



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000337673

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013852-94.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SIRLEI VALARINI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1013852-94.2025.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Elaine Faria Evaristo

Apelante: Sirlei Valarini

Apelado: Picpay Instituição de Pagamento S/A

Voto nº 00854

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais julgada improcedente. Transações bancárias fraudulentas realizadas por terceiros após roubo de celular.

I – Inconformismo da autora. Alegação de que houve falha na prestação de serviços do apelado. Disse que houve dano moral. Pediu a condenação do apelado no pagamento de indenização por danos materiais e morais.

II – Cerceamento de defesa. Inocorrência. Elementos dos autos suficientes para o deslinde da questão.

III – Parcial procedência da insurgência.

III – Culpa concorrente caracterizada em relação ao empréstimo contratado pelo golpista. Ocorrência de falha na prestação de serviços pelo apelado que permitiu que terceiro contratasse em nome da apelante, utilizando o celular dela, sem a necessidade da biometria facial. Higiene da assinatura eletrônica do consumidor constitui medida elementar de segurança das instituições financeiras. Defeito na prestação de serviços efetivamente ocorrido. Conduta do apelante, todavia, que contribuiu para o êxito dos golpistas ao não comunicar o roubo do celular ao banco antes das transações questionadas. Prejuízos materiais em relação ao empréstimo que devem ser repartidos na mesma proporção entre as partes. Art. 945, do CC. Prejuízo relativo ao valor do cheque especial que foi transferido pelo fraudador que se mantém integralmente com a apelante. Quanto ao ponto, houve culpa exclusiva dela ao demorar a comunicar o banco acerca do roubo do celular. Danos morais não configurados, diante da falta de cautela do apelante.

V – Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 220/227) interposto contra a r. sentença (fls. 214/217), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos morais promovida pela autora. Em razão da sucumbência, ela foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

No apelo, a autora sustentou, preliminarmente, cerceamento de defesa. Disse que era necessário trazer aos autos as gravações das chamadas realizadas junto ao apelado para comunicar o roubo do celular. No mais, disse que não houve culpa exclusiva da vítima. Houve falha na prestação dos serviços pelo apelado, notadamente falha tecnológica e operacional. Pelo que expôs, pediu o provimento do apelo para que seja anulada a sentença e, alternativamente, para julgar procedente a ação.

Em contrarrazões (fls. 234/242), o apelado, basicamente, pugnou pelo improvimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É o relatório.

O recurso foi interposto no prazo e é isento de preparo porque a apelante é beneficiária da justiça gratuita. Dessa forma, comporta conhecimento.

De plano, não houve cerceamento de defesa.

Nem todo indeferimento de prova ou diligência configura cerceamento de defesa. O magistrado, na condição de destinatário da prova, detém a prerrogativa de conduzir a instrução processual, competindo-lhe indeferir a produção de provas desnecessárias, inadequadas ou irrelevantes, inclusive em observância ao princípio constitucional da duração razoável do processo.

Assim, quando da análise das alegações deduzidas e das provas documentais juntadas com a inicial e a contestação já se extraem elementos suficientes à formação do convencimento do julgador, inexistindo necessidade de outras provas – ou quando aquelas pretendidas se mostram impertinentes ou

inadequadas à solução da controvérsia – , impõe-se o conhecimento direto do pedido.

No caso dos autos, não se verificava mesmo a necessidade de juntada das gravações das chamadas realizadas pela apelante para comunicar o roubo do celular à ao apelado, conforme pleiteado. A apelante disse que essa prova era necessária para demonstrar que comunicou o roubo do celular e que, tal fato, afastaria a culpa que lhe foi atribuída na sentença. O fato é que, em réplica, ela informou que *“ao tomar conhecimento das transações indevidas, imediatamente entrou em contato com o serviço de atendimento ao cliente do PicPay, buscando esclarecimentos e a reversão dos valores que foram retirados de sua conta sem sua autorização”* (fls. 195). Como se vê, conforme narrado pela própria apelante, a comunicação teria se dado após a ocorrência das transações fraudulentas e não logo após o roubo – e nessa hipótese é que, ao menos em tese, a culpa exclusiva da apelante poderia ser afastada. Logo, despicienda a prova requerida para o deslinde da questão.

No mais, a sentença tem o seguinte teor: *“(…). A ação é improcedente. Está comprovado nos autos que a autora foi vítima de furto de seu celular em 5 de julho de 2021, por volta das 18 horas (vide fls. 18). É possível verificar, no extrato da conta da autora, que nessa mesma data houve contratação de um empréstimo (vide fls. 2). Ocorre que todas as demais transações, que efetivamente retiraram da conta da autora os recursos emprestados, ocorreram no dia seguinte, 6 de julho de 2021 (vide fls. 2). Não há nenhuma prova nos autos de que a autora tenha comunicado o roubo do celular – em que estavam instalados aplicativos bancários – à ré. O próprio boletim de ocorrência somente foi lavrado em 11 de julho de 2021 (vide fls. 18/19), levando a crer que a autora foi displicente em sua obrigação de comunicar o fato ao banco para que fossem adotadas as providências necessárias ao bloqueio de qualquer movimentação. A obrigação de comunicação imediata ao banco está expressa no próprio contrato celebrado (vide fls. 100). E sua importância é evidente, já que o aparelho celular leva consigo não apenas os aplicativos bancários, como também a linha telefônica que recebe códigos de autenticação para validar transações e acessos, além de inúmeras informações sigilosas que podem viabilizar o acesso a senhas e itens de confirmação. Portanto,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os criminosos usam tais informações para acessar contas e realizar transações fraudulentas. Portanto, se a autora não demonstra ter adotado todas as providências que estavam à sua disposição e com a brevidade que se espera, por óbvio não pode querer imputar falha à ré. Nesse sentido, já se decidiu: (...). Assim, não há como acolher a pretensão inicial nem no que se refere à declaração de inexigibilidade, nem no que se refere ao pedido indenizatório. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a ação proposta.”

O apelo deve ser parcialmente provido.

Inicialmente, é certo que o caso trata de relação de consumo, aplicando-se, portanto, as disposições do Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º e verbete 297 do Superior Tribunal de Justiça.

Sendo assim, a responsabilidade das instituições financeiras, como prestadoras de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, nos termos do artigo 14, caput e § 3º daquele diploma legal.

Na hipótese, a despeito do entendimento adotado pelo d. juízo *a quo* quanto à responsabilidade das instituições financeiras, verifica-se que há, de fato, nexo de causalidade entre os prejuízos sofridos pela apelante e a conduta assumida pelo apelado, o que, entretanto, não afasta a parcela de culpa do próprio consumidor.

Não há dúvida do descuido da apelante, que comunicou o roubo do aparelho celular, ao apelado, após as transações questionadas na inicial, restando caracterizada, assim, a desídia da consumidora, que não adotou a cautela que dela se poderia esperar.

Por outro lado, contudo, apesar da parcela de responsabilidade da apelante na facilitação da fraude, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, devendo o banco também ser responsabilizado. Isso porque houve falha da segurança do apelado, ao permitir que terceiro contratasse em nome da apelante, utilizando o celular dela, sem a necessidade da biometria facial. A

higidez da assinatura eletrônica do consumidor constitui medida elementar de segurança das instituições financeiras.

Assim, no caso, de rigor o reconhecimento da culpa concorrente da apelante e do apelado, mas apenas por parte dos prejuízos materiais decorrentes dos fatos narrados – apenas em relação ao empréstimo, cuja contratação se deu por falha de segurança do apelado. No que tange à transferência do valor do cheque especial pelo golpista, a culpa permanece exclusiva da apelante, uma vez que a demora na comunicação do roubo do celular ao apelado propiciou as transferências indicadas na inicial.

A falha do apelado na prestação dos serviços, em relação ao empréstimo, repita-se, é patente.

Sobre o ponto, dispõe a Súmula nº 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”.

E, no caso – quanto ao empréstimo –, como mencionado, não foi demonstrada culpa exclusiva da consumidora, pelo que não se tem a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Assim, evidenciando-se a culpa concorrente, conforme dispõe o artigo 945, do Código Civil, reconhece-se a inexigibilidade de metade do valor do empréstimo impugnado. Caso ela tenha quitado mais da metade do empréstimo, o apelado deverá ressarcir-la do valor que eventualmente tenha excedido essa metade, incluídos os encargos sobre ela incidentes, a ser apurada em cumprimento de sentença.

Neste sentido:

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transações bancárias, em cartão de crédito e conta corrente, não reconhecidas pela consumidora. Fraude bancária mediante a atualização de falso módulo de segurança. Sentença de procedência, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos

na inicial e condenar a parte ré à restituição dos valores debitados da conta corrente da autora em razão dos pagamentos fraudulentos. Irresignação da parte requerida. Cabimento parcial. Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras da parte autora, constituindo forte indicativo de fraude. Falha na prestação de serviço configurada. Responsabilidade objetiva. Aplicação do art.14 do CDC. Súmula 479 do STJ. Correntista que, sem cautela, digitou a senha do aplicativo do banco para telefone celular e do seu cartão de crédito, contribuindo para a fraude perpetrada. Culpa concorrente reconhecida. Inteligência do artigo 945 do Código Civil. Débitos declarados inexigíveis apenas em parte, permanecendo a autora responsável pela quitação de metade de seu valor, sem incidência de encargos ou tarifas. Ação julgada parcialmente procedente. Sucumbência recíproca configurada. Inaplicabilidade dos honorários previstos pelo art.85, §11, do CPC, diante do acolhimento parcial do apelo. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1108291-39.2021.8.26.0100; Relator (a): Walter Barone; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022).

Apelação. Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Sentença de procedência. Recurso do réu. Preliminar de ilegitimidade passiva. Teoria da asserção. Golpe da “falsa portabilidade”. Rejeição. Autora que, voluntariamente, encaminhou documentos pessoais e “selfie” aos golpistas e, posteriormente, realizou diversas transferências para terceiros. Desídia do consumidor caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas. Quadro fático dos autos, contudo, que também evidencia falha na prestação do serviço pela instituição financeira, tendo em vista que as operações realizadas destoam do perfil de utilização. Dever da instituição bancária de garantir a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segurança e confiabilidade das transações, nos termos da Resolução CMN 4.968/2021. Jurisprudência do TJSP e do STJ. Culpa concorrente configurada. Prejuízo suportado pela autora que deve ser repartido entre as partes. Declarada a inexigibilidade de metade do débito. Danos morais não configurados. Precedentes deste E. Tribunal. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002499-81.2024.8.26.0362; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025).

Por outro lado, não há que se falar em danos morais, porque, embora a apelante tenha experimentado transtornos, frustração e prejuízo patrimonial, tais circunstâncias decorrem preponderantemente de sua própria conduta negligente e da ação criminosa de terceiros, não configurando ofensa a direitos da personalidade imputável exclusivamente ao apelado.

Assim, o recurso é parcialmente provido para reconhecer a inexigibilidade de metade do valor do empréstimo apontado na inicial, nos termos da fundamentação.

O resultado do julgamento do recurso altera o que se dispôs a respeito dos encargos sucumbenciais. A sucumbência das partes passa a ser recíproca. Assim, as partes ratearão, em metade para cada qual, as custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos aos patronos contrários, ora fixados em 15% do proveito econômico das partes (a apelante decaiu em relação à metade do valor do empréstimo e ao valor do cheque especial – o apelado, apenas quanto à outra metade do valor do empréstimo), observada a gratuidade da justiça concedida à apelante. A referida quantia é adequada para remunerar a atuação dos profissionais, inclusive nesta sede.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator