



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000305466

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005988-17.2024.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante PEDRO PAULO FLORINDO, são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e COOPERATIVA DE CRÉDIO DE LIVRE ADMISSÃO DE ITAI, PARANAPANEMA, AVARÉ - SICOOB CREDICERIPA.

ACORDAM, em 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente) E FERNÃO BORBA FRANCO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1005988-17.2024.8.26.0269

Apelante: Pedro Paulo Florindo

Apelados: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A e Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Itai, Paranapanema, Avaré - Sicoob Crediceripa

Comarca: Itapetininga

Voto n. 24.895

Serviços bancários. Responsabilidade civil. Pedido de reparação por danos materiais e morais resultantes de transferências de valores por meio de PIX. Incidência do Código de Defesa do Consumidor, ante a tomada dos serviços de conta de depósito e conta de pagamento como destinatário final, além da certificação da vulnerabilidade. Narrativa do autor, porém, atesta a culpa exclusiva da vítima. Consumidor recebeu ligação oriunda de canal não oficial, alegando suposto uso desautorizado de sua conta, e seguiu suspeitíssima orientação para realização de cinco transferências de valores para pessoas naturais, por meio de PIX, acreditando na promessa de que esses montantes seriam estornados. Remessas feitas pelo próprio cliente, e não por terceiros que teriam logrado obter ilicitamente acesso ao ambiente virtual de suas contas. Inexistência de indícios mínimos de discrepância entre o perfil de consumo do cliente e as características das transações contestadas. Autor não se interessou por juntar extratos de movimentações de suas contas, prova de fácil alcance. Danos narrados derivaram, nesse contexto, de culpa exclusiva do consumidor, não se envolvendo defeito na prestação do serviço. Art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Pedido corretamente julgado improcedente. Recurso desprovido.

Pedro Paulo Florindo ajuizou demanda contra Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A e Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Itai, Paranapanema, Avaré - Sicoob Crediceripa, visando à indenização por danos materiais e morais resultantes de falha na prestação de serviços bancário em meio à fraude praticada por terceiro.

O douto Juízo *a quo* julgou improcedente o pedido e condenou o vencido ao enfrentamento das despesas processuais, além dos honorários

advocatícios, os quais foram arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

O autor apela às fls. 352/357. Sustenta que: (i) as instituições financeiras e equiparadas devem monitorar e bloquear transferências de valores que não correspondam ao perfil de uso do correntista; (ii) as transações descritas na petição inicial foram realizadas em intervalo de poucos minutos; (iii) a fraude foi favorecida pela obtenção de informações sensíveis; (iv) as rés não juntaram extratos para confirmar que as transações indevidas estariam de acordo com suas movimentações; (v) sua falta de cuidado, ao seguir as orientações, caracterizaria, no máximo, culpa concorrente; (vi) os danos materiais consistem na soma transferida a terceiros e os danos morais resultam da privação de valor expressivo e da necessidade de recorrer ao Poder Judiciário. Requer a reforma da r. sentença e a procedência do pedido.

Contrarrazões às fls. 363/374 e às fls. 375/388.

A corré Sicoob Crediceripa se opôs ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo consta da petição inicial, o autor narrou que mantém, respectivamente, conta de depósito e conta de pagamento na cooperativa de crédito Sicoob – Crediceripa e na instituição de pagamento PagSeguro, também denominada PagBank. Em 16.02.2024, recebeu mensagem de texto supostamente emitida por PagBank questionando-o se reconhecia o usuário denominado Juliano. Diante da resposta negativa, recebeu ligação de agente que se identificou como preposto de PagBank e mantinha consigo seus dados pessoais e bancários. Em seguida, foi orientado a realizar transferências de valores, mediante PIX, com a promessa de que esses valores seriam estornados. Assim, com recursos buscados em sua conta mantida em Sicoob Crediceripa e transferidos para sua conta mantida em PagBank, o autor efetuou três transferências, cada qual no valor de R\$

9.900,00, a Rafael Cruz da Silva, Josiel Bernardo da Silva, e Thiago Almeida da Silva, além de uma no valor de R\$ 9.800,00 a Kauana Stephanie Rodrigues Veturino e uma de R\$ 5.237,00 a Marco Antonio da Silva. Depois de aguardar em vão o estorno, tomou ciência de que fora vítima de fraude.

O autor alega que Sicoob e PagBank cometeram falha na prestação de seus serviços, frente à realização de várias transferências em curto intervalo de tempo. Alega que os fornecedores deveriam intervir para barrar as transações. Pediu a condenação das rés a indenizar solidariamente o prejuízo material e a reparar o dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

Pois bem. A improcedência do pedido foi corretamente declarada.

A relação jurídica está submetida ao Código de Defesa do Consumidor. Ainda que o autor seja comerciante, ou, tecnicamente, empresário, os serviços de conta corrente e conta de pagamento foram tomados na condição de destinatário final (art. 2º do CDC), e não para reintrodução em sua cadeia produtiva, ou para incremento de seus produtos e serviços. Além disso, observado que o autor opera comércio varejista local de água e gás, é evidente sua posição de vulnerabilidade fática, técnica e informacional em relação à cooperativa de crédito e à instituição de pagamento, no âmbito dos serviços que tomou.

Não obstante, a incidência do Código de Defesa do Consumidor não favorece a responsabilização das requeridas, uma vez que, no caso, pelo que se depreende do relato do autor, os danos que suportou resultaram de sua culpa exclusiva.

De fato, o autor realizou pessoalmente as transferências de valores que veio a impugnar. Embora tenha sido enganado, a fraude foi aplicada por telefone, fora do ambiente físico ou virtual das instituições requeridas e,

tomando por referência sua narrativa, poderia ter sido facilmente detectada se ele adotasse cautela razoavelmente esperada.

O acatamento à suspeitíssima orientação, segundo a qual deveria realizar cinco transferências bancárias de valores expressivos, em prol de pessoas naturais, mediante promessa de estorno, revela descuido inescusável. O autor não explicou o que o fez crer na idoneidade da orientação, não servindo a tanto a mera alegação de que o interlocutor tinha conhecimento de seus dados pessoais e bancários, dados esses, aliás, que não foram especificados nos autos. Também impressiona que o consumidor tenha confiado em ligação oriunda de canal não oficial das instituições réis, o que recomendaria, antes de qualquer ação voltada à transferência de fundos, a procura, por iniciativa própria, dos meios ordinários de atendimento ao consumidor disponibilizados pelas réis. Quanto à hipótese de vazamento ou violação dos deveres legais de tratamento de dados, os autos não permitem atribuir às requeridas falhas nesse sentido.

É certo que as instituições financeiras e equiparadas respondem objetivamente por fraudes desencadeadas do risco de sua atividade (súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça). Também é correto, na esteira de precedentes desta relatoria, que essas mesmas instituições, no âmbito da teoria do risco-proveito, devem zelar pela segurança do serviço que prestam, adotando postura ativa para impedir o sucesso de transações com fortes suspeitas de origem ilícita, tomando por referência o padrão de consumo do titular.

No entanto, no caso em tela, as transações impugnadas foram efetuadas diretamente pelo consumidor, e não por terceiros que lograram obter os dados de acesso à sua conta. Não se concebe insegurança de serviço bancário que é executado fielmente segundo a vontade do consumidor. O bloqueio das transações implicaria, no caso, descumprimento de ordem emanada do próprio consumidor. Segundo o art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o serviço

é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido. Ao alegar, enfaticamente, que o serviço é defeituoso, por não apresentar a segurança que dele razoavelmente esperava, o autor se contradiz, pois, se havia marcas detectáveis de ilicitude nas transações, bastaria a ele, titular da conta, não as executar.

De outra parte, os autos não trazem elemento algum sinalizando para discrepância entre o volume ou tempo das transações e o perfil de uso dos serviços pelo cliente. Embora seja ônus do fornecedor provar a inexistência de defeito na prestação do serviço, incumbe ao consumidor, até por dever de boa-fé, fazer prova mínima dos fatos constitutivos de seu direito, em especial por meio da juntada de documentos que estão facilmente a seu alcance, a exemplo dos extratos de movimentação de suas contas. Nada, porém, foi apresentado nesse sentido. Não se perca de vista que, além de comerciante, o autor goza de bom padrão de vida, tanto assim é que não requereu a concessão da gratuidade da justiça, circunstância que impede presumir o alegado desvio de perfil. Também cabe anotar, no mesmo contexto, o silêncio em relação à definição prévia, pelo autor, de limites de valor ou de quantidade de transações pré-aprovadas por PIX.

Por último, especialmente em relação à ré Sicoob Crediceripa, cabe destacar que a pretensão é ainda mais infundada, na medida em que, pelo relato do autor, as remessas por PIX foram destinadas a conta de sua própria titularidade mantida na corré PagSeguro, ou PagBank.

Nos termos do art. 14, *caput* e §3º, I e I, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inadequadas sobre sua fruição e riscos, salvo se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou que os danos resultaram de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

No caso, evidenciada a culpa exclusiva da vítima, o pedido reparatório de indenização por danos materiais e morais é improcedente.

A r. sentença, portanto, não comporta reparos.

Com fundamento no art. 85, §§2º, I a IV, e 11, do CPC, majoram-se os honorários advocatícios a 15% sobre o valor corrigido da causa, verba que deverá ser repartida em igual proporção entre os patronos das corrés.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

Jonize Sacchi de Oliveira

Relatora