



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000386892

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1104391-80.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VERA LUCIA DOS SANTOS SCHERER (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e TIM S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1104391-80.2023.8.26.0002
Apelante: Vera Lucia dos Santos Scherer
Apelado: Picpay Instituição de Pagamento S/A e outro
Foro e vara de origem: Foro Regional de Santo Amaro/10ª Vara Cível

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE VIA WHATSAPP. TRANSFERÊNCIA POR PIX. RESPONSABILIDADE DO BANCO. INEXISTÊNCIA DE FALHA DA OPERADORA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação da autora contra sentença que condenou apenas o banco PICPAY a devolver valor transferido em golpe via PIX, afastando o pedido de indenização por dano moral e a responsabilidade da TIM.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se há responsabilidade da TIM; (ii) definir se há dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A TIM não contribuiu para o golpe e não há prova de falha nos seus serviços.

4. Não há dano moral configurado, por ausência de comprovação de abalo psicológico relevante.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

a) A empresa de telefonia não responde por golpe praticado por terceiros quando ausente prova de falha na prestação do serviço.

b) No caso, a ocorrência de golpe bancário, por si só, não configura dano moral indenizável sem demonstração de abalo psicológico significativo.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 22; CC, arts. 186 e 927; CPC, art. 487, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; REsp 844736/DF; TJSP, Ap. Cív. 1.1694.974-1.

Os argumentos apresentados pela requerente no seu recurso em que pretende a reforma da sentença, com a procedência total dos pedidos iniciais, já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

“VERA LUCIA DOS SANTOS SCHERER, qualificado(a) nos autos, ingressou com a presente AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS em face de PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A E TIM S A, igualmente qualificado(a), alegando, em síntese, que, no dia 15/11/2023, a requerente foi vítima de um golpe promovido por estelionatários que, após conseguirem clonar o número de telefone de um amigo muito próximo chamado César Roberto Felipe, entraram em contato pedindo dinheiro para “pagar o aluguel que estava atrasado”, e conseguiram, fraudulenta e maliciosamente, obter a quantia de R\$ 1.020,00 (mil e vinte reais) da requerente. O indivíduo que se passava por

César pediu para que ela fizesse as transferências para uma chave PIX sanchesfagner73@gmail.com, vinculada a conta de uma pessoa chamada Fagner Celestino Ferreira Sanches, mantida na instituição financeira requerida PICPAY. Ao perceber que se tratava de um golpe, entrou em contato por telefone com seu banco (NUBANK) e explicou todo o ocorrido, solicitando que fosse contestada a transferência. Na oportunidade, o atendente informou que abriria um MED (Mecanismo Especial de Devolução) e, no dia 21/11/23, a requerente recebeu uma devolutiva de seu banco sobre o MED, comunicando que conseguiu recuperar somente o valor de R\$ 0,80 (oitenta centavos) junto ao banco requerido PICPAY. A requerente afirma que também comunicou os fatos à autoridade policial no mesmo dia, registrando-se o boletim de ocorrência. Ainda, no mesmo dia, a requerente conseguiu falar com seu amigo César, que esclareceu à requerente que, naquele dia no período da manhã, havia perdido acesso ao seu número de telefone e ao seu Whatsapp e que alguém, se passando por ele, estava pedindo dinheiro aos seus contatos. Ele informou à requerente que foi a uma loja da TIM mais próxima, por volta das 19h30, e o atendente lhe disse que o número telefônico havia sido transferido para outra operadora, de forma que, para recuperar, precisaria comprar outro chip e, assim, a TIM conseguiria voltar o número, o que foi feito por ele. Diante do exposto, requer a procedência da presente ação, a fim de reconhecer a falha na prestação dos serviços das rés, bem como sua responsabilidade objetiva e solidária em reparar os danos causados ao consumidor, condenando-as a indenizar a requerente pelos danos materiais suportados, no importe de R\$ 1.020,00 (mil e vinte reais), e pelos danos morais suportados, no montante sugerido de R\$ 8.000,00 (oito mil reais). Juntou documentos.

Decisão de fls. 88 deferiu os benefícios da justiça gratuita.

Citada, o banco réu PICPAY apresentou contestação (fls. 96/124), alegando, preliminarmente, a ilegitimidade passiva, uma vez que, por ser administradora da conta corrente e mera receptora de valores do suposto golpista, não detém nenhuma responsabilidade. No mérito, em síntese, reiterou seu argumento de que não possui nenhuma responsabilidade no que tange ao golpe sofrido. Ainda, argumentou que não poderia devolver os valores que caíram na conta do golpista, pois é vedada a realizar quaisquer movimentações sem autorização do próprio correntista. Ademais, argumentou que não pode informar para qual conta foi destinado o valor e que não pode quebrar o sigilo bancário. Ainda, disse que realizou o procedimento de MED, na tentativa de recuperar os valores transferidos, mas que somente foi encontrada quantia parcial para devolução na conta receptora. Apontou que não possui o dever de fiscalizar todas as transações realizadas por seus correntistas e que sempre observou as cautelas devidas, não tendo falhado na prestação dos serviços. Pugnou pela improcedência. Juntou documentos.

Houve réplica às fls. 157/174.

Citada, a ré TIM S/A apresentou contestação (fls. 203/222), alegando, preliminarmente, a ilegitimidade passiva, sob o fundamento de que não possui relação direta com os fatos, já que as fraudes foram realizadas por meio da utilização de sistema bancário, tendo cumprido o seu papel ao prestar atendimento na recuperação do número do Sr. Cesar, e de que a responsabilidade seria exclusivamente do banco fornecedor das contas corrente que foram destino do dinheiro transferido. No mérito, alegou culpa exclusiva da vítima, por não seguir os parâmetros de segurança, bem como ausência de nexo causal entre a eventual conduta ilícita e os danos ocasionados. Aduziu, ainda, que o prejuízo experimentado pela autora não se deu por eventual falha na prestação de serviços, tendo agido corretamente e de acordo com os padrões de segurança.

Pleiteou a total improcedência do pedido. Juntou documentos.

Houve réplica às fls. 269/279.

É o relatório.

Decido.

É caso de julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, inciso I do CPC/2015, pois não há necessidade de produção outras provas, além daquelas

constantes dos autos, e as demais questões a serem decididas são exclusivamente de direito.

A preliminar de falta de legitimidade passiva arguida pelo banco corréu PICPAY e pela telefonia corré TIM S/A confunde-se com o mérito, e com ele deverá ser analisada.

No mérito, os pedidos devem ser analisados separadamente em relação a cada um dos réus.

Com relação à ré PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, a ação deve ser julgada parcialmente procedente.

Primeiramente, cumpre mencionar que o Superior Tribunal de Justiça já pacificou a questão da responsabilidade objetiva das instituições financeiras pela indenização dos danos causados aos consumidores em virtude de fraudes ou delitos praticados por terceiros:

BANCO- FRAUDE TERCEIROS RESPONSABILIDADE OBJETIVA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA Resp. “Responsabilidade civil de instituições financeiras, em decorrência de fraude praticada por terceiros”. Mérito julgado: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. Exemplos de fraudes: abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos. (STJ, recurso n. 1197929, transitado em julgado dia 24/11/2011 e publicado dia 12/09/2011).

Esse entendimento jurisprudencial resultou na edição da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo vem decidindo do mesmo modo:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Danos moral e material - Reconhecimento - Contrato Prestação de serviços - Serviços bancários - Saque indevido em conta corrente - Segurança do serviço e risco da atividade - Possibilidade de clonagem do cartão juntamente com a senha - Reparação de danos material e moral Cabimento - Valor do arbitramento - Princípio da razoabilidade e proporcionalidade - Recursos improvidos”(Apelação Cível n. 1.1694.974-1 São Paulo - 15ª Câmara de Direito Privado, Relator ANTÔNIO RIBEIRO, j. 01/08/06).

Diante disso, também não há que se falar em culpa exclusiva de terceiros na tentativa de excluir a responsabilidade civil, com fundamento no artigo 14, § 3º, II do CDC, eis que o dever qualificado de cuidado exigido do fornecedor, impõe, no mínimo, a culpa concorrente do fornecedor, já que as medidas de segurança adotadas não foram suficientes para impedir o dano ao consumidor.

No presente caso, portanto, a instituição financeira ré é responsável pela indenização dos danos materiais sofridos pela parte autora em razão do golpe, não sendo suficiente a devolução de tão somente R\$ 0,80 (oitenta centavos) por meio do MED (Mecanismo Especial de Devolução) aberto.

De toda sorte, conforme salientado acima, trata-se de responsabilidade objetiva da instituição financeira, fundada no risco do negócio, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Por todo o exposto, resta evidente a falha na segurança dos serviços prestados.

Porém, com relação ao dano moral, não vislumbro a sua ocorrência uma vez que, conforme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, "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 tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo (...)" (REsp 844736/DF, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Relator p/ Acórdão Ministro HONILDO AMARAL DE MELLO CASTRO (DES. CONVOCADO DO TJ/AP), QUARTA

TURMA, Data do Julgamento 27/10/2009, Data da Publicação/Fonte DJe 02/09/2010).

Ademais, como entende o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

(...) Com relação aos danos morais, tratando-se de mera cobrança indevida, não há que se falar em abalo concreto, haja vista que a situação se caracteriza como mero dissabor do cotidiano, inevitável na vida em sociedade e insuficiente para ensejar a indenização.". SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005204706, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabiana Zilles, Julgado em 27/01/2015).

Com efeito, não houve prova do alegado dano moral, sendo certo que o fato relatado não está dentre aqueles em que o dano moral decorre do próprio evento (in re ipsa), e que dispensaria a prova do dano.

Com relação à ré TIM S/A, a ação deve ser julgada improcedente.

Embora o golpe sofrido pela autora tenha ocorrido em razão da clonagem do número de telefone do seu amigo, o Sr. César, cliente da ré, não é cabível a responsabilização da empresa de telefonia requerida pela indenização dos danos materiais e morais decorrentes da fraude. A partir dos documentos juntados aos autos, não há como comprovar que esse episódio decorreu de falha de prestação de serviços da ré TIM.

Dá porque a ação é apenas parcialmente procedente.

Em face ao exposto, com fundamento no artigo 487, I do CPC/2015, julgo parcialmente procedente o pedido de indenização por danos materiais para condenar a ré PICPAY ao pagamento do valor de R\$ 1.020,00 (mil e vinte reais), corrigido monetariamente pelo IPCA (CC, art. 389, par. único) e acrescido de juros moratórios pela taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do CC, nos termos do artigo 406, §1º do CC, ambos a partir da data do efetivo prejuízo (15/11/2023), até o efetivo pagamento.

Em razão da sucumbência recíproca, incide o disposto no artigo 85, § 14 do CPC. Dessa forma, a parte autora arcará com 50% das custas e despesas processuais e a ré PICPAY arcará com os outros 50% das custas e despesas processuais. Fixo os honorários advocatícios em 20% sobre o valor da causa, devendo a parte autora pagar 10% do valor da causa para o advogado da ré TIM S/A e a ré PICPAY pagar 10% do valor da causa para o advogado da autora, corrigido pela Tabela do Tribunal de Justiça a partir da propositura da ação. Observo que a parte autora é beneficiária da justiça gratuita, ficando as obrigações decorrentes de sua sucumbência sob condição suspensiva de exigibilidade, conforme precisão do §3º do art. 98 do CPC.

Nos termos do artigo 85, § 16 do CPC, “quando os honorários forem fixados em quantia certa, os juros moratórios incidirão a partir da data do trânsito em julgado da decisão”. No entender deste Juízo, honorários fixados sobre o valor atualizado da causa equivalem a honorários fixados em quantia certa, eis que perfeitamente cognoscível o seu montante, incidindo a regra do artigo 85, § 16 do CPC.

Não sendo cumprida voluntariamente a condenação após o trânsito em julgado, poderá o vencedor iniciar cumprimento de sentença, que tramitará incidentalmente, devendo utilizar o peticionamento intermediário, categoria execução de sentença, tipo de petição código

156 ou 157, na forma do Comunicado CG 1789/2017 (<https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=90893>). P.R.I.C.”

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Descabida a majoração da verba honorária sucumbencial, com base no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, vez que fixada em percentual máximo pela sentença de primeiro grau.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora