



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000318619

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044273-04.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado BRUNO ANDERSON GOMES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 45031 – Digital
APEL.Nº: 1044273-04.2024.8.26.0100
COMARCA: São Paulo (7ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro)
APTE.: “Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A.” (ré)
APDO.: Bruno Anderson Gomes dos Santos (autor)

Prestação de serviços bancários – Fraude bancária – Transferência, via pix, no valor de R\$ 2.500,00, não reconhecida pelo autor, após ter o seu celular roubado - Ré que não logrou demonstrar a legitimidade da operação questionada, ônus que lhe incumbia, nos termos dos arts. 373, II, do atual CPC e 6º, VIII, do CDC – Ré que, ademais, não observou o valor da operação discutida, realizada em padrão diverso do perfil de utilização do autor - Responsabilidade da ré caracterizada – Pretensa exclusão da responsabilidade em razão de suposto fato de terceiro que encontra óbice nos termos da Súmula 479 do STJ – Mantida a condenação à restituição do valor desfalcado da conta digital do autor.

Responsabilidade civil - Dano moral – Consta digital que ficou bloqueada por dias – Autor, autônomo, que foi impelido a realizar empréstimo, após ficar sem acesso aos valores necessários para sua subsistência e manutenção de suas atividades comerciais - Dano moral configurado.

Dano moral - “Quantum” - Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Justo o arbitramento do valor indenizatório em R\$ 5.000,00 – Mantida a procedência da ação - Apelo da ré desprovido.

1. Trata-se de apelação interposta, tempestivamente, da sentença que julgou procedente ação de reparação de danos materiais e morais.

Sustenta a apelante, ré na mencionada ação, em síntese, que: o imbróglio narrado ocorreu a partir de ato criminoso praticado por terceiros, o que caracteriza situação de fortuito externo; foi comunicada do furto somente após a realização das transações, fato que inviabilizou qualquer conduta impeditiva; as transações foram realizadas mediante a utilização dos dados do autor; o autor concorreu para o evento; ausente o dever de indenizar, eis que não restou comprovado nos autos o nexo causal entre a conduta criminosa de terceiros e o dano material alegado; os dados pessoais do consumidor são de sua inteira confidencialidade, sendo seu dever zelar por estes; a condenação por danos morais deve ser afastada ou, ao menos, minorada; o percentual de honorários aplicado ao caso comporta redução (fls. 295/303).

O recurso foi preparado (fls. 305/306), havendo sido respondido pela parte contrária (fls. 315/322).

É o relatório.

2. O apelo manifestado pela ré não merece prosperar.

Explicando:

2.1. Versando a ação sobre consumo e sendo o autor hipossuficiente, mostrou-se verossímil a tese de que ele, após o roubo de seu aparelho celular em 28.9.2023 (fls. 28/33), não efetuou ou autorizou, em 29.9.2023, a transferência bancária havida em sua conta digital, via pix, no valor de R\$ 2.500,00 (fls. 2/3, 36).

Não existe, nas razões recursais da ré (fls. 295/303, qualquer argumento capaz de infirmar os fundamentos invocados na sentença combatida, reproduzidos a seguir:

“Em que pese ter o delito ocorrido fora das dependências da instituição financeira, tem-se que, na hipótese em exame, o dano decorreu de falha na prestação dos serviços pelo banco réu, uma vez que a operação realizada pelo meliante refugia ao perfil de utilização do cartão pelo autor, ao que se denota do extrato de fls. 17-25, sem que os sistemas de segurança do banco réu tenham detectado qualquer anomalia, bloqueando a transação.

Com efeito, a movimentação em conteste não corresponde ao perfil de utilização da conta mantida, indicando a ocorrência de fraude, a evidenciar a falha na prestação de serviços pelo requerido, que deveria ter bloqueado a transação, no sentido de impedir a perpetração

do ilícito, não tendo o requerido logrado êxito em evitar o dano ocorrido na hipótese dos autos.

Ademais, alega o autor que o aplicativo do requerido possui o desbloqueio por meio de reconhecimento facial, garantindo que apenas o requerente tenha acesso ao aplicativo, sendo que, na hipótese, o meliante conseguiu contornar essa medida de segurança, o que não foi objeto de impugnação específica pelo requerido, evidenciando a falha na segurança dos serviços prestados.

Portanto, é indeclinável a responsabilidade do réu decorrente dos riscos que assume ao realizar a atividade empresarial. Nessa vertente, a instituição financeira responde independentemente de culpa, pelos danos causados ao consumidor em razão dos defeitos em seus serviços, “ex vi” do artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor” (fl. 289).

Realmente, a negativa da realização da transação questionadas, por parte do autor (fl. 2), somente podia ser infirmada mediante contraprova de fato

impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado na exordial.

Cabia à ré demonstrar que não existiu falha de segurança, que as aludidas transações suspeitas se operaram de forma regular, nos termos do art. 373, inciso II, do atual CPC e do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Isso, todavia, não se verificou.

Evidenciado nos autos que terceiro não autorizado entrou no aplicativo bancário instalado no aparelho do autor e realizou transação, mediante simples posse do celular (fl. 59).

Ademais, a ré não observou o valor da operação discutida em padrão diverso do perfil de utilização do autor (fls. 17/25), portanto, falhou no dever de dispor de meios eficazes ao bloqueio preventivo de transações destoantes do perfil de seus clientes.

Como a ré não se muniu das precauções necessárias, havendo permitido a efetivação de transação ilegítima e em perfil destoante do autor, sem qualquer confirmação prévia com o titular da conta, de rigor que arque com as consequências de sua incúria, cabendo destacar-se que o risco é próprio de sua atividade econômica.

Leva a esse resultado o estatuído na Súmula 479, publicada no DJe de 1.8.2012, a seguir transcrita:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”
(grifo não original).

Inviável, nesse cenário, que se reconheça a caracterização de alguma das causas excludentes tipificadas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Em suma, deve persistir a condenação da ré à restituição do valor de R\$ 2.500,00 desfalcado da conta digital do autor, em conformidade com o parâmetro estabelecido na sentença hostilizada (fl. 290).

2.2. Também assiste razão ao autor em relação aos danos morais (fls. 8/9), os quais ficaram configurados.

Consoante ressaltado na sentença contestada:

“Os fatos narrados na inicial, em especial o bloqueio da conta pelo período de 15 dias, privando o requerente de sua movimentação, extrapolam os limites da tolerância e normalidade da vida em sociedade, ultrapassando o mero aborrecimento, acarretando danos extrapatrimoniais, sendo devida a indenização por danos morais” (fl. 290).

A conduta do banco réu acarretou sério aborrecimento e dissabor ao autor, autônomo, que foi impelido a realizar empréstimo (fls. 64/65), após ter sua conta bloqueada e ficar sem acesso aos valores necessários para sua subsistência e manutenção de suas atividades comerciais.

O autor, assim, faz jus à respectiva indenização.

2.3. No tocante ao “quantum” indenizatório, a reparação por danos morais há de ser estipulada em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuar o dano havido.

Conforme assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, por sinal, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571-MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Realce-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

O posicionamento aqui esposado foi seguido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil. Responsabilidade civil. Dano moral. Indenização. Fixação.

Administrativo. Responsabilidade civil. Dano moral. Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte,

provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº 2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, o grau de culpa do banco réu, o abalo de crédito suportado pelo autor, possibilidade econômica do ofensor e do ofendido (autônomo, fl. 2), justo o arbitramento da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

2.4. Por fim, não merece reparo a sentença atacada em relação aos honorários advocatícios (fl. 302), fixados em 15% sobre o valor da condenação (fl. 291).

Observados os critérios tipificados nos incisos I a IV do § 2º do art. 85 do atual CPC, ou seja, o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, a verba honorária advocatícia foi corretamente arbitrada, não se mostrando exorbitante na espécie.

3. Nessas condições, nego provimento à apelação da ré, mantendo integralmente a sentença impugnada (fls. 287/291).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelos advogados do autor (fls. 315/322), majoro, com base no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida pela ré a eles, de 15% para 20% sobre o valor da condenação.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator