



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399991

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005013-49.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado RAPHAEL SANTANA SARDINHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 40898.

APELAÇÃO Nº 1005013-49.2024.8.26.0348 – MAUÁ.

APELANTE: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

APELADO: RAPHAEL SANTANA SARDINHA.

AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Operações com cartão de crédito na modalidade “contactless” (por aproximação) – Sentença que determinou a restituição da quantia indevidamente subtraída do autor (R\$135,50) e condenou a ré ao pagamento de indenização de R\$8.000,00 por danos morais. Pretensão da ré de reforma. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: A ré deixou de comprovar a regularidade das operações impugnadas. Embora a ré tenha alegado que o autor deixou de comunicar a perda do cartão, não há notícia de perda ou extravio do cartão bancário do consumidor. Autor alegou que o cartão sempre esteve em sua posse. Dever da ré de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem a prática de fraudes. Súmula 479 do C. STJ. Cabível a restituição da quantia indevidamente debitada da conta bancária. Dano moral não configurado. Meros aborrecimentos não são suficientes para produzir danos psicológicos ou de grande intensidade. Sentença reformada em parte.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 253/257, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação de ressarcimento de valores c.c. indenização por danos morais movida por Raphael Santana Sardinha contra Picpay Instituição de Pagamento S/A., para condenar a ré ao ressarcimento da quantia de R\$135,50 e ao pagamento de indenização de R\$8.000,00 por danos morais. Em razão da sucumbência, a ré foi condenada ao

pagamento de custas, de despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% sobre a condenação.

Inconformada, a ré apela (fls. 260/276). Sustenta, em síntese, que o autor não entrou em contato imediatamente para informar que seu cartão havia sido perdido. Ressalta que as transações foram realizadas de forma segura. Discorre sobre a ausência de danos morais e sobre os honorários advocatícios. Pleiteia o provimento do recurso.

O autor apresentou contrarrazões a fls. 282/296.

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

Trata a questão de ação de ressarcimento de valores em que o autor afirma que, mesmo estando o cartão bloqueado e sempre consigo, ao verificar sua conta, notou que estavam sendo realizadas compras e saques que não reconhece. Explica que imediatamente comunicou a ré por meio do canal de atendimento e as compras indevidas somaram o total de R\$135,50. Requer a condenação da ré ao ressarcimento de valores e ao pagamento de indenização por danos morais.

Na contestação, a ré afirma que o autor não entrou em contato imediatamente para informar que seu cartão havia sido perdido. Alega a regularidade das operações.

É cabível ao caso a aplicação do Código

de Defesa do Consumidor e da inversão do ônus da prova, porque a questão tratada é relativa ao direito do consumidor. Há hipossuficiência econômica e financeira da parte autora.

No caso dos autos, o autor fundamenta sua pretensão na realização de compras indevidas por meio de cartão de crédito com funcionalidade “contactless” (por aproximação), num total de R\$135,50.

Embora a ré tenha afirmado que não foi comunicada a perda do cartão, o autor afirma na inicial que o cartão estava em seu poder quando as operações impugnadas foram realizadas.

Não há notícia de perda do cartão do autor, tendo ele inclusive mencionado que o cartão estava em seu poder quando entrou em contato com o setor de atendimento da ré (fls. 28).

No caso, é impossível a produção de prova negativa por parte do autor. Se ele alega que não realizou as operações, não tem meios para provar isso. A instituição financeira deveria provar a legitimidade dessas operações, o que não ocorreu no caso.

A ré não produziu prova suficiente para comprovar a falta de cuidado do autor com seus dados bancários ou qualquer outro fato que levasse à conclusão de que ele concorreu para o fato danoso. Cabia à parte ré o ônus de provar a legitimidade das operações bancárias, porém essa prova não foi produzida.

Além disso, apesar do valor das compras não ser elevado, foge ao perfil do autor a realização de inúmeras

compras seguidas e o réu não observou essa situação.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros, está prevista na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Destaque-se que “*A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto*” (REsp 2052228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, DJe 15/09/2023).

Desta forma, é de rigor o ressarcimento da quantia impugnada na inicial.

Acontece que, embora caracterizada a falha na prestação de serviço, não houve danos morais.

O dano moral somente se dá quando a parte sofre comprovado abalo em sua estima pessoal, com notório constrangimento na sua autovalorização. Isso não foi demonstrado no caso dos autos.

Cabe ressaltar que o dano moral que gera o dever de indenizar é aquele que extravasa o campo dos meros aborrecimentos, percalços e pequenas ofensas.

Não há prova alguma nos autos de que a parte autora tenha sido tratada de forma constrangedora e tão pouco de que tenha ocorrido a inscrição do seu nome. Não há prova de que os

descontos tenham comprometido a sua subsistência.

O mero incômodo e o desconforto de algumas circunstâncias que as pessoas acabam suportando em razão da vida em sociedade não servem para a concessão de indenização. O que gera direito à reparação é o efetivo dano moral, consistente em sofrimentos e constrangimentos, que não restaram caracterizados no caso em julgamento.

Em relação às verbas sucumbenciais, verifica-se que os pedidos da parte autora foram atendidos em parte, o que mostra a sucumbência recíproca. A proporção fixada a seguir no dispositivo é compatível com a complexidade e natureza da causa e corresponde à parcela que cada parte sucumbiu (art. 86, “caput”, do CPC).

Respeitada a convicção do d. Juízo é o caso de reforma parcial da r. sentença.

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da ré para afastar sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Diante da sucumbência recíproca, nos termos do art. 86, caput, do CPC, arcarão as partes com 50% das custas e das despesas processuais. O autor pagará honorários advocatícios de 10% sobre o valor da indenização por danos morais afastada (R\$8.000,00). A ré pagará honorários de R\$700,00, nos termos do art. 85, §8º do CPC, considerando-se o baixo valor do proveito econômico obtido. No mais, a r. sentença fica mantida como proferida.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR