



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000349622

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017911-72.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado VICTOR HUGO RODRIGUES DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1017911-72.2023.8.26.0011

Relator: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**

Apelado(a): **Victor Hugo Rodrigues de Souza**

Comarca: **São Paulo - 3ª Vara Cível (Pinheiros)**

Juiz(a): **Dr(a). Swarai Cervone de Oliveira**

Voto n.º **3490**

CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. FURTO DE CELULAR. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

RECURSO DO RÉU. Inexistência de responsabilidade, fortuito externo e comunicação tardia do furto do celular. **RAZÕES DE DECIDIR.** Sentença ratificada, com base na Resolução BCB nº 1/2020, que impõe aos participantes do PIX a responsabilidade por fraudes decorrentes de falhas em seus mecanismos de gerenciamento de riscos. Transferências fraudulentas, em valores incompatíveis com o perfil do correntista, deveriam ter sido bloqueadas pelo sistema de segurança, conforme previsão legal. Risco da atividade, prevista no Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos de fraude bancária. **DISPOSITIVO: RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de *APELAÇÃO* interposta pela parte ré, contra r. sentença de fls. 228/230, cujo relatório se adota, por haver julgado os pedidos, relativos à indenização por danos materiais e morais, procedentes.

Inconformado(a) com o resultado da demanda apela **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A.** (fls. 233/240), pretendendo a reforma do julgado, com base nos seguintes pontos: *i*) inexistência de responsabilidade que pudesse dar ensejo à qualquer tipo de

indenização; *ii*) que houve a comunicação apenas após o ocorrido, que teria inviabilizado qualquer medida que impedisse o ocorrido; *iii*) que a situação deveria ser caracterizada como fortuito externo, repisando, no mais, os argumentos contidos em petição de bloqueio.

Contrarrazões às fls. 268/290.

Preparo às fls. 241/246.

Recurso tempestivo.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, na qual pretendia o Apelado ser indenizado em razão de fraude bancária ocorrida em sua conta, o que teria sido possibilitado pela fragilidade do sistema de segurança mantido pelo Apelante.

O Juízo *a quo*, acolhendo a tese de ataque, condenou o Banco ao pagamento de R\$ 19.978,80 e R\$ 2.000,00 a título de danos materiais e morais, respectivamente.

Pois bem.

De início, cumpre ressaltar que o feito deve ter seu desate com base no Código de Defesa do Consumidor, ante a clara relação consumerista entre as partes, salientando-se a jurisprudência desta Corte e dos Tribunais Superiores.

No mais, inexistindo questões preliminares ou prejudiciais passa-se à análise do mérito, propriamente.

O recurso não comporta provimento, correta é a conclusão do Juízo *a quo*.

Analisando-se o extrato bancário saltam aos olhos as operações fraudulentas (fls. 28/29) destoando por completo do perfil bancário do Apelado. Veja-se que antes do PIX de R\$ 10.000,00, as maiores transferências realizadas pelo Apelado era algo em torno de R\$ 1.500,00, que, certamente deveria causar estranheza ao Sistema de segurança.

Sobre a questão convém apontar alguns dispositivos contidos na Resolução BCB nº 1 de agosto de 2020, diploma que regulamenta as operações por meio de PIX.

Art. 32. Os participantes do Pix devem:

(...)

V - responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares; (Redação dada, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(...)

IX - possuir mecanismos de monitoramento e de ação contra usuários recebedores que enviem instruções de pagamento indevidas no âmbito do produto Pix Automático ou que enviem ofertas excessivas requisitando autorização para inclusão de transações no Pix Automático. (Incluído pela Resolução BCB nº 402, de 22/7/2024.)

O art. 36, por sua vez, determina que:

Art. 36. Uma transação no âmbito do Pix é considerada autorizada, para fins de iniciação, quando o participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, após realizar as devidas verificações de segurança, identifica a existência de saldo suficiente na conta transacional do usuário pagador e bloqueia o valor correspondente à transação para iniciar o processo de liquidação, caso a transação seja

liquidada por meio do SPI.

Ou seja, se não há sistema de segurança hábil a evitar ou ao menos mitigar as fraudes, deveria ser ele implementado, o que é inclusive, reforçado no inciso II do art. 38 do mesmo Diploma em estudo:

Art. 38. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante provedor de conta transacional do usuário pagador quando: (Redação dada, a partir de 2/8/2021, pela Resolução BCB nº 118, de 22/7/2021, produzindo efeitos, para fins da iniciação de um Pix por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a partir de 30/8/2021.)

II - houver fundada suspeita de fraude, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento; (Redação dada, a partir de 2/8/2021, pela Resolução BCB nº 118, de 22/7/2021, produzindo efeitos, para fins da iniciação de um Pix por meio de serviço de iniciação de transação de pagamento, a partir de 30/8/2021.)

E, para arrematar observe-se o disposto no art. 39-B, especialmente o contido no inciso IV do §1º, *in verbis*:

Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

§ 1º A avaliação de suspeita de fraude deve incluir: (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

(...)

IV - o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

Saliente-se, ainda, que o bloqueio em questão deverá ser efetivado em ambas as contas tanto na do pagador quanto na do recebedor, conforme §2º do mesmo artigo.

Nesta ordem de ideias, considerando-se que as operações apontadas fugiram completamente do perfil do agente pagador, por certo a responsabilidade recai sobre o agente participante, no caso, a Casa Bancária, observando-se, ainda, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, sua responsabilidade objetiva, inerente à teoria do risco atividade.

Neste sentido:

INDENIZAÇÃO POR FRAUDE BANCÁRIA. Procedência. Apelo da ré. Decisão suficientemente fundamentada. Legitimidade passiva confirmada. No mérito, transferência bancária via pix não reconhecida pelo consumidor e de valores incompatíveis com seu perfil de gastos. Verificada a falha na prestação de serviços. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Restituição de valores confirmada. Sentença mantida. PRELIMINARES REJEITADAS E RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009039-16.2024.8.26.0114; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025).

APELAÇÃO – BANCÁRIO – INDENIZATÓRIA – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – Sentença de procedência – Inconformismo da ré – Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferência de valores via PIX – Mensagens efetivadas por suposto representante do banco – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas – Vazamento de dados pessoais – Caso em que o valor transferido destoa do perfil da correntista – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Caracterizado defeito na prestação de serviços – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – Devida a restituição dos valores transferidos aos golpistas – Sentença mantida – NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO. (TJSP; Apelação Cível 1004711-90.2023.8.26.0045; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Arujá - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025).

Assim, descabe qualquer reparo na r. sentença, vez que proferida de acordo com as provas carreadas aos autos e jurisprudência desta Corte, especialmente no que concerne aos danos morais que, seguramente fora arbitrado com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, em valor até que módico considerando-se a gravidade da falha na prestação do serviço.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Em consonância com o disposto no §11 do art. 85 do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários devidos ao advogado da parte vencedora para 12% do valor da condenação

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARCIA TESSITORE

RELATORA