



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000373216

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1170508-50.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARIANA MUNHOZ DE OLIVEIRA LOCATELLI, são apelados B FINTECH SERVICOS DE TECNOLOGIA LTDA e TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão da 29ª 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 NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E SILVIA ROCHA.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1170508-50.2023.8.26.0100

Processo originário 1170508-50.2023.8.26.0100

Apelante: Mariana Munhoz de Oliveira Locatelli

Apelados: B Fintech Servicos de Tecnologia Ltda e Telefônica Brasil S.a

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Melissa Bertolucci

Voto nº 11283

Ação indenizatória – Furto de celular – Acesso indevido à plataforma de criptomoedas – Saques não autorizados – Demanda ajuizada em face da operadora de telefonia e corretora de ativos digitais – Ausência de falha na prestação dos serviços – Conta da autora invadida antes do pedido de bloqueio da linha telefônica – Bloqueio do chip realizado prontamente pela operadora – Saques realizados dois dias depois do furto – Corretora de criptomoedas só informada sobre o episódio mais de um mês depois, impossibilitando o imediato bloqueio da conta – Falha da autora ao não adotar providências básicas, rapidamente, contribuindo para a consumação da fraude – Alegação de operações atípicas afastada, pois condizentes com a dinâmica volátil do mercado de ativos digitais – Culpa exclusiva da vítima – Sentença mantida – Recurso desprovido.

1. Versam os autos sobre **ação de ressarcimento** de valores subtraídos de conta em plataforma de criptomoedas e **indenização** por danos morais. A autora alega que teve seu celular furtado. Solicitou o bloqueio do telefone junto à operadora de telefonia, mas, mesmo assim, criminosos conseguiram acessar sua conta na corretora de criptomoedas, transferindo quantia equivalente a R\$ 61.039,75. Diz que a movimentação foi atípica, em horário noturno, com perfil de fraude. Além disso, menciona

que a corretora teria um seguro para cobrir eventuais prejuízos. Aponta falha de segurança nos serviços prestados pelas rés.

A **sentença** (p. 669/673) julgou improcedentes os pedidos, concluindo pela inexistência de falha na prestação dos serviços e a culpa exclusiva da consumidora.

Nas razões de **apelação** (p. 678/700), a autora busca a reforma da sentença, sustentando, em suma: i) erro de interpretação quanto ao momento da alteração dos dados da conta; ii) falha na comunicação e insuficiência das medidas de segurança; iii) movimentações atípicas, em horário suspeito e com valores elevados; iv) responsabilidade objetiva das rés; v) inexistência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros; vi) falha na implementação da política “*conheça seu cliente*” pela corretora; vii) possibilidade de recuperação das criptomoedas; viii) dever das rés de reparar os danos; ix) necessidade de fixação dos honorários advocatícios mais próximos a 20%.

Contrarrazões (p. 706/746).

Oposição ao julgamento virtual (p. 825 e 827).

É o relatório.

2. O recurso não tem provimento. É irretocável a sentença da competente magistrada Melissa Bertolucci.

Não houve interpretação equivocada na sentença.

A autora teve seu aparelho de celular furtado na noite de 20/09/2023, enquanto tirava fotos na Avenida Paulista, em São Paulo, segundo consta do boletim de ocorrência (p. 54/56).

No entanto, os documentos juntados demonstram que, antes mesmo de solicitar o bloqueio da linha, em 20/09/2023 às 20h20 (p. 5), criminosos já haviam acessado sua conta na corretora de criptomoedas, tal como reconheceu o juízo singular.

Às 19h07 daquele mesmo dia (p. 180), a conta da autora foi acessada por outro dispositivo, ou seja, a invasão foi consumada cerca de uma hora antes do pedido de bloqueio.

Por outro lado, a operadora de telefonia cumpriu prontamente a solicitação da autora, bloqueando a linha em apenas dois minutos (p. 5). Não se verifica, portanto, qualquer falha na prestação do serviço de sua parte.

Como estava tirando fotos no momento do furto, é muito provável que seu celular estivesse desbloqueado, o que acabou por facilitar a rápida ação dos criminosos.

Mas não foi só isso. A falta de diligência da autora após o incidente certamente contribuiu para que a fraude se concretizasse.

Além do bloqueio do chip, a autora poderia ter tomado outras providências para proteger seus dados, como apagar informações do aparelho remotamente junto ao fabricante, bloquear o “IMEI” (*Identificação Internacional de Equipamento*

Móvel), bem como comunicar imediatamente as instituições financeiras e plataformas de investimentos. São medidas simples e amplamente recomendadas em situações como a dos autos, como é de conhecimento geral e foram bem destacadas nas contrarrazões.

A autora, porém, não fez nada disso.

Só registrou o boletim de ocorrência no dia seguinte ao furto (p. 54/56) e a corretora de criptomoedas foi informada mais de um mês depois do fato, por meio de notificação extrajudicial (p. 74/77).

Veja-se que, em seu primeiro contato com a corretora, por meio do canal de atendimento ao cliente, em 24/10/2023, a autora sequer mencionou o furto do celular, limitando-se a relatar dificuldades de acesso à conta e desconhecimento das transações realizadas (p. 166/175).

Os saques na conta da autora ocorreram dois dias após o furto. Se ela tivesse avisado imediatamente a corretora a respeito do ocorrido, a consumação da fraude poderia ter sido evitada.

A falta de comunicação rápida e adequada afastou a possibilidade de intervenção da corretora de criptomoedas, que não tinha como presumir a ocorrência de fraude, especialmente quando as operações foram realizadas com as credenciais da própria autora, por dispositivo autorizado e autenticado.

A corretora, por sua vez, também oferecia meios de proteção adicionais contra saques indevidos, como o “*Passkeys*”, expressamente recomendado (p. 43), mas que estava desabilitado na conta da autora, mais um indício de ausência de cautela na proteção de seus dados.

Além disso, havia a possibilidade de desativação da conta pelo próprio usuário, de forma online (p. 120), o que tampouco foi providenciado.

Portanto, é evidente que apenas o bloqueio da linha telefônica não bastava numa situação como a dos autos. Era dever da autora mitigar o próprio dano, mas ela falhou em adotar medidas básicas para proteger seus ativos.

No mais, a alegação de que as transações foram atípicas não se sustenta. Isso porque, como bem destacado pela magistrada sentenciante, a conta em questão não era uma conta corrente comum, mas sim voltada a investimentos em ativos digitais, um mercado, como se sabe, de alta volatilidade e que, por sua natureza, pode envolver movimentações financeiras de valores elevados. Nesse contexto, não há como dizer que as operações realizadas estavam em desconformidade com a dinâmica desse mercado.

No presente caso, tudo indica que a fraude só foi possível devido à inércia da autora, que, como mencionado, não adotou as medidas necessárias para minimizar seu prejuízo.

Sua conduta negligente contribuiu diretamente para

a concretização das transações fraudulentas, configurando hipótese de culpa exclusiva da vítima, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, como bem reconhecido na sentença.

3. Diante do exposto, proponho o **improvemento** do recurso. Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios em 5%.

MÁRIO DACCACHE

Relator