



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300374

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019509-51.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado GIOVANI MAURICIO GATTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 29329

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1019509-51.2024.8.26.0100

APELANTE: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A

APELADO: GIOVANI MAURICIO GATTI

INTERESSADO: NUBANK PAGAMENTOS S.A. – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ “A QUO”: CARAMURU AFONSO FRANCISCO

APELAÇÃO CÍVEL. “Golpe do funcionário falso”. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo do Banco Corréu. Acolhimento em parte. Autor, após receber ligação de suposto Preposto bancário, efetuou procedimento solicitado por fraudador em aplicativo bancário, inserindo código falso. Posterior transferência via “Pix” à conta corrente desconhecida e compra em cartão de crédito, ambas realizadas pelos golpistas. Relação de consumo configurada. Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Exegese da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. Transação e aquisição efetuadas por terceiro fraudador em vultosas quantias, que fogem nitidamente do perfil financeiro do consumidor. Falha no dever de segurança evidenciada. Ausência de cautela da Instituição Financeira na conferência de documentos idôneos apresentados quando da abertura de contas bancárias utilizadas unicamente para prática de atos criminosos. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva solidária. Restituição dos valores indevidamente retirados do Autor. Danos morais configurados e reduzidos, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Sentença reformada parcialmente. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 491/494, que nos Autos de “Ação de indenização por danos materiais e morais”, julgou procedentes os pedidos para condenar os Bancos Corréus ao pagamento do montante de R\$ 13.986,45, a título de danos materiais, e do importe de R\$ 10.000,00, a título de danos morais.

Condenou, ainda, os Bancos Requeridos a arcarem com custas e

despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 12,5% do valor da causa.

Inconformado, apela o Banco Corréu “Pagseguro” (fls. 546/554), alegando, em suma, que o ato criminoso foi realizado por terceiros, caracterizando fortuito externo e inviabilizando qualquer conduta impeditiva.

Sustenta ausência de falha na prestação de seus serviços, bem como culpa exclusiva da vítima pela ocorrência do evento danoso, vez que efetuou procedimentos solicitados pelo golpista, o que afasta a sua responsabilidade objetiva e o dever de indenizar, nos termos do artigo 14, parágrafo terceiro, incisos I e II do Código de Defesa do Consumidor.

Aduz pela inexistência de comprovação de danos morais indenizáveis, e subsidiariamente, a redução do “quantum” arbitrado no Julgado.

Frisa, ainda, pela minoração da verba honorária fixada.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença de Primeiro Grau.

Recurso processado regularmente, com a apresentação de Contrarrazões (fls. 572/582).

É o breve Relatório.

Cuida-se de “Ação de indenização por danos materiais e morais” proposta por “GIOVANI MAURICIO GATTI”, ora Apelado, em face de “PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.S.A.”, ora Apelante, e “NUBANK PAGAMENTOS S.A.”, ora Interessado.

Para tanto, alegou, em síntese, que recebeu ligação telefônica de uma preposta do Banco Corréu “Nubank”, a qual o informou sobre uma tentativa de compra na Cidade de Salvador, e a necessidade de cancelamento da referida transação, mediante a inserção de uma chave no seu aplicativo, procedimento integralmente cumprido.

Sustentou que, posteriormente, foi surpreendido com uma transferência por “Pix” à conta bancária mantida por terceiro desconhecido junto ao Banco Corréu “Pagseguro”, na importância de R\$ 6.900,00, e uma aquisição, mediante cartão de crédito, na quantia de R\$ 7.086,45, totalizando o valor de R\$ 13.986,45.

Aduziu que, imediatamente, formalizou reclamação no site “gov.com”, bem como contestação junto ao Banco Requerido “Nubank”, além de lavrar Boletim de Ocorrência, porém não obteve êxito em solucionar o impasse administrativamente.

Por tais razões, propôs esta Demanda, objetivando a condenação das Instituições Financeiras ao pagamento, de forma solidária, do montante de R\$ 13.986,45, a título de indenização por danos materiais, bem como do importe de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais.

Pois bem.

Sopesadas as razões exaradas, o Recurso comporta provimento em parte.

Com efeito, ao caso em apreço aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que o Autor se enquadra na definição de destinatário final dos serviços fornecidos pelos Bancos Corréus, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, anote-se que a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, prevê, igualmente, a incidência das normas consumeristas às Instituições Financeiras:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.

Por conseguinte, é notório que a incidência do referido Diploma Legal à hipótese não implica no acolhimento total das teses suscitadas na Exordial, e tampouco na automática inversão do ônus da prova, a qual necessita,

obrigatoriamente, da presença da verossimilhança das arguições ou hipossuficiência da consumidora, conforme disposto no artigo 6º, inciso VIII, da aludida Legislação.

E, nesta seara, a alteração comprobatória se impõe, frente ao evidente probabilismo das argumentações do Requerente e perante as informações técnicas dos serviços prestados pelos Bancos Requeridos.

Na hipótese em comento, depreende-se dos Autos que o consumidor foi vítima de “golpe do funcionário falso”, porquanto, após receber ligação telefônica de terceiro informando-lhe sobre transação desconhecida efetuada em sua conta bancária, realizou o procedimento solicitado pelo fraudador, adentrando no aplicativo da Instituição Financeira de seu aparelho celular e inserindo código falso.

Posteriormente, constatou a realização de uma transferência por “Pix” à conta bancária mantida por terceiro junto ao Banco Corréu “Pagseguro”, na importância de R\$ 6.900,00, e uma aquisição, mediante cartão de crédito, na quantia de R\$ 7.086,45, totalizando o valor de R\$ 13.986,45.

Neste contexto, embora o Requerente tenha seguido orientações de golpista, certo é que além das suas informações pessoais estarem em poder de terceiro estelionatário, induzindo-o em inevitável erro, foram realizadas operações bancárias sucessivas e atípicas, em importâncias elevadas e nitidamente fora do padrão de gastos do correntista.

Assim, restou evidente a quebra de sigilo dos dados pessoais do consumidor, e ainda a violação ao dever de segurança intrínseco ao fornecimento de serviços bancários, configurando inequívoca falha na prestação de serviços da Instituição Financeira “Nubank”.

Além disto, constata-se, também, que a Instituição Financeira “Pagseguro” não agiu com a cautela ou diligência necessária na conferência de documentos idôneos apresentados quando da abertura de contas bancárias, já que permitiu que fraudadores abrissem contas correntes com finalidade unicamente criminosa, revelando, igualmente, falha na prestação de seus serviços.

Desta forma, os Bancos Corréus devem responder objetivamente pelos danos causados ao Autor, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça, sendo de rigor a condenação solidária à restituição dos valores indicados na Inicial, bem como ao pagamento de indenização pelos danos morais.

Neste sentido, jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça:

*“APELAÇÕES. Ação de reparação de danos materiais e morais. Sentença de procedência. Inconformismo das partes. **Afastada a preliminar de ilegitimidade passiva da PagueSeguro. Instituição autorizou a abertura de conta para recebimento de valores decorrentes de fraude. Violação da Resolução nº 4.753/2019, do Bacen. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos do autor para a realização de transferência via PIX. Acesso não autorizado a dados pessoais do correntista pelos estelionatários. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Devida a condenação dos réus à restituição dos valores transferidos. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Sentença mantida. Recursos desprovidos (Apelação Cível nº 1000264-60.2024.8.26.0486; Des. Rel.: Regis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; j.: 06/11/2024) (grifos nossos).***

No mais, é inegável que o Autor foi submetido a indevido constrangimento e desconforto, enfrentando aborrecimento que extrapola a esfera do mero dissabor, sendo de rigor o dever de reparação pelo abalo moral suportado, na

forma de indenização.

Contudo, o valor de R\$ 10.000,00 fixado no Julgado, a título de indenização por danos morais, deve ser reduzido para a suficiente quantia de R\$ 5.000,00, em consonância aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, além de atender ao bom senso e moderação, inerentes às Decisões desta Colenda Câmara.

Por fim, a sucumbência foi corretamente distribuída e a verba honorária arbitrada permanecem inalteradas.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO EM PARTE** ao Recurso para reduzir a condenação fixada a título de indenização por danos morais ao importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se, no mais, a r. Sentença de Primeiro Grau como proferida.

PENNA MACHADO

Relatora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO