



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310819

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006745-92.2024.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado DROGARIA TJS COPACABANA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1006745-92.2024.8.26.0048

Apelante: PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Drogaria TJS Copacabana Ltda

Comarca: Atibaia

Voto n. 10.000

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do requerido. Alegação de ausência de falha na prestação de serviço. Não cabimento. Operações bancárias efetuadas que fogem ao perfil do cliente. Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelo consumidor e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las. Responsabilidade objetiva do banco réu. Inteligência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Sentença mantida. Recurso improvido.

PAGSEGURO INTERNET
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A interpõe recurso de
apelação contra sentença de fls. 353 a 354, que julgou

parcialmente procedente a ação para “determinar a restituição, pela ré, à autora da importância de R\$ 56.997,53, com correção monetária desde a data das transferências e juros de mora legais a contar da citação”.

Alega, em síntese, que não há irregularidades nos procedimentos de segurança adotados, não havendo que se falar em falha na prestação de serviços. Quer, pois, o provimento do recurso com a inversão do julgado e a improcedência da ação.

Em contrarrazões recursais, o apelado pugnou pela manutenção da sentença pelos seus jurídicos e legais fundamentos.

Restou intempestiva a oposição ao julgamento virtual (fl.379).

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Trata-se de ação restituição de valores cumulada com pedido de indenização de danos morais.

Consta da inicial que a demandante possui conta jurídica junto ao apelante desde o ano de 2020 “onde não havia pacote de serviços (máquina de

cartão, transações com taxas diferenciadas etc.) desta forma, após tratativas, aos 02/07/2024 a autora encaminhou seus documentos, via chat, e obteve a aprovação e liberação de todos os serviços bancários pela Ré” (fl. 1).

Diz que os contatos sempre ocorreram de forma virtual via app, chat e WhatsApp, meio de comunicação regular para um banco digital e que permaneceu aguardando o envio das máquinas de cartão até o dia 10/07/2024, quando recebeu o contato via WhatsApp do gerente Luciano, onde iria negociar as taxas aplicáveis de acordo com a necessidade do cliente.

Diz que o contato não lhe causou qualquer estranheza, considerando que estava aguardando contato para tratar sobre o referido assunto e considerando, por fim, a quantidade e precisão de informações ofertadas pelo gerente, tanto das informações de sua conta quanto dos produtos e serviços. Ao final da negociação, o gerente encaminhou um *link* para assinatura do contrato, ocorre que ao clicar no referido link a Autora não conseguiu acesso ao contrato e não conseguiu mais contato com o gerente, que apagou todo o histórico de mensagens. E, em 12/07/2024 identificou operações não realizadas e nem autorizadas em sua conta.

Sustenta que as operações possuíam valor muito superior ao que tinha autorização para realizar diariamente, além disso ainda não havia realizado nenhum pagamento PIX por esta conta, porém não houve qualquer bloqueio da operação.

Diz, ainda, que obteve informação do requerido de que “aos 04/07/24 um usuário adicional foi autorizado a movimentar a conta da Autora, Eider Giulley Barbosa Barros, e-mail giulleyeider7@gmail.com, pessoa totalmente desconhecida da Autora e não autorizada por esta, conforme confessa a Ré no áudio infra colacionado onde também se nega a prestar a informação completa de qualificação” (fl. 5).

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência com a seguinte fundamentação:

“O pedido é parcialmente procedente.

Com efeito, são patentes a fraude e o prejuízo sofridos pela autora com a transferência para terceiros pessoas por meio de PIX, à margem de sua vontade de R\$ 60.000,00.

Embora pedisse sua restituição (fls. 152/153), a ré deixou de fazê-la, não obstante tenha admitido a fraude (fls. 196, último parágrafo): ela nega, pois, fossem seus os riscos próprios.

O fato, todavia, é que competia como compete à ré a manutenção da segurança do serviço sistema de administração dos pagamentos e recebimentos por ela prestado a título oneroso, sendo seus os riscos de sua atividade.

(...)

Não há, porém, dano moral indenizável na espécie.

É o suficiente”.

Pois bem.

Cinge-se a controvérsia na ocorrência ou não de falha da prestação de serviço pela instituição financeira.

De início, de rigor salientar que se aplica ao presente caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

No caso em tela, restou comprovada a existência de fraude.

Anoto que, em que pese o demandante tenha clicado em *link* enviado por suposto funcionário do requerido, o fato é que já haviam sido iniciadas tratativas anteriores com a empresa, em que o demandante estava requerendo a máquina de cartão e negociando taxas.

Portanto, entendo ser verossímil a alegação de que não lhe causou estranheza o *link* enviado.

No mais, não obstante a alegação do apelante quanto ao fortuito externo, culpa exclusiva da vítima e de terceiro, tiro dos elementos de convicção coligidos que a operação bancária foge do padrão de

consumo do apelado, pois se traduziu em seguidas transferências via PIX no valor de R\$ 5.000,00 (duas transferências) e R\$ 25.000,00 (duas transferências), totalizando o valor de R\$ 60.000,00, sendo que o limite para transferência diária era de R\$ 10.000,00. Tal fato não foi rebatido pelo requerido.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelo consumidor e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Nesse contexto, os fatos relativos ao evento danoso estão relacionados ao risco da atividade empresarial desenvolvida pela apelante.

Por conseguinte, restou configurado o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado. Aliás, essa é a inteligência da Súmula n.º 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)”.

O apelante enquadra-se na definição

legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, caput, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo. A responsabilidade do apelante, como prestador de serviço, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3º do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denota-se na teoria do risco do negócio, todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que, por si, comprova a falibilidade do sistema

de segurança do requerido, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Daí a necessidade de manutenção da sentença para determinar o ressarcimento a título de dano material.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

Majoro em 1% os honorários sucumbenciais fixados anteriormente, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, anoto estar o julgado em conformidade com a legislação constitucional e infraconstitucional mencionada pelas partes.

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

RELATOR