



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308161

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002236-86.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que são apelantes ERICA APARECIDA DIAS DA SILVA WIEBELING - ME e ÉRICA APARECIDA DIAS DA SILVA WIEBELING, é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 30 de março de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 39.082 JV

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002236-86.2024.8.26.0576

COMARCA: SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - FORO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - 8ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: ARMANDO GOSSN COSTANTINI

APELANTES: ERICA APARECIDA DIAS DA SILVA WIEBELING - ME E ÉRICA APARECIDA DIAS DA SILVA WIEBELING

APELADO: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

RESPONSABILIDADE CIVIL. Pix. Transferência negada pela autora. Lançamentos incompatível com o perfil da conta. Prova da regularidade da transação ou de culpa exclusiva do demandante que competia ao réu. Falha na prestação do serviço identificada. Inexigibilidade reconhecida, com determinação de restituição de valores, que deverá ser mantida. DANO MORAL. Indenização devida à pessoa física. Fatos e circunstâncias que ultrapassaram meros dissabores. Cabimento. Pedido de redução. Inadmissibilidade. SENTENÇA MANTIDA. RECUSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO.

Apelação contra r. sentença (fls. 140/144) proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada pela apelada, julgada parcialmente procedente para condenar a ré a: a) devolver a quantia indevidamente transferida, no valor de R\$ R\$ 20.704,60, corrigida a partir da transferência pelo IPCA (amplo) e com juros da citação à razão da taxa SELIC deduzida do IPCA (amplo) desde a citação; e b) pagar R\$ 5.000,00, a título de indenização por dano moral decorrente da fraude, corrigidos monetariamente pela IPCA (amplo), a contar de sua fixação em sentença, acrescidos de juros de mora à razão da taxa SELIC deduzida do IPCA (amplo), contados da citação. A mesma decisão declarou recíproca a sucumbência, determinando que cada parte deverá pagar metade das custas e despesas processuais, fixando honorários advocatícios em 10% do proveito econômico, com observância dos benefícios da gratuidade deferidos.

Apela a ré afirmando, em suma, que: **a)** não houve conduta ilícita de sua parte, vez que foi regular a operação realizada com senha e em aparelho habilitado, que, portanto, não era suspeita, o que afasta sua responsabilidade; **b)** o apelado não adotou as medidas necessárias para proteger suas informações, como uso de senha robusta e autenticação de dois fatores; **c)** incabível a restituição de dano material, pois o valor sequer está em sua posse, sendo apenas intermediadora da operação; e **d)** ausência de

dano moral, pois a transferência se deu junto à conta da pessoa jurídica, de modo que os supostos danos teriam ocorrido contra a empresa requerendo, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado.

Recurso tempestivo (fls. 148), preparado (fls. 158/159) e respondido (fls. 163).

VOTO.

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais com fundamento em transferência, via pix, que a autora nega ter efetuado a terceiro.

A ação de parcial procedência deve ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos, *in verbis*:

“(…)

No caso, trata-se de ação na qual a autora afirma que houve movimentação fraudulenta em conta mantida junto à ré. Segundo narrado, houve antecipação e transferência do valor de R\$ 20.704,60 para terceiro de nome Rafael Santos de Souza (Banco Pan), pessoa desconhecida da autora. Negou ter realizado ou autorizado qualquer antecipação/transferência de crédito ao terceiro indicado.

Frise-se que a autora negou ter realizado a transferência indicada na inicial, afirmando ter sido vítima de fraude perpetrada a partir de falhas na segurança dos serviços prestados pela ré.

Malgrado as alegações da instituição requerida, fato é que nada trouxe aos autos que comprovasse que a transferência indicada se deu regularmente, muito menos que permitisse identificar ou vincular os atos da transferência à conduta da própria autora, imputando-lhe a responsabilidade por suposta facilitação do acesso virtual.

Ao que tudo indica, a movimentação financeira foi realizada por meio de virtual, acessada remotamente com uso de senha pessoal em celular devidamente habilitado. Mas mesmo em se tratando de transações que, em regra, exigem a utilização de senha pessoal e token, isso não é suficiente para concluir pela utilização efetiva e autêntica pelo correntista, tendo em vista a falibilidade do sistema eletrônico.

Frise-se que a hipossuficiência do consumidor é evidenciada pela dificuldade de acesso aos registros de dados armazenados pela instituição

financeira, bem como pela impossibilidade de produzir prova técnica a respeito do funcionamento dos sistemas de atendimento e segurança de dados da empresa ré.

Assim, autorizada a inversão do ônus probatório, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, incumbia à requerida, por analogia, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do referido diploma legal, comprovar “que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste” ou “a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Todavia, a ré não provou que seu sistema de segurança de dados não apresentou falhas.

Patente, pois, a responsabilidade da empresa requerida, que deve suportar os riscos da atividade, nos termos do artigo 14 do CDC, por isso que de rigor o a restituição da quantia relativa à operações irregular, no valor de R\$ 20.704,60 (fls. 24/27).

Quanto aos danos morais, entendo-os caracterizados, mas somente em favor de ERICA APARECIDA DIAS DA SILVA WIEBELING, pois o episódio relatado nos autos não se traduz como situação de mero aborrecimento, gerando contrariedade e dissabor que em muito extrapolam o ordinário.

Para fixação da indenização, inexistindo critérios previstos objetivamente por lei, a quantia deve obedecer à razoabilidade, considerados o grau de culpa, a extensão do dano, a razoabilidade e proporcionalidade e a finalidade pedagógica para a parte requerida.

Em face das circunstâncias do caso, ausente fato capaz de acarretar prejuízo em patamar superior ao ordinariamente verificado em casos similares, tenho por bem fixar o valor da verba moral em quantia equivalente a R\$ 5.000,00 em favor da coautora ERICA APARECIDA DIAS DA SILVA WIEBELING, quantia suficiente para inibir novas ilicitudes, ao mesmo tempo em que serve de bálsamo à vítima.

(...)

No concernente ao dano moral almejado em favor de ERICA APARECIDA DIAS DA SILVA WIEBELING – ME, é certo que após a Constituição de 1988 - que no inciso X do artigo 5º, assegurou a inviolabilidade da honra e da imagem das pessoas, prevendo expressamente a indenização material e moral decorrente de sua violação -, a noção de dano moral não mais se restringe ao pretium doloris, mas envolve ainda qualquer ataque ao nome ou imagem da pessoa, física ou jurídica, pois não se pode duvidar que a pessoa jurídica é dotada de honra objetiva, fazendo, assim, jus à indenização por dano moral sempre que o seu bom nome, credibilidade ou imagem forem atingidos por algum ato ilícito.

Todavia, no caso narrado, a operação indevida não tisonou o bom nome, a credibilidade ou a imagem da pessoa jurídica autora, de sorte que descabe cogitar de mácula moral.(...)” (fls. 141/143).

De fato, foi bem concluída a responsabilidade do banco-réu, pois impugnada a operação, não se desincumbiu de comprovar ter sido realizada pela autora, até porque a operação foge do perfil da conta, de modo que incumbia ao réu identificar a compra fraudulenta.

O fato de a operação ter que ser realizada por senha pessoal e token não garante a infalibilidade dos serviços, sendo certo que são corriqueiras as ocorrências de invasão de contas, ainda que provido de tal sistema de segurança.

E também não importa que o banco não tenha os valores subtraídos da conta da autora em sua posse, pois poderá ajuizar ação regressiva contra o favorecido.

Por fim, a indenização por dano moral foi bem acolhida, somente contra a pessoa física, anotado que a autora não obteve solução via administrativa, tendo que ajuizar a presente demanda para ver solucionado o impasse, inalterável o acolhimento do pedido, também no ponto, não havendo, ainda, se falar em redução do valor, que foi arbitrado em quantia abaixo da fixada por esta Câmara em análoga hipótese.

Por fim, inalterável a sentença, que deverá ser confirmada nos termos em que proferida, impondo-se a majoração da verba honorária para 15% do valor da condenação em favor do advogado da autora.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator