



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000304865

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000173-56.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante/apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado/apelante CLODOALDO FURLAN M.E..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso da ré. Deram provimento ao recurso da autora. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 28 de março de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 39884

APELAÇÃO Nº: 1000173-56.2024.8.26.0037

COMARCA: ARARAQUARA

JUIZ: SANSÃO FERREIRA BARRETO

**APTES. e APDAS.: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE
PAGAMENTO S/A e CLODOALDO FURLAN ME**

**APELAÇÃO – AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS
MATERIAIS JULGADA PARCIALMENTE
PROCEDENTE** – conta utilizada para recebimento de
vendas – autora que recebeu mensagem via whatsapp para
informação de habilitação de aparelho celular e,
posteriormente, ligação telefônica de suposto funcionário da
requerida, para confirmação de dados e procedimento para
obstar golpe, mas que, na verdade, viabilizaram operações
fraudulentas – desvio de perfil – falha na prestação de
serviços da demandada – ato de terceiro que não elide a
responsabilidade da instituição financeira – caso fortuito
interno – Súmula 479 do STJ – imperativo o ressarcimento
integral do prejuízo sofrido.

**Resultado: recurso da requerida desprovido; provida a
apelação da autora.**

Vistos.

A presente ação foi assim relatada: “*CLODOALDO FURLAN*
– ME, pessoa jurídica qualificada e representada nos autos, ajuizou ação de
reparação de danos materiais em face de *PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO*
DE PAGAMENTO S/A, qualificada e representada nos autos, alegando, em síntese,
que é empresa constituída desde 2015 que comercializa ração e demais produtos

alimentícios para animais, possuindo a 'maquininha' de cartão pagseguro conhecida como 'moderninha', que é utilizada para o recebimento das vendas, e como uma conta para guardar seus recursos para ser remunerado por sua aplicação a base de 100% do CDI. Diz que a poupança ao longo dos anos fez com que acumulasse R\$ 435.000,00 (quatrocentos e trinta e cinco mil reais), pois realizava venda, recebia os valores e raramente realizava saques. Exemplifica que o único saque de maior valor foi realizado em 03/07/2023 quando teve de entrar em contato com o banco requerido informando o motivo da compra (pagamento de um carro) e passando por rigoroso processo para liberação da transação. Todavia, trinta dias após a compra do carro, única transação de maior valor, em 03/08/2023 foi surpreendido com uma mensagem do banco requerido informando a habilitação de seu aplicativo em telefone de terceiro, e pedindo confirmação da operação de R\$ 94.430,00, e se não reconhecesse a operação deveria teclar 1. O autor prontamente teclou 1, considerando não reconhecer a operação, sendo o réu um banco digital que se comunica com os clientes dessa maneira, sendo o 'logo' pertencente ao banco-réu. Imediatamente após a resposta o banco entrou em contato via central telefônica pedindo a confirmação de alguns dados (que já possuíam) e deram início ao atendimento que o autor pensou que seria para evitar o golpe, mas que, na verdade, era o próprio golpe. Permaneceu na linha telefônica com o que pensava ser a central de atendimento do banco requerido por duas horas, e o telefone ficava com tela preta, e o atendente dizia que estavam atualizando o aplicativo. Acrescento que o telefone utilizado (3004-2000) é um número do banco requerido, como se vê de pesquisa extraída da internet. Diz que nesse interim, os golpistas realizaram nove operações, sendo dois pagamentos no valor total de R\$ 95.000,00, e mais sete operações de PIX e transferência no valor de R\$ 148.650,00, causando prejuízo de R\$ 243.654,00, sem que o banco tenha adotado qualquer medida de conferência de segurança. Imputando falha na prestação de serviço, e discorrendo sobre o direito, postulou a condenação do réu ao pagamento da quantia de R\$ 243.654,00, valor dado à causa, além dos consectários legais. Juntou documentos (fls. 11/98 e 104/106). A inicial foi recebida e determinada a citação do réu (fls. 108). Citado, o réu ofertou contestação (fls. 115/127), sustentando, em síntese, que a relação entre as partes é comercial e por isso não se aplica o Código de Defesa do Consumidor.

No mérito, negou falha na prestação de serviços, dada as transações habituais e engenharia social aplicada. Diz se o autor tivesse um pouco de diligencia, teria verificado qwue o réu não entra em contato com seus usuários via aplicativo de mensagens, e o numero que entrou em contato não possui o selo de verificação do whatsapp, o que, por si só, já era indicio suficiente para desconfiar do contato. Discorrendo sobre o direito, postulou a improcedência da ação. Juntou documentos (fls. 128/154). Houve replica (fls. 168/176). Instados a especificarem provas, a parte ré postulou o depoimento pessoal do autor (fls. 185/189) ao passo que o autor postulou o julgamento da lide (fls. 190/193)”.

A demanda foi julgada nos seguintes termos: “...julgo parcialmente procedente a ação, o que faço para CONDENAR a ré a indenizar a autora no valor de R\$ 121.827,00 (cento e vinte e um mil, oitocentos e vinte e sete reais) equivalente a 50% (cinquenta por cento) dos valores das operações realizadas com auxilio da parte autora, quantia que será atualizada monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir do efetivo prejuízo (data da transferência) e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação”. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além de honorários ao advogado contrário, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Ambas as partes recorreram (fls. 206/211– ré; fls. 214/228 – autora).

A ré alegou, em síntese, a culpa exclusiva da vítima, eis que a empresa não entra em contato com seus usuários via aplicativo de mensagens, fato de conhecimento da autora. O número que contactou a autora não tem selo de verificação do *whatsapp*. Não há prova de que terceiros possuíam seus dados pessoais e de acesso à conta. Mesmo que seja o caso de inversão do ônus da prova, a parte autora deve comprovar minimamente suas alegações. As transações desconhecidas variavam de R\$ 5.000,00 até R\$ 75.000,00. Os extratos demonstram que operações similares era feitas pela autora, em especial àquela relativa à compra de um veículo. Em suma, sem a alteração do perfil de risco da autora e por conta da fragilização de dados por ela própria, a ação deve ser julgada improcedente. Pelo que expôs, para tais fins pediu o provimento do recurso.

Sustentou a autora que em menos de duas horas foram realizadas nove operações em sua conta, sendo retirado mais de 50% do valor existente nela. A falta de checagem de segurança demonstra a falha de prestação de serviços. As transações eram atípicas. A conta é utilizada para guardar os recursos obtido em sua atividade comercial. Por isso, era utilizada para poucos pagamentos por mês. O único saque realizado em maior valor, em julho de 2023, precisou de contato para liberação. Foi surpreendida com uma mensagem da ré, informando a habilitação do aplicativo em telefone de terceiro. Ao teclar 1 para negar a habilitação, recebeu ligação da central telefônica, para confirmação de dados, que já possuíam, dando início ao próprio golpe. O contato foi mantido por duas horas. A ré reconheceu que alterou, unilateralmente, o perfil de risco, após a compra do veículo. Insistiu que a conta era utilizada para investimento e raramente efetuava saques. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor e consequente inversão do ônus da prova. Requereu a procedência da ação.

As partes apresentaram respostas (fls. 235/239 e 240/255), nas quais basicamente pediram que os recursos contrários fossem desprovidos.

Informada acerca da impossibilidade de realização das sessões de julgamento na forma mista, mas apenas presencial, a ré não ratificou a oposição ao julgamento virtual.

É a síntese necessária.

Os recursos foram interpostos no prazo e regularmente preparados. Assim, comportam análise conjunta, mas, adianta-se, apenas o da autora merece provimento.

À hipótese incide o Código de Defesa do Consumidor.

No caso dos autos, a apelante se enquadra no conceito de consumidor dado pela teoria finalista mitigada. Embora tenha efetivamente contratado os serviços prestados pela apelada para fomentar sua atividade econômica, ela é claramente vulnerável perante ela.

Nesse sentido, a responsabilidade dos prestadores de serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do diploma legal citado, apenas podendo ser elidida nas hipóteses previstas no § 3º:

“§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado

quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso dos autos, a despeito de a relação entre as partes ser de consumo, bem como ser absolutamente verossímil a versão da apelada e patente a hipossuficiência dela, desnecessária a inversão do ônus da prova, uma vez que cumpria à requerida demonstrar o fato impeditivo do direito da parte contrária, nos termos do artigo 373, inciso II do CPC. Em outro dizer, a ré tinha que comprovar que as alegações contantes da exordial e que as operações impugnadas eram mesmo de responsabilidade da autora ou que, sendo fraudulentas, ocorreram por culpa exclusiva dela – ônus do qual não se desincumbiu.

A análise dos autos não deixa dúvidas de que as operações foram mesmo fraudulentas.

Restou incontroverso que, no dia 3/08/2023, a apelada recebeu mensagem de app Whatssap, informando a habilitação de outro aparelho telefônico. Não reconhecendo a habilitação, a autora prosseguiu com a digitação, na própria conversa, do número “1”, conforme orientação da mensagem. Não se tratava de link. Destaca-se que a conversa continha o logotipo da apelada e foi direcionada a “Clodoaldo Furlan”. A circunstância fez com que acreditasse que estava realmente tratando com um funcionária do instituição de pagamentos. Ato contínuo, recebeu ligação da empresa. A chamada teve a duração de duas horas (fls. 03) e, segundo a autora, o suposto funcionário tinha seus dados, a fim de dar credibilidade ao contato.

Chama a atenção o fato de que, conforme pesquisa na internet, por motivos que se desconhece, a ligação partiu de um número vinculado ao “PAGBANK”¹, hipótese que retiraria do consumidor qualquer chance de suspeita de fraude.

A apelada registrou boletim de ocorrência.

Verifica-se, portanto, que os golpistas tiveram acesso aos dados bancários da apelada antes da ligação, inclusive aqueles que deveriam ser mantidos sob absoluto sigilo.

¹ <https://developer.pagbank.com.br/v1/docs/tef-central-de-ajuda>

A prática forense demonstra que, infelizmente, são extremamente comuns fraudes de tal espécie, inclusive por meio de telefonemas em que o fraudador, na posse de dados sigilosos, induz os correntistas a realizar procedimentos por meio de links direcionados para páginas eletrônicas idênticas às dos bancos. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, é obrigação legal das instituições financeiras dispor de sistemas de segurança e prestar informações ostensivas a seus clientes visando eliminar ou, ao menos, reduzir o risco de tais ocorrências.

No caso dos autos, conforme anotado, a autora sustentou que o suposto funcionário da ré dispunha de seus dados. Ela foi induzida a fornecer dados para obstar a suposta transação irregular. Trata-se da chamada engenharia social. Por meio do contato, os fraudadores acabaram por obter acesso à conta da autora.

Claramente a autora acreditou que estava falando com funcionário da instituição financeira e que estava em ambiente eletrônico seguro.

O principal é que o evento não decorreu de culpa exclusiva da apelada ou de fato exclusivo de terceiro, mas de fortuito interno, inerente ao risco da atividade assumido pela requerida ao disponibilizar uma gama de serviços on-line aos consumidores.

A jurisprudência se pacificou no sentido de que o fato de terceiro apto a afastar a responsabilidade deve equiparar-se ao caso fortuito externo, isto é, aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço. No caso dos autos, como dito, trata-se de caso fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Nesse sentido, confira-se o teor da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Dessa forma, era mesmo medida que se impunha o ressarcimento dos débitos impugnados. Cumpre observar que a autora não alega que houve entrega do cartão a motoboy, de modo que não restou esclarecido, pela ré como se deram as operações fraudulentas mediante a invasão da conta.

Como anotado acima, a despeito de a autora ter sido enganada

pelos fraudadores – e, por isso, de alguma forma, ter contribuído para que o golpe fosse perpetrado –, a responsabilidade pelo evento não foi exclusivamente dela.

É medida básica de segurança das instituições financeiras proceder ao imediato bloqueio preventivo da conta, bem como fazer contato com seus clientes quando observada movimentação estranha. Por óbvio, não tomadas tais providências simples, há contribuição decisiva da instituição financeira para a consumação do golpe. Por isso, devem ser canceladas todas as operações criminosas.

Insiste-se: é sabido que os sistemas de segurança dos bancos contatam os clientes e tomam providências outras quando percebem movimentações estranhas no uso de conta corrente, cartões e afins.

Foi o que se teve na hipótese dos autos.

Inúmeras operações foram realizadas. Em cerca de duas horas, totalizaram R\$ 243.654,00. A primeira delas, no valor de R\$ 75.000,00. O valor mais próximo de transação realizada pela autora, conforme os extratos apresentados, foi de cerca de R\$ 29.000,00, portanto, destoava do perfil da autora. Aquela realizada em julho, de mais de 100 mil reais, destinava-se para compra de veículo, para a qual precisou a autora contatar a ré para liberação. A conta raramente era usada para pagamento. E quando ocorria era algo eventual. Ao que consta, em maio daquele ano, foram 4 operações, durante o mês inteiro. Neste caso de fraude, houve nove, em menos de duas horas, sendo que a primeira era suficiente para acionar o sistema de segurança da requerida. Mesmo os valores menores admitem ressarcimento, porque não era usual da empresa realizá-los em sequência.

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações da requerida, não há possibilidade de transferir a responsabilidade integral à apelada pela fraude da qual foi vítima.

Insiste-se: no caso dos autos, houve claro desvio de perfil da autora, caracterizado pela sequência de operações em valores discrepantes do uso da conta de pagamento. Ao não confirmar a higidez das operações, antes de autorizar a realização deles, a ré contribuiu diretamente para o sucesso do golpe. Excluiu-se, assim, a culpa exclusiva da consumidora e, consequentemente, a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Em suma, é incontroverso o golpe que vitimou a apelada e a falha dos sistemas da instituição financeira. Por conta disso, não há como afastar a responsabilidade da demandada no caso vertente – não houve culpa exclusiva da consumidora –, sendo impositiva a restituição integral dos danos materiais.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. 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. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado." (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrigli, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

Por tais fundamentos, acolhem-se as razões da autora para ser julgada procedente a ação, a fim de condenar a ré ao pagamento de R\$ 243.654,00, restando logicamente desprovido recurso da requerida. Os consectários legais incidirão na forma determinada na sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A ré passa a arcar integralmente com os encargos sucumbenciais – custas e verba honorária. Fixam-se os honorários advocatícios devidos pela requerida aos procuradores contrários em 10% sobre o valor da condenação – valor suficiente para remunerar a atividade profissional desenvolvida nos autos.

Nesses moldes, **nega-se provimento ao recurso da requerida e dá-se provimento ao apelo da autora.**

CASTRO FIGLIOLIA

Relator