



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399999

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021207-85.2024.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO S/A, é apelado QUINTAL NATURAL EMPÓRIO DE ALIMENTOS ORGANICOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente), AFONSO BRÁZ E LUÍS H. B. FRANZÉ.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

IRINEU FAVA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 58790

APEL.Nº: 1021207-85.2024.8.26.0361

COMARCA: MOGI DAS CRUZES – 5ª VARA CÍVEL

APTE.: STONE SOCIEDADE DE CRÉDITO S/A

APDA.: QUINTAL NATURAL EMPÓRIO DE ALIMENTOS ORGÂNICOS LTDA

APELAÇÃO - Ação de restituição de valores - Pretensão fundada em alegação de fraude em meio bancário - Inicial que traz relato de furto de celular da autora com aplicativo da instituição ré nele instalado - Realização de empréstimo com transferência via Pix para terceiro identificado - Sentença procedência - Recurso interposto pela ré - Contexto da ocorrência que aponta para a realização das transações após acesso ao dispositivo com validação e autenticação das operações - Credenciais pessoais, sigilosas e intransferíveis - Consumidor que passa a ter incumbência de comprovar a ocorrência de falha na prestação de serviços pela ré ao efetivar a entrega de numerário a terceiros - Inteligência do artigo 373, inciso I do CPC - Ônus do qual não se desincumbiu Comunicação à ré após realizada as operações impugnadas - Ausência de ilícito por parte da ré - Culpa exclusiva de terceiro - Excludente de responsabilidade constatada - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Falha na prestação de serviços não evidenciada - Sentença reformada, julgando-se improcedente a ação - Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença de fls. 213/217, cujo relatório fica adotado, proferida pelo MM. Juiz de Direito Gustavo Alexandre Da Câmara Leal Belluzzo, que julgou procedente ação declaratória de nulidade de negócio jurídico c.c. inexigibilidade de débito ajuizada pela apelada.

Sustenta a instituição apelante a inoccorrência de qualquer irregularidade nas operações ou vício ou defeito dos serviços, afirmando que o furto do aparelho celular constitui fortuito externo e que não guarda qualquer relação com a atividade bancária. Afirma que os dispositivos móveis dispõem de camadas de segurança, incluindo senha, biometria, dupla autenticação, localização remota e possibilidade de bloqueio imediato do aparelho, destacando que a apelada não demonstrou ter tomado essas providências. Alega que a apelada demorou para comunicar o ocorrido e bloquear as contas. Relata ainda que o furto do aparelho ocorreu fora de suas dependências. Bate-se assim pelo rompimento do nexo causal pela atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima, entendendo afastada seu dever

Apelação Cível nº 1021207-85.2024.8.26.0361 - Mogi das Cruzes Voto nº58790 -
E/ALD/O/EL/S

de reparação. Em tese subsidiária, impugna o marco inicial dos juros moratórios e o arbitramento dos honorários por equidade. Pede o provimento do recurso com o julgamento de improcedência da ação (fls. 220/230).

Recurso tempestivo e respondido (fls. 236/242). Anotado o recolhimento das custas de preparo a fls. 231.

É O RELATÓRIO.

Tributado o devido respeito ao entendimento do i. magistrado, o recurso comporta provimento.

A ação improcede.

Cuida-se de demanda fundada em negativa de realização de transações bancárias que levaram a alegados prejuízos de ordem material à empresa autora.

Traz a inicial relato de ter a sócia da empresa autora sido vítima de FURTO de seu aparelho na manhã do dia 07.10.2024. Narra que até a comunicação à empresa, os criminosos tiveram acesso ao aplicativo conseguiram realizar um empréstimo no valor de R\$ 9.300,00 e fazer o pix desse valor e do valor de R\$ 970,00 para uma conta laranja em nome de Joseane Itta de Farias. Afirma que em nenhum momento forneceu senha. Aponta a existência de falha de segurança do serviço bancário. Esclarece que teve conhecimento posterior que o contrato de empréstimo foi feito pela sócia Karini, titular da conta e que a transação foge do perfil. Ingressa em juízo após negativa do réu em promover qualquer restituição/reparação. Após defesa, seguida de réplica e especificação de provas, sobreveio a sentença ora hostilizada.

Pois bem.

Desde já anote-se que não se nega a incidência no caso das disposições do Código de Defesa do Consumidor, posto prestar a parte ré serviços de natureza bancária, inserindo-se no contexto a Sumula 297 do STJ.

O pedido de reparação de dano decorre de fato do serviço (art. 14 do CDC), de forma que a inversão do ônus da prova resulta do § 3º, do art. 14 do Apelação Cível nº 1021207-85.2024.8.26.0361 - Mogi das Cruzes Voto nº58790 - E/ALD/O/EL/S

CDC.

Estabelecidas tais premissas, extrai-se da inicial a alegação da autora de não ter qualquer participação nas transações bancárias que afirma realizadas todas a sua revelia, via aplicativo da casa bancária instalado em seu aparelho celular furtado.

As operações consistentes em empréstimo e Pix encontram-se comprovadas nos autos, sendo ponto incontroverso.

Trava-se a lide em torno da legitimidade e regularidade das mesmas a impor ou não vínculo obrigacional à demandante.

Noticia a autora furto e invasão de seu aparelho móvel, o que levou ao acesso à sua conta. Para tanto, como se sabe, necessária a validação do correntista, mediante digitação de senha previamente cadastrada pelo cliente bem como a autenticação das transações com validação do ID, habilitado no dispositivo. Tais credenciais são pessoais, sigilosas e intransferíveis, sendo do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição financeira falhou em seu dever de segurança ao efetivar a entrega de numerário a terceiros.

Em que pese lamentável o ocorrido e ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade da requerida, as provas constantes dos autos não evidenciam falha ou desvio que indique vício na prestação de serviços pela ré, sequer havendo demonstração de nexo de causalidade entre sua conduta e a invasão do dispositivo móvel noticiada, ônus atribuído à autora na linha do disposto no artigo 373, inciso I do CPC.

No caso, observa-se que era impossível à casa bancária saber se o celular da autora tinha sido furtado e que as operações efetuadas no aparelho regularmente cadastrado junto à instituição não eram de sua autoria.

A alegação de que o empréstimo partiu de outro aparelho celular também milita contra a autora, na medida em que afirma que a assinatura é da sócia Karimi, o que leva a crer que também tinha acesso a conta da empresa.

Em outras palavras, não haveria como o recorrente evitar que

as operações se realizassem, sobretudo por não ter meios de fiscalizar a forma como o recorrido utiliza seu dispositivo móvel.

Em suma, as operações somente se aperfeiçoaram por conduta de terceiro criminoso que, em posse das credenciais de acesso da autora, teve acesso à sua conta via aplicativo.

No mais, extrai-se dos autos que o Boletim de Ocorrência foi lavrado somente no dia 08/10/2024 e, em que pese haver comunicação no dia 07 conforme fls. 34/37, tal fato se deu após a realização do empréstimo e a transferência via pix em nome de terceiro.

Anote-se, por oportuno, que a transferência tem como beneficiária pessoa perfeitamente identificada como Joseane Itta de Fatias(fls. 88).

Nem mesmo a alegada inobservância de seu perfil beneficia a autora, tendo em vista que não restou demonstrado que a transação é superior ao limite de crédito.

Diante disso não há nos autos nada que evidencie ter havido falha na prestação de serviços por parte do Banco réu.

Nesse sentido, ante a hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta do banco réu e os danos experimentados pelo autor quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

Assim, tem-se que a r. sentença comporta reforma, julgando-se improcedente a ação.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO** para julgar improcedente a ação.

Sucumbente na integralidade da demanda, arcará a autora com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.

IRINEU FAVA

RELATOR