



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000386279

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051551-93.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante THEODORO COIMBRA DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY SERVIÇOS S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso, com majoração dos honorários sucumbenciais. V. U. Sustentou oralmente o Dr. Olivier Ferreira Pinto Junior, (OAB/RJ 63.890).", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1051551-93.2023.8.26.0002

Relatora: Inah de Lemos e Silva Machado

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Theodoro Coimbra de Oliveira

Apelado: Picpay Serviços S/A

Comarca: São Paulo - 9ª Vara Cível do Foro Regional II - Santo Amaro

Juiz prolator: Adilson Araki Ribeiro

Voto nº 2143

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÃO NÃO RECONHECIDA. PERDA DE CARTÃO BANCÁRIO.

Ação com pedido de indenização por danos material e moral.

Sentença de improcedência. Insurgência do autor.

Comunicação da perda do cartão feita após o processamento da operação não reconhecida. Desídia do autor. Culpa exclusiva do autor. Compra com cartão de débito em importe que não destoa significativamente do perfil de movimentação. Falha na prestação de serviços não comprovada.

Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação com pedido de indenização por danos material e moral, julgados improcedentes pela r. sentença de fls. 157/159, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, julgo improcedente a ação. Sucumbente, condeno o autor nas custas e despesas existentes, além de honorária advocatícia em 10% sobre o valor da causa em respeito ao art.85, par.2o do CPC.”.

Inconformado, o autor recorreu (fls. 163/169) alegando que logo após a perda do cartão comunicou à ré. Além disso, não autorizou a utilização do cartão pelo método de aproximação e a transação fraudulenta destoa de seu perfil de movimentação. Reiterou o pedido de indenização por dano moral,

foram várias tentativas administrativas de solução da questão; caracterizada falha de segurança no serviço. Requereu o provimento do recurso para reforma integral da sentença.

Ofertadas contrarrazões (fls. 173/186), a ré sustentou a culpa exclusiva do autor, houve comunicação tardia da perda do cartão e quanto ao dano moral, não haveria nenhuma prova, a alegação é genérica. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo, regularmente processado e sem preparo em razão da gratuidade concedida ao autor.

Distribuídos os autos a esta relatoria em 11 de julho de 2024.

É o relatório.

Cuida-se de ação com pedidos de indenização por danos material e moral, sob alegação de falha nos serviços da ré.

Foi relatado pelo autor “que na tarde do dia 01/06/2023 a parte autora teve o seu documento de identificação e cartão de débito vinculada a ré extraviados, desacompanhado de senha. Na mesma ocasião, a parte autora decidiu tomar as medidas necessárias para garantir a segurança e a proteção dos seus direitos, registrando o boletim de ocorrência de número 1393885/2023 [...] entrou em contato com a empresa ré para relatar o ocorrido, através do protocolo de n. 28005440, confirmando que o cartão de débito havia sido bloqueado [...] ao analisar o extrato de sua conta, observou um débito desconhecido referente a uma compra realizada através do cartão de débito, no valor de total de R\$ 170,00, compras estas totalmente fora do seu padrão de utilização [...] utiliza a sua conta para realizar transações via PIX, sendo o uso da função débito esporádica e com valores módicos [...] Imediatamente, ainda no dia 01/06/2023” (fls. 5/6).

Em resposta, a ré sustentou “que a comunicação da perda



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ocorreu somente após a finalização da transação” (fls. 93).

A despeito do relato do autor, oportuno consignar que no boletim de ocorrência de fls. 53/54 consta tão somente à perda do documento de identificação pessoal, o cartão utilizado na transação não reconhecida sequer foi mencionado.

Outrossim, segundo informado no boletim, o fato teria ocorrido no período da madrugada do dia 1º de junho de 2023, relato divergente da petição inicial, que narra a perda no período da tarde do mesmo dia. Além disso, o autor também afirmou ter no mesmo dia registrado o boletim da ocorrência. Contudo, sua afirmação não é corroborada pelo próprio documento, a data da comunicação no dia 7 de junho de 2023, isto é, seis dias depois.

O documento de fls. 36 informa que a transação impugnada foi processada no às 23h42 e a tela sistêmica copiada a fls. 94 indica o bloqueio do cartão às 23h48. Embora o autor alegue ter feito tempestiva comunicação, não há prova segura a propósito e a inconsistência dos seus relatos evidencia a ausência de conduta diligente.

Portanto, não comprovada falha na prestação dos serviços da ré.

A transação com cartão de débito questionada (R\$ 170,00) não destoa significativamente das demais movimentações, ainda que sejam as anteriores de valores inferiores. Não havia indício suficiente de fraude.

Não bastasse isso, há registros de compras anteriores com a utilização do cartão e se o autor não concordava com a função “contactless”, poderia ter requerido sua inativação. Não prospera sua insurgência impondo à ré falha na prestação dos serviços, tão somente quando esse serviço lhe desfavorece.

Ademais, o acervo probatório é suficiente para configuração da culpa exclusiva do autor, pois não demonstrado ter adotado as providências necessárias em tempo hábil. Afastada assim a responsabilidade da ré.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Portanto, de rigor o desprovimento do recurso, mantida a r. sentença, pelos fundamentos nela expostos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Pelo exposto, **NEGA-SE provimento ao recurso do autor**, nos termos da fundamentação supra. Em razão da sucumbência, tendo em vista o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majorados a 12% os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pelo apelante, pelo trabalho adicional realizado em grau recursal; observada a gratuidade.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora