Não há nenhuma evidência de que as senhas da autora estavam anotadas no celular, ademais, nota-se que foram realizadas sete transações num intervalo de menos de uma hora e meia, algumas com menos de 30 segundos entre si, todas para o mesmo destinatário (fls. 304/310), de forma que se constata falha na prestação de serviço ante a ausência de identificação pelos setores

especializados na detecção de movimentações suspeitas, não se cogitando de culpa exclusiva da vítima ou mesmo concorrente.

As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados e das informações contidas em seu cadastro, responsabilizando-se por eventuais falhas, tratando-se de risco inerente ao seu negócio, sendo a sua responsabilidade objetiva, conforme a já citada Súmula 479 do STJ, não se vislumbrando excludente de responsabilidade.

Desta forma, uma vez que as transações foram realizadas por criminosos, aproveitando-se da fragilidade do sistema de segurança do banco, os valores impugnados devem ser considerados inexigíveis.

A esse respeito:

AÇÃO DE DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA – Furto de celular e transações realizadas via Pix de forma fraudulenta - Sentença de parcial procedência – Recurso da ré. PRELIMINAR - ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não cabimento - Relação de consumo - Ré Picpay que integra a cadeia de Consumo - Art. 7º do CDC - Preliminar rejeitada.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Relação de consumo - Furto de celular - Fraude de terceiro – Transações financeiras realizadas no mesmo dia do furto e em curto espaço de tempo que refogem ao perfil de consumo da autora - Falha na prestação do serviço - Ausência de comprovação da regularidade das operações financeiras impugnadas - Ônus do qual a ré não se desincumbiu - Artigo 373, II do CPC - Aplicação do art. 14, "caput" do CDC e Súmula 479 do STJ - Fortuito interno – Responsabilidade objetiva – Declaração de inexigibilidade que é de rigor – Precedentes - Recurso não provido. DANOS MORAIS - Ocorrência Falha na prestação de serviço configurada - Dissabores experimentados pela autora que ultrapassam o mero aborrecimento - Teoria do desvio produtivo do consumidor - Precedentes do STJ e deste TJSP - Danos morais arbitrados na quantia de R\$ 3.000,00 em primeira instância que se mostra adequada e deve ser mantida - Observância dos critérios da razoabilidade e proporcionalidade Precedentes deste E. Tribunal e desta E. Câmara - Recurso não provido. SUCUMBÊNCIA - Honorários majorados, nos termos do art. 85, §11 do CPC. DISPOSITIVO - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000246-67.2022.8.26.0176; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 15/01/2024; Data de Registro: 15/01/2024)

**RESPONSABILIDADE CIVIL – Ressarcimento de valores c/c dano moral – Transações bancárias não reconhecidas e realizadas através de aplicativo instalado em telefone celular que foi furtado – Meliantes que conseguiram invadir a conta que mantinha junto à PICPAY mesmo sem a biometria, considerada essencial para acesso e sem que as senhas estivessem salvas no aparelho, realizando recargas de crédito, pix e contratando empréstimo junto ao BANCO ORIGINAL S/A, que disponibiliza crédito na plataforma da PICPAY – Ação julgada parcialmente procedente, reconhecimento o direito ao ressarcimento dos valores desfalcados, declarando a inexigibilidade do empréstimo e fixando indenização por dano moral em R\$ 5.000,00, considerando, neste ponto, a comunicação tardia por parte da autora (dez horas depois do ocorrido) e o fato de seu nome ter sido negativado pelo banco*

– Insurgência apenas pelo Banco Original S/A, que insiste na regularidade do empréstimo contratado – Descabimento – Roubo do celular e realização das transações pelos meliantes devidamente comprovada nos autos – Responsabilidade reflexa pelo evento que é manifesta – Se optou por fornecer crédito em parceria com a PICPAY, visando aumentar seus lucros, está sujeito a sofrer os efeitos que uma contratação fraudulenta pode lhe trazer, como no caso – Se as transações realizadas junto à plataforma da PICPAY foram consideradas ilegítimas/fraudulentas, ilegítima também será a contratação do empréstimo que também partiu daquela mesma plataforma – Situação que, dadas as peculiaridades da causa, reflete fortuito interno, a teor do previsto na Súmula 479/STJ – E mesmo sabendo que a contratação do empréstimo decorreu de fraude desde a comunicação do furto do celular, insistiu na sua regularidade; passou a cobrar a autora e ainda inseriu seu nome no rol dos devedores, justificando o dever de indenizar o dano extrapatrimonial – Valor arbitrado em R\$ 5.000,00 que deve ser conservado, estando, inclusive, a quem dos valores praticados por este Tribunal para situações semelhantes – Sentença mantida – Honorários já fixados no grau máximo em primeiro grau – Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão. *(TJSP; Apelação Cível 1007685-60.2022.8.26.0005; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/12/2023; Data de Registro: 07/12/2023)

Dessarte, é de rigor a manutenção da r. sentença recorrida, majorando-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isto posto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO**
ao recurso, majorada a verba honorária para 15% sobre o valor da
condenação.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO

Relator