



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Registro: 2025.0001277307

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1103529-43.2022.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada LUANA PONTES DA SILVA.

ACORDAM, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLÍ (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 1º de dezembro de 2025.

CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Voto nº 37186

Apelação Cível nº 1103529-43.2022.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelantes: Picpay Instituição de Pagamento S/A e Itaú Unibanco S/A

Apelado: Luana Pontes da Silva

Juiz de Direito: Dr(a). Gisele Valle Monteiro da Rocha

APELAÇÕES Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Roubo de celular seguido de transferências bancárias não autorizadas. Pedidos julgados procedentes para declarar a irregularidade das transações, determinar a restituição do valor equivalente a R\$3.421,00 e condenar os réus, solidariamente, ao ressarcimento do valor de R\$5.000,00, a título de dano moral. Pleito de reforma. Possibilidade. Análise contextualizada dos fatos que não se mostra hábil a atribuir aos réus a responsabilidade pelo dano. Roubo do aparelho celular comunicado às instituições financeiras e solicitação de bloqueio do IMEI tão somente no dia seguinte. Ausência de prova de requerimento de exclusão do equipamento subtraído dos sistemas dos réus, previamente, às transações. Valor da transação que se enquadrava no perfil da autora que, experimentada em relação aos serviços digitais, por ela utilizados com regularidade, omitiu-se quanto ao dever de comunicar os bancos, de forma imediata. Uma única transação em cada conta que, de igual modo, não excedeu o limite de transferência, mormente porque realizada, por meio de aparelho de telefonia móvel, previamente habilitado. Transferência levada a efeito a partir da conta do Banco Itaú para conta do Picapay, ambas de titularidade da autora. Transferência da conta do Picpay a terceiro que igualmente não excedeu o limite previamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

estabelecido. Reponsabilidade civil não configurada. Fato exclusivo de terceiro. Rompimento do nexo de causalidade. Inteligência do artigo 14, parágrafo terceiro, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada. Recursos providos.

Dispositivo: deram provimento aos recursos.

Trata-se de apelações interpostas por **PicPay Instituição de Pagamento S/A** e **Banco Itaú S/A** em face da r. sentença de fls.606/617, proferida pela MM. Juíza da 31ª Vara Cível do Foro Central, nos autos da ação declaratória cumulada com pedido indenizatório ajuizada por **Luana Pontes da Silva**, que acolheu parcialmente os pedidos iniciais para reconhecer a irregularidade das transações impugnadas, determinar a restituição do valor de R\$3.421,20 e condenar os requeridos, solidariamente, ao ressarcimento de R\$5.000,00, a título de dano moral, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Inconformado, apela o PicPay em busca da modificação do julgado. Sustenta, em síntese, que a regularidade da transferência, pois, realizada previamente à informação do roubo e à solicitação de bloqueio. Aduz que não há nexo de causalidade entre a conduta da instituição e o prejuízo alegado, não havendo danos a serem ressarcidos. Pugna pela improcedência total dos pedidos (fls.626/646).

Do mesmo modo, apela o Banco Itaú Unibanco em busca da modificação do julgado. Sustenta, em síntese, que a operação foi regular, haja vista que partiu de equipamento habilitado mediante utilização da senha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

e teve como destinatária outra conta de titularidade da própria autora. Afirma que eventual transferência posterior a terceiros seria de responsabilidade exclusiva do réu Picpay. Argumenta que o valor transferido não destoava do perfil da autora. Pugna pela improcedência dos pedidos (fls. 674/692).

O autor ofereceu contrarrazões, pugnando pela manutenção do julgado (fls.698/713).

Recurso tempestivos, preparados e regularmente processados nos termos legais.

É o relatório.

Conheço dos recursos, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento da d. magistrada *a quo*, dou parcial provimento ao recurso.

Trata-se de ação declaratória cumulada com pedido indenizatório com vistas ao reconhecimento de falha na prestação do serviço disponibilizado pelos requeridos.

Alegou a autora que tivera o aparelho celular roubado no dia 25/08/2022, tendo noticiado o fato imediatamente à autoridade policial e comunicado todas as instituições financeiras. Argumentou que, logo após o roubo, veio a ser surpreendida com diversas transações em contas de sua titularidade, mantidas junto ao Banco Itaú, Nubank e Picpay. Aduziu que houve a transferência indevida do montante de R\$3.100,00, da sua conta do Banco Itaú – mediante utilização de limite de cheque especial – para conta administrada pelo PicPay, com posterior transferência desta para outra de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

titularidade de terceiro. Pugnou pelo reconhecimento da irregularidade das transações, restituição do valor subtraído e pela condenação dos réus ao ressarcimento do dano moral.

De sua parte, o réu Picpay sustentou sua ilegitimidade passiva. Alegou a inexistência do nexo de causalidade entre os danos alegados e eventual falha na prestação do serviço. Afirmou que todos os clientes são orientados a zelar pelo sigilo da senha do cartão. Argumentou que os prejuízos suportados pela autora decorreram, exclusivamente, de questão de segurança pública, razão pela qual, não há o dever de indenizar. Aduziu que a transação foi realizada previamente à solicitação de bloqueio. or sua vez, o Itaú sustentou a inexistência do nexo de causalidade entre os danos alegados e eventual falha na prestação do serviço. Alegou que todos os clientes são orientados a zelar pelo sigilo da senha do cartão. Argumentou que os prejuízos suportados pela autora decorreram, exclusivamente, de questão de segurança pública, razão pela qual, não há o dever de indenizar. Aduziu que a transação foi realizada mediante utilização das senhas e que se mostrava compatível com o perfil da requerente.

Sobreveio a r. sentença pela qual a d. magistrada *a quo* acolheu os pedidos iniciais, em razão da irregularidade das transações (fls.606/617).

A lide comporta análise à luz da legislação consumerista, conforme se extrai da Súmula 297, do E. Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Na hipótese dos autos, não há controvérsia sobre a origem ilícita da operação, tão somente, sobre a responsabilidade dos réus, em razão dos desdobramentos do evento.

À luz dos autos, a autora veio a ser vítima de roubo, conforme noticiado à autoridade policial (fls.46/48). Importa observar que o roubo ocorreu no dia 25/08/2022 (fls.46/48), todavia o bloqueio do IMEI e a comunicação do fato às instituições financeiras ocorreram, tão somente, no dia seguinte (fls.46/52).

Não há elementos nos autos que demonstrem a solicitação de bloqueio, previamente, às transações impugnadas.

Saliente-se, ainda, que o valor da operação da transferência da conta do Banco Itaú para a conta da autora no Picpay, a saber, o montante equivalente a R\$3.100,00, não se mostrou elevado em relação ao histórico de movimentações, é o que se verifica às fls.318/346. Nota-se que a transferência partiu de aparelho previamente habilitado, o valor era compatível com o perfil da autora, a conta destinatária lhe pertencia e o Itaú não havia sido comunicado do roubo.

Quanto ao Picpay, a autora igualmente não demonstrou que a única transferência do valor de R\$3.100,00, era incompatível com seu histórico (fls.225/233)

Assim à míngua de provas, ônus que a ela incumbia, quanto a eventual descompasso em relação ao limite diário de transferência, pelo que, não havia, a princípio, razão para o bloqueio.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Tais elementos não permitem imputar aos réus eventual falha na prestação de serviço, mormente em relação à incumbência de monitoramento quanto à transferência, à medida que a operação foi realizada por meio de *smarphone* previamente habilitado, não excedeu o limite diário de transações e veio a ser concretizada, previamente à comunicação da ocorrência do roubo aos réus.

In casu, os fatos deduzidos na inicial, ausentes elementos outros fáticos amealhados aos autos, refletem somente a insegurança que a sociedade vem enfrentando diuturnamente, que não podem, por si sós, a minguada de provas, virem a ser atribuídos às instituições financeiras.

Ao reverso do sustentado pela autora, a responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor dispensa, exclusivamente, a prova do dolo/culpa, subsistindo o ônus de provar o dano e o nexo de causalidade.

Oportuna à lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

(verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que haverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.

Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu.

Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil – Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento – vol. I – Humberto Theodoro Júnior – Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Nesse diapasão, há precedentes jurisprudenciais deste E.
Tribunal:

RECURSO - Apelação - Insurgência contra a r. sentença que julgou improcedente a "ação declaratória de inexigibilidade de contrato c.c. restituição de desconto indevido e indenização com pedido de tutela antecipada" - Inadmissibilidade - Movimentações bancárias efetuadas por terceiro - Negligência do autor na guarda do cartão magnético e da respectiva senha caracterizada - Culpa exclusiva da vítima - Inteligência do artigo 14, § 3º, inciso II do CDC - Ausência de falha na prestação de serviços - Recurso improvido. (TJ-SP, Relator: Roque Antonio Mesquita de Oliveira, Data de Julgamento: 11/02/2015, 18ª Câmara de Direito Privado)

Contrato bancário - Anulatória c.c. reparação por danos morais Pretensão do autor à anulação de contrato de empréstimo, celebrado por meliantes que lhe aplicaram o golpe conhecido como "Boa Noite Cinderela" Admitido pelo autor que os meliantes apossaram-se do seu cartão magnético e da respectiva senha pessoal Hipótese, ademais, que outras operações bancárias foram lançadas na conta corrente após o suposto golpe, não negadas pelo autor Ausente a prova do nexu causal entre a conduta do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

**banco réu e o dano experimentado pelo autor -
Improcedência da ação mantida Apelo desprovido.**

(Relator(a): José Marcos Marrone; Comarca: Nova Odessa; Órgão julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/02/2013; Data de registro: 22/02/2013; Outros números: 7299212400)

Na hipótese dos autos, não se verifica responsabilidade dos réus, porquanto, ausente qualquer indício de falha na prestação do serviço, uma vez que, o episódio narrado na petição inicial decorreu de fato de terceiro atrelado à insegurança pública, especialmente porque, convém que se destaque, compatível com o perfil da autora, circunstância que merece especial ponderação.

À hipótese também não incide a Súmula nº 479, do E, STJ, porquanto não se trata de prejuízo decorrente à cliente em razão de insegurança do sistema disponibilizado pelos réus, mas, de fato imputável, exclusivamente, a terceiro.

Assim, impõe-se a reforma da r. sentença para afastar a responsabilidade dos réus, porquanto, os elementos coligidos aos autos, em verdade, demonstram que as transações foram concretizadas sem falha dos réus, circunstância apta a romper com o nexo de causalidade nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, o que não obsta a perseguição do pleito em face do verdadeiro causador do dano.

Diante da inversão da sucumbência, a autora arcará com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, para cada patrono dos réus.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento** aos recursos interpostos, nos termos da fundamentação supra.

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora