



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000332248

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007909-28.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado JOEL LAPENA AUTO ELÉTRICO LTDA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **"Negaram provimento ao recurso. V. U. Sustentaram oralmente a Dra. Karina Lopes Ferregato, (OAB/SP 456.381) e o Dr. Paulo Roberto Francisco Franco, (OAB/SP 207.876)."**, de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

ROSANA SANTISO

RelatoraA

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1007909-28.2024.8.26.0037

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Joel Lapena Auto Elétrico Ltda

Comarca: Araraquara

Voto nº 2.523

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que condenou a instituição financeira ré à restituição dos valores indevidamente transferidos da conta bancária da empresa autora, em razão da prática do "golpe da falsa central de atendimento", que resultou na subtração de R\$ 257.890,00. Busca a requerida a improcedência da ação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) verificar se houve falha na prestação do serviço bancário; (ii) definir se há culpa exclusiva da vítima ou de terceiros que afaste a responsabilidade da ré; e (iii) estabelecer se a restituição dos valores é devida.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da Súmula 479 do STJ.

4. O fortuito interno, caracterizado pela falha na segurança do serviço prestado, implica na responsabilização da instituição financeira, também em razão da teoria do risco da atividade.

5. A ré não demonstrou a compatibilidade das transações fraudulentas com o perfil transacional da empresa autora, nem adotou medidas eficazes para impedir ou minimizar o prejuízo.

6. A ocorrência de sucessivas transferências em valores elevados e em curto espaço de tempo, direcionadas a terceiros sem vínculo anterior com o correntista, deveria ter

suscitado alerta de fraude e ensejado bloqueio ou verificação da legitimidade das operações.

7. Não há elementos que comprovem culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, razão pela qual a instituição financeira deve arcar com os prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço.

IV. DISPOSITIVO

8. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CC, art. 927, parágrafo único; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela ré em face da r. sentença de fls. 266/270, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, julgo PROCEDENTE o pedido para condenar a requerida ao ressarcimento da quantia de R\$257.890,00, devidamente corrigida desde a data das transferências e pagamentos e com a incidência de juros moratórios ao mês a partir da citação. Até o dia 29/08/2024, a correção monetária será calculada pelos índices da Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo para as condenações judiciais em geral, e os juros da mora serão de 1% ao mês e de forma simples (sem capitalização). A partir de 30/08/2024 (data de produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será calculada pelo IPCA, e os juros da mora corresponderão à diferença entre o índice mensal acumulado da Taxa Selic e o IPCA respectivo. Arcará a ré com o pagamento das custas e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor total da condenação*”.

Sustenta a recorrente às fls. 273/279, em síntese, que:

a) não houve falha na prestação do serviço bancário, de modo que não pode ser responsabilizada pela perfectibilização do golpe sofrido pelo apelado; b) a culpa pelo ocorrido recai exclusivamente sobre a parte autora, que fragilizou seus próprios dados, possibilitando a realização das transações fraudulentas pelos golpistas; c) as operações contestadas não destoam do perfil transacional da empresa; d) subsidiariamente, deve ser reconhecida a culpa concorrente. Pede provimento do recurso para que os pedidos formulados na inicial sejam julgados improcedentes.

Contrarrazões do recorrido às fls. 285/290, pelo improvimento do recurso.

Houve oposição ao julgamento virtual (fl. 295).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

No mérito, o recurso não comporta acolhimento.

Consoante se depreende dos autos, a parte autora sustenta que, em 07.11.2023, seu representante legal recebeu uma mensagem de texto informando que um novo celular havia sido cadastrado em sua conta junto ao banco réu. Ao ser instruído a confirmar a operação, digitou "1" e, em seguida, recebeu uma ligação de um indivíduo que se identificou como funcionário da instituição financeira. Esse suposto atendente orientou-o a excluir e reinstalar o aplicativo do banco, refazendo o cadastro, procedimento que foi seguido sem desconfiança.

Três dias depois, o representante da empresa recebeu nova ligação para confirmar a propriedade do celular cadastrado. Na ocasião, o interlocutor solicitou que ele fornecesse um código que lhe seria enviado, o que foi prontamente atendido, sob a crença de que se tratava de um procedimento legítimo, tendo em vista que o atendimento da parte requerida ocorre exclusivamente por *WhatsApp* e telefone, sem suporte presencial. Alega, ainda, que o golpista tinha acesso a seus dados pessoais, o que conferiu maior credibilidade à abordagem.

Posteriormente, ao verificar a conta da empresa, constatou que todos os valores recebidos por meio de transações com cartões de crédito, débito e vouchers haviam sido desviados para contas bancárias pertencentes a pessoas físicas e jurídicas com as quais jamais manteve qualquer relação comercial, resultado em um prejuízo total de R\$ 257.890,00 (fl. 69).

Diante disso, a parte autora requer a condenação da instituição ré à restituição dos valores indevidamente transferidos pelos golpistas, bem como ao pagamento dos encargos de sucumbência.

Assim, a questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira em reparar os prejuízos decorrentes do “golpe da falsa central de atendimento”, do qual a empresa autora foi vítima, de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

Como se denota, a responsabilidade pela segurança pública é do Estado e o banco não possui ingerência sobre o crime ocorrido fora de suas dependências. Porém, a partir do momento em que o fato passa a envolver valores que estão sob sua segurança em razão de contrato de depósito bancário, é dever da instituição financeira tomar todas as cautelas possíveis para evitar ou minimizar o desfalque contra a vontade de seu correntista, o que não ocorreu no caso em tela. Dessa forma, caberia à parte requerida prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, função em que houve falha.

À apelante era necessário comprovar – até porque possui todos os meios ao seu alcance – como as transações fraudulentas se encaixavam no perfil do apelado, de forma a não suscitar indício de fraude, além de outros elementos que pudessem, eventualmente, afastar o nexo causal entre o fato e a consequência ocorrida. Contudo, nada foi demonstrado, sendo autorizadas, em um único dia e em curto intervalo de tempo, múltiplas transações em valores elevados, tendo como beneficiários pessoas sem relação bancária anterior com o autor (comprovantes de transferência – fls. 70/87), o que deveria, no mínimo, ter chamado a atenção do banco para possível fraude, o que não ocorreu.

Ressalte-se que o extrato bancário apresentado pela parte autora (fls. 26/68) evidencia que a antecipação de recebíveis e as transações financeiras efetuadas em 10.11.2023 (fls. 64/68) destoam significativamente de seu perfil transacional. Em um único dia, valores acumulados ao longo de um ano foram drenados de sua conta bancária, configurando uma movimentação evidentemente atípica e incompatível com a regularidade de suas operações.

Ora, se a instituição financeira não quer realizar controle com base em perfil transacional pela possível geração de constrangimento, em detrimento da segurança em sua atividade, deve arcar com o risco daí advindo. O argumento é um contrassenso, pois é justamente com base no perfil de transações,

além de outras variáveis, que ocorre a concessão de crédito pelas instituições financeiras e se realizam diariamente inúmeras negativas de transações e bloqueios em cartões e contas, tão comuns na atividade bancária.

É sabido, ainda, que os serviços postos à disposição dos clientes pelos bancos estão sujeitos a falhas. Desse modo, não havendo dados técnicos que afirmem, com absoluta certeza, que o sistema de segurança do banco é infalível, e sendo os riscos decorrentes de tais falhas inerentes à própria atividade desenvolvida, de rigor reconhecer que a instituição financeira torna-se objetivamente responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, notadamente em razão da teoria do risco profissional, bem como à luz da Súmula 479 do STJ, *in verbis*: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Com efeito, é de responsabilidade do banco réu prover a segurança e os serviços adequados aos seus clientes correntistas, sendo certo que a falha na prestação destes serviços, em especial no que se refere à segurança, deve ser suportada pela própria instituição. Aplica-se no caso a teoria do risco profissional ou risco-proveito, segundo a qual todos aqueles que se dediquem às atividades comercial e empresarial devem responsabilizar-se efetivamente pelos danos causados, só podendo ser elidida mediante a comprovação de culpa exclusiva da vítima, de caso fortuito ou força maior que, no caso em análise, não restou demonstrada já que os golpistas tiveram acesso aos dados pessoais e bancários da parte autora.

Houve, assim, falha na prestação de serviços da instituição financeira, que não agiu para evitar ou minimizar o risco da ocorrência de fraude, caracterizando um fortuito interno, pelo qual responde objetivamente (Súmula n. 479 do C. Superior Tribunal de Justiça), também em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade (CC, art. 927, par. único).

Importante ressaltar que a caracterização do fortuito como interno ou externo é feita adotando-se como parâmetro a atividade desempenhada pelo agente, e não o local em que ocorrido o evento danoso.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em síntese, os elementos constantes dos autos demonstram a ocorrência de fraude não detectada pela recorrente de forma efetiva, resultando na aprovação de transações em valores atípicos, sem qualquer contato ou bloqueio prévio para confirmar a idoneidade das operações, e sem prova por parte da instituição bancária de serem as movimentações compatíveis com o perfil de gastos do autor.

Assim, diante da ausência de comprovação, por parte da ré, do cumprimento do dever de cautela e da verificação da regularidade das movimentações financeiras impugnadas, resta configurada sua responsabilidade pelas operações indicadas na petição inicial, impondo-se a restituição dos valores correspondentes, nos moldes da r. sentença, não havendo que se falar em culpa da parte autora, seja exclusiva ou concorrente, nem culpa exclusiva de terceiros.

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA