



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000299327

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002607-66.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante/apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado/apelante MURACA SPORTS LTDA.

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 ao recurso do réu, prejudicado o do autor. 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 sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002607-66.2024.8.26.0506

Apelante/Apelado Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado/Apelante Muraca Sports Ltda.

Comarca Ribeirão Preto – 2ª Vara Cível

Voto nº 49165

Indenizatória – Danos materiais e morais – Preliminar – Violação ao princípio da dialeticidade – Não ocorrência – Motivos de fato e de direito adequadamente expostos no recurso do autor – Preliminar rejeitada – Fraude – Transferência de valores para conta de terceiro fraudador – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não são causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Transferência realizada para a conta indicada, sem qualquer falha sistêmica – Fato de terceiro caracterizador de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Artigo 14, §3º, II do CDC – Impossibilidade de intervenção na conta do beneficiário sem autorização, pelas instituições financeiras – Resolução BACEN nº 4.753/2019 – Descabimento do estorno do montante depositado na conta de terceiro – Artigo 3º da Resolução BACEN nº 4.790/2020 – Ausência de falha na prestação de serviço – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva do autor.

Recurso do réu provido, prejudicado o recurso do autor.

Vistos,

A r. sentença de fls. 187/190 julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré a pagar ao autor o valor de R\$ 16.990,00, acrescido de juros de mora, contados da citação, e correção monetária, contada da data do evento. Diante da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento de custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada, e honorários advocatícios recíprocos, fixados em 10% do proveito econômico obtido.

Apelam ambas as partes.

A ré pretende a reversão do julgado, sustentando que as transações ocorreram por culpa exclusiva de terceiro ou do próprio consumidor, restando configurado o fortuito externo, que rompe o nexo causal; que o acesso ao aplicativo do qual se originou as transações se dá por digitação de senha, o que demonstra a falta do dever de cuidado da autora; que incide ao caso a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do CDC; que inexistente dano material a ser pago, pois não houve qualquer ato ilícito praticado pelo réu; que os honorários advocatícios devem ser de responsabilidade da autora, ou, caso mantida sua sucumbência, que o valor seja fixado no mínimo legal, diante da simplicidade da causa; requer, assim, seja reformada a sentença, julgando-se improcedentes os pedidos iniciais, ou, subsidiariamente, que a sentença seja reformada, para reduzir o "quantum" indenizatório arbitrado, (fls. 193/199).

O autor, por sua vez, busca a reforma da sentença, aduzindo que os fatos resultaram em situação de intranquilidade, pois deixou de pagar os salários de seus colaboradores, além de ter ficado com a conta bancária negativa, experimentando, de tal forma, danos morais pela situação não resolvida pelo réu; que o réu responde integralmente pelos riscos da atividade explorada, em razão da Teoria do Risco da Atividade; que o "quantum" indenizatório deve ser proporcional e buscar os fins pedagógico, reparatório e punitivo; requer, assim, o provimento do recurso, para que o réu seja condenado ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00, (fls. 202/213).

Processados e com respostas aos recursos (fls. 219/228 e fls. 229/235), vieram os autos a esta Instância e após a esta Câmara; diante do reconhecimento do correto recolhimento do preparo recursal pelo autor, a r. decisão monocrática de fls. 262/264 julgou prejudicado o recurso de fls. 247/254, determinada a conclusão do feito para julgamento.

É o relatório.

De início, não merece acolhimento a preliminar alegada em contrarrazões pelo réu (fls. 229/235), de que não houve obediência ao princípio da dialeticidade no recurso interposto pelo autor.

Em análise ao apelo (fls. 202/213), nota-se que as razões recursais expuseram, de modo adequado, a delimitação exata da insurgência e os motivos de fato e de direito que seriam capazes para reformar a r. sentença, não havendo qualquer violação ao artigo 1.010, do CPC, a ensejar o não conhecimento do recurso.

Desta forma, entende-se respeitado o princípio da dialeticidade pelo autor.

Superada a preliminar suscitada, passa-se à análise do mérito.

Afirma o autor ser usuário dos produtos e serviços bancários ofertados pelo réu, sendo titular da conta nº 3079645-2, agência nº 0001, por meio da qual realiza sua movimentação financeira através de depósitos, transferências e PIX. Todavia, informa que, ao acessar a conta em 15/12/2023, identificou ter ocorrido, sem sua manifestação de vontade, duas transferências bancárias em favor de '*J DA C ARAUJO DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS LTDA.*', que totalizaram a quantia de R\$ 16.990,00 (fls. 127/128), e vez que não se obteve qualquer solução extrajudicial acerca do estorno do valor, pleiteia o autor a condenação do réu pelos danos patrimoniais havidos, no importe da quantia transferida, além de indenização pelos danos morais suportados, no valor de R\$ 10.000,00, pois atrasou o pagamento de seus colaboradores e teve de utilizar cheque especial de seu sócio para honrar com suas obrigações.

Extraí-se dos autos, como peculiaridade do caso, que as transações foram devidamente autenticadas e partiram do usuário do autor (fls. 151), que só poderia ser acessado com suas informações e senha pessoal, não havendo qualquer indício de fraude ou irregularidade das transações em si que exigissem do réu uma atuação preventiva, o que não se confunde com a irregularidade da conta destinatária (fls. 123), não se podendo imputar ao réu qualquer responsabilidade pelas movimentações impugnadas.

Isso porque, pela própria narrativa da inicial, a hipótese retrata ato exclusivo de terceiro, não havendo falha na prestação do serviço do réu, sendo certo que a atuação de terceiros fraudadores, no contexto dos autos, configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da 479 do Superior Tribunal de Justiça, inaplicável ao caso, “*in verbis*”: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Da mesma forma, não há nexo causal entre a conduta do banco e o resultado da ação danosa de terceiro, sobressaindo-se como singularidade da questão, que os fatos se deram fora do estabelecimento bancário, inexistindo falha de segurança no sistema bancário, vez que a instituição financeira não tinha meios de evitar os fatos noticiados, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluíram sua responsabilidade objetiva.

Considerando, assim, a ausência de qualquer falha sistêmica, quanto à responsabilidade da instituição bancária, de rigor ser observada a regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação do réu pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' (vide artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC).

Isso quer dizer a prova necessária de negligência do estabelecimento bancário, por inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, cuja conduta, pela relação de causa e efeito, tenha dado causa ao evento danoso a que refere o autor, observada a regra do artigo 927 do Código Civil, pela

qual aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do parágrafo único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações relativas à prestação de serviço, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta.

Então, e como limitada a responsabilidade do fornecedor do serviço, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta do réu e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil, pelo que não se entende por presente a conduta desviada do banco réu, como causa ou concausa eficiente para o resultado, por não extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que se vinculou como fornecedor de serviço e o dever de previsão possível, observada a regra do artigo 14 do CDC.

E, quanto à conduta do estabelecimento bancário, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, é fato a ausência do nexo causal necessário a permitir o reconhecimento da obrigação de indenizar material ou moralmente, observada a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, fortuito interno, de modo que não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, observada a regra do artigo 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta de terceiro em ação estranha à atividade do réu.

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri, *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I)”* (in, Programa de Direito do Consumidor, SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

Então, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta do réu e o resultado referido pelo autor, que explicita relação de causalidade, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade do fornecedor do serviço, por presente a culpa exclusiva de terceiro (artigo 14, § 3º, II, do CDC), pois limitada a responsabilidade do fornecedor à prática dos atos vinculados ao serviço que presta ('fato do serviço' artigo 14 do CDC e 'vício do serviço' artigo 20 do CDC).

Em acréscimo, caracterizado no caso o fortuito externo, oportuna é a transcrição do entendimento fixado pelo STJ quanto à matéria, em sua Jurisprudência em Teses:

Edição N. 161: Direito do Consumidor V: “7) A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019”.

Nesse sentido, entendimentos deste E. TJSP: “Ação de indenização por danos materiais e morais. Terceiro fraudador entrou em contato telefônico com a autora dizendo ser funcionário do banco. Autora passou seus dados bancários, inclusive dados do “token”. Transferências de dinheiro realizado por terceiro fraudador na quantia total de R\$ 21.152,82. Culpa exclusiva da vítima. Sentença. Improcedência. Apelação. Fraude perpetrada por terceiros. Correntista que, por telefone, forneceu informações bancárias, inclusive as posições de “token”. Culpa exclusiva da vítima. Responsabilidade objetiva do réu afastada. Não aplicação da súmula 479 STJ, porque não se trata de fortuito interno. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1016669-14.2017.8.26.0068; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/09/2018; Data de Registro: 14/09/2018).

“DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – EXTINÇÃO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO - PRETENSÃO DE REFORMA – DESCABIMENTO – Determinação judicial para que fossem juntados aos autos procuração judicial com firma reconhecida e documentos pessoais autenticados, com fulcro no disposto no Comunicado CG nº 02/2017, da Corregedoria Geral de Justiça deste E. Tribunal de Justiça, em razão de se tratar de tipo de ação ajuizada de forma repetida, muitas vezes à margem do conhecimento e da vontade da parte – Não atendimento pela

parte autora – Extinção da ação nos termos do art. 485, IV, do CPC/2015 – Sentença mantida – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1014193-59.2017.8.26.0405; Relator (a): Walter Fonseca; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2018; Data de Registro: 26/02/2018).

Em casos análogos, assim decidiu este E. TJSP: *“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência do pedido. Insurgência do autor. Demandada que almeja a exclusão de sua responsabilidade, sob fundamento de fortuito externo. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC. Falha na prestação de serviços. Golpe do Pix. Banco réu que não deve ser responsabilizado. Nada há nos autos que indique que eventual omissão do réu ou a participação efetiva de um de seus prepostos tenha sido responsável pelo evento narrado na petição inicial. Pedidos julgados improcedentes, condenando-se o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. Decisão mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1011524-02.2021.8.26.0079; Relator (a): Marcos Gozzo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Botucatu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2023; Data de Registro: 09/02/2023).*

“EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. Oposição contra acórdão que manteve a improcedência da ação. Embargante vítima de golpe praticado por meio do aplicativo Whatsapp. Pix efetivado voluntariamente a estelionatário que se passou por seu filho. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar as informações recebidas, antes de efetuar a transação bancária. Indenização indevida. Inocorrência de erro material, omissão, contradição ou obscuridade, nos termos do art. 1.022 do Código de Processo Civil. Rediscussão da matéria. Nítido caráter infringente. EMBARGOS REJEITADOS.” (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1124123-15.2021.8.26.0100; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2022; Data de Registro: 29/09/2022).

No mesmo sentido, o entendimento desta C. Câmara: *“APELAÇÃO - GOLPE DO SITE FALSO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - INOCORRÊNCIA - CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos do autor que não convencem - Autor que efetuou o pagamento via PIX, em favor de terceiro - Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar o pagamento na aquisição de eletrodoméstico - Fortuito externo que afasta a aplicação da Súmula 479, C. STJ - Ausência de prova, conforme orienta o enunciado 12 da Turma Especial da Seção de Direito Privado deste Tribunal, no sentido de que o desvio do contato teria decorrido de fortuito interno - Inteligência do art. 14, § 3º, II, Código de Defesa do Consumidor - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar - Ação improcedente. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004915-72.2023.8.26.0001; Relator*

(a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que, após receber ligação de suposto preposto do Banco, transferiu via pix os valores a terceiro, sob orientação do golpista – Sentença de improcedência da ação – Pretensão de reforma – INADMISSIBILIDADE: Autor realizou as transações mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço do réu em decorrência de fortuito externo. Colaboração involuntária da vítima. Culpa de terceiro fraudador. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007512-95.2023.8.26.0071; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024).

E mesmo se assim não fosse, a despeito da conta beneficiada ser mantida pelo réu, tal fato não lhe impõe a responsabilidade, tal como pleiteado pelo autor, a partir da mera afirmação de que *“Houve falta de segurança da ré, que além de abrir conta em nome de um estelionatário, teve falha em seu sistema, consequentemente, em sua prestação de serviço ao consumidor.”* (fls. 05), isso porque, em se tratando de operação de transferência de valores, conforme Resolução BACEN nº 4.753/2019, está a instituição financeira proibida de fazer qualquer intervenção na conta do beneficiário, além de que o artigo 3º da Resolução BACEN nº 4.790/2020 dispõe que as instituições financeiras não podem efetuar débitos em conta de clientes sem a prévia anuência do titular da conta, restando obstada a possibilidade de preservação de valores pelo réu, como afirma: *“Conforme acima comprovado as transações se deram regularmente. Além disso, o beneficiário da transação realizou o saque da quantia, sendo impossível a recuperação”* (fls. 155).

Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade do banco foi elidida por fato de terceiro, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços e, por decorrência, em devolução do valor equivalente às quantias transferidas e ressarcimento por danos morais supostamente resultantes do evento suscitado, que sequer foram experimentados.

Por tais motivos, dá-se provimento ao recurso do réu para julgar improcedente a demanda, impondo-se a condenação exclusiva do autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, ora arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, já considerada a atividade desenvolvida em grau recursal, com fulcro no artigo 85, §§2º e 11, do CPC.

Recurso do réu provido, prejudicado o recurso do autor.

Des. Henrique Rodriguero Clavasio
Relator