



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000355741

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000911-25.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, são apelados ROPE SERVICOS MEDICOS LTDA e RODRIGO BARBOSA DA COSTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000911-25.2024.8.26.0011

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelados: Rodrigo Barbosa da Costa e Rope Serviços Médicos Ltda

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Renata Soubhie Nogueira Bório

Voto nº 1.528/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAL E MORAL. CELULAR FURTADO. TRANSFERÊNCIAS (PIX) REALIZADAS POR TERCEIRO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVIDA A REPARAÇÃO DO DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. INEXISTÊNCIA DE OFENSA À HONRA OBJETIVA DA PESSOA JURÍDICA. CORRIGIDOS, DE OFÍCIO, OS CONSECUTÓRIOS LEGAIS DECORRENTES DA CONDENAÇÃO. PROVIMENTO PARCIAL.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível objetivando a reforma de sentença que acolheu os pedidos de reparação de danos material e moral.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se a instituição financeira responde pelos danos experimentados pela autora em decorrência de transferências realizadas, via Pix, após ter tido seu celular furtado; e (ii) se restou configurado o dano moral da pessoa jurídica.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Operações financeiras via Pix realizadas a partir de celular furtado. Contexto fático que não sugere que tenha havido o fornecimento de acessos e senhas pessoais a terceiro. Falha no sistema de segurança. Instituição financeira que deve responder objetivamente pelos danos suportados pela autora. Fortuito interno.

4. Dano moral não configurado. A parte autora, titular da conta bancária de onde partiram as transações fraudulentas, é pessoa jurídica, de modo que, conforme pacífica jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, somente pode sofrer dano moral quando atingida sua honra objetiva, ou seja, quando há ofensa à sua reputação perante terceiros, o que compromete sua credibilidade e imagem no mercado, o que não ocorreu no caso em exame.

5. Correção monetária e juros. Alteração de ofício. Aplicação da taxa SELIC, sem atualização, até a vigência da Lei 14.905/2024 e, depois dela, a sua própria previsão de juros e correção, conforme a nova redação dos artigos 389,

parágrafo único, e 406, ambos do CC.

IV. DISPOSITIVO

6. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivo relevante citado: CC, arts. 389, parágrafo único, e 406; Lei 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 227 e 479, Tema Repetitivo 112, REsp n. 1.637.629/SP, AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS e REsp 1.795.982/SP; TJSP, Apelação Cível n. 1033454-42.2023.8.26.0003, Apelação Cível n. 1007004-41.2023.8.26.0010, Apelação Cível n. 1024247-22.2023.8.26.0002 e Apelação Cível n. 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente a pretensão da parte autora para *declarar inexistente a relação jurídica e os valores referentes as transações fraudadas efetuadas e condenar a ré a devolver aos autores a quantia de R\$71.632,62, devidamente corrigido desde as transferências e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, bem como para condenar a ré no pagamento a título de danos morais no valor de R\$5.000,00 devidamente corrigida desde a presente data e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação.*

Recorre a parte ré. Em síntese, alegou que se faz presente causa excludente de responsabilidade, na medida em que a parte autora mantinha dados da conta salvos no celular e o golpe ocorreu por culpa de terceiro; que trabalha com sistema rígido nas regras de proteção para com seus clientes e que estes não devem manter as senhas escritas e salvas no aparelho, dentre outras medidas de segurança recomendadas; que a própria parte autora narra que entregou o celular desbloqueado aos criminosos e que as transações somente foram concluídas pois o aplicativo estava logado; que para acessar a conta é necessária a utilização de login e senha; que se a apelada tivesse entrado em contato com a apelante de forma mais imediata, a conta e o saldo poderiam ter sido bloqueados; que é inaplicável ao caso a Súmula 479 do STJ; que não há dano material a ser reparado; e que não praticou nenhum ato ilícito para ensejar a condenação por dano moral e, ainda, que o valor da indenização fixada é exorbitante. Requer, portanto, a reforma da sentença para julgar improcedente os pedidos ou, subsidiariamente, reconhecer a ocorrência de culpa concorrente, afastando-se a condenação em dano moral.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 156/163).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de demanda indenizatória decorrente de transações fraudulentas realizadas na conta bancária da parte autora após o roubo de seu celular.

Consta na inicial que no dia 07/12/2023 foi vítima de roubo de celular que se encontrava desbloqueado e que, em questão de minutos, todas as suas contas bancárias foram acessadas, sendo realizadas transações entre suas próprias contas e, posteriormente, para terceiros. Afirma que entrou em contato com todas as instituições financeiras para solicitar o estorno das transações, obtendo êxito junto a todas, com exceção da ré Pagseguro, que negou, após a espera de alguns dias, o estorno das transações, que totalizaram R\$ 71.632,62 (fls. 03/04).

Juntou extratos de diversas contas de sua titularidade (fls. 23/36 e 40/47).

Citada, a parte ré sustentou que não houve falha na prestação do serviço, alegando ausência de responsabilidade pelo golpe perpetrado em evento externo com colaboração da parte autora. Defendeu que seu sistema de segurança dispõe de avançada tecnologia, não permitindo o acesso ao aplicativo sem a senha individual cadastrada, bem como que somente o usuário possui a senha individual, pessoal e intransferível para realização de transações. Alegou, ainda, que a conta da parte autora foi acessada devido à inobservância das normas contratuais e que o autor deixou o celular desbloqueado quando foi furtado, transferindo para a instituição financeira o risco de sua própria conduta.

Diante desse contexto, forçoso concluir que agiu com acerto a i. Magistrada *a quo*, no capítulo em que reconheceu a responsabilidade da instituição requerida pelos eventos danosos, merecendo destaque os seguintes fundamentos da r. sentença combatida:

Incontroverso que o autor foi vítima de crime de furto de seu celular e as transações ocorridas em sua conta ocorreram através do aplicativo da instituição financeira ré.

Desta maneira, inegável que houve transações via Pix na conta do autor, aliado ao fato das restituições das demais instituições bancárias que também ocorreu a fraude (fls. 35/36 e 42/47) e as transferências que totalizaram o valor de R\$71.632,62, foram todas realizadas no mesmo dia (08.12.2023 fls.24).

Ademais, não há nada que indique que as operações objeto da ação são compatíveis com o padrão de gastos do autor. Em casos como este, outras medidas de segurança deveriam ser adotadas, tais como a exigência de reconhecimento facial ou biometria para conclusão de procedimentos bancários incomuns. Ao não adotar tais providências, a requerida atuou de maneira desidiosa, sendo inexorável sua responsabilização.

Logo, a ré agiu com culpa na prestação de seus serviços quando não observou a fraude em seu sistema, permitindo que terceiros realizassem transações fraudulentas na conta do autor, ônus que lhe cabia por ser prestadora de serviços, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do CDC.

Assim, se fraudadores ou não, caberia à ré tomar as cautelas necessárias visando impedir os constrangimentos por que passam pessoas honestas, culpa essa decorrente do risco da atividade por elas desempenhadas.

Desta maneira, não há nenhum argumento que exima a culpa da ré, uma vez que prestou mal os seus serviços, deixando de oferecer aos seus consumidores uma plataforma digital com segurança, e por esse motivo deverão ressarcir ao autor os danos a ele advindos, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Destaco que a solução adotada vai ao encontro do entendimento firmado por esta Turma I do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

APELAÇÃO DIREITO DO CONSUMIDOR BANCÁRIO ROUBO DE CELULAR MOVIMENTAÇÕES BANCÁRIAS SUSPEITAS DANOS MATERIAIS E MORAIS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - PARCIAL PROCEDÊNCIA INCONFORMISMO DAS PARTES - Relação de consumo caracterizada - Consumidor que teve seu celular roubado e aplicativo bancário invadido por terceiros - Fato comunicado com presteza à instituição financeira - Movimentações realizadas que destoam do perfil do correntista - Comprovada a prática de treze operações de compras e uma transferência via PIX, no dia do

roubo, em sequência e para o mesmo favorecido, atingindo limite do cartão de crédito do autor - Falha no sistema de segurança da instituição financeira - Responsabilidade objetiva, conforme art. 14 do CDC - Aplicação da Súmula 479 do STJ - Inexistência de prova de que o correntista tenha agido com culpa exclusiva ou concorrente a caracterizar excludente de responsabilidade - Danos materiais efetivamente comprovados por meio da fatura do cartão de crédito e extrato em que verificada a transferência via PIX - Danos morais configurados - Indenização que se fixa em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto - Sentença reformada para dar procedência ao pedido de indenização por dano moral - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DS RÉ E DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA. (Apelação Cível nº 1033454-42.2023.8.26.0003, Rel. ALEXANDRE COELHO, julgado em 25/03/2025) (destaquei).

APELAÇÃO DO RÉU – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Furto de aparelho celular – Superveniência de transferência na modalidade PIX não reconhecida – Autor nega veementemente ter fornecido sua senha pessoal aos meliantes – Celular desbloqueado no momento da ação criminosa que não implica concorrência com o desfalque, uma vez que o réu admite a necessidade do uso de senha para concluir a transferência – Fortuito interno – Falha no sistema de segurança da casa bancária - Incidência da súmula nº 479, do E. STJ – Dano material comprovado – Ofensa moral configurada – Sentença mantida - Aplicação do disposto no art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça deste Estado, com o acréscimo dos fundamentos declinados neste voto – RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível nº 1007004-41.2023.8.26.0010, Rel. M.A. BARBOSA DE FREITAS, julgado em 10/10/2024).

Ementa: APELAÇÃO. CELULAR FURTADO. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE A AÇÃO. I Caso em exame. Apelação cível objetivando a reforma da sentença que julgou parcialmente procedente a ação ou, subsidiariamente, a redução do valor arbitrado a título de danos morais. II. Questão em discussão. 2. A questão em discussão consiste em saber se há responsabilidade da instituição financeira na situação vivenciada pelo autor. III. Razões de decidir. 3.

Aplicativo do Banco. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira. Responsabilidade objetiva. Vício de segurança. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Dano moral configurado. Valor arbitrado que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo. 4. Apelação cível conhecida e não provida (Apelação Cível nº 1024247-22.2023.8.26.0002, Rel. OLAVO SÁ, julgado em 18/09/2024).

Ressalto, ainda, que o contexto fático **não sugere que tenha havido o fornecimento de acessos e senhas pessoais a terceiro**. Logo, se o acesso ao aplicativo foi possível, é porque houve falha no sistema de segurança, devendo a instituição financeira responder pelos prejuízos causados.

É o que estabelece o enunciado da Súmula 479 do C. STJ: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Ainda, é contraditória a alegação da defesa no sentido de que “as transações foram possíveis porque o aplicativo estava logado e o autor entregou o celular desbloqueado”, mas “para acessar a conta é necessário login/senha”. Isto porque é de conhecimento amplo que o *login* em aplicativos bancários possuem tempo limitado, o qual, após expirado, obriga o usuário a realizar novo *login*, com aposição de senha, além de outros procedimentos de autenticidade (biometria facial, inserção de token, etc).

Além do mais, para a efetivação das transações, como o Pix, novos procedimentos de autenticação são exigidos, não sendo possível o salvamento de senhas nos aplicativos bancários.

Nesse passo, a alegação de culpa exclusiva do consumidor não pode prevalecer, principalmente quando se verifica que outras instituições financeiras reconheceram a fraude e promoveram o estorno dos valores. A conduta da ré, ao negar o estorno das transações não reconhecidas pelo autor, caracteriza falha na prestação do serviço.

De rigor, portanto, a manutenção da r. sentença neste ponto.

Quanto aos danos morais, no entanto, a sentença

comporta reforma.

Isto porque o requerente ROPE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA (titular da conta mantida pela instituição ré – fls. 23/24) é pessoa jurídica e, conforme pacífica jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a pessoa jurídica somente pode sofrer dano moral quando atingida sua honra objetiva, ou seja, quando há ofensa à sua reputação perante terceiros, o que compromete sua credibilidade e imagem no mercado.

A Súmula 227 do STJ estabelece que "a pessoa jurídica pode sofrer dano moral", todavia, tal dano deve estar relacionado à violação de sua honra objetiva, não se confundindo com meros dissabores ou aborrecimentos decorrentes da atividade empresarial.

No caso concreto, não há evidências de que as transações fraudulentas tenham causado prejuízos à imagem ou reputação da pessoa jurídica autora perante seus clientes, fornecedores ou o mercado em geral. Os transtornos experimentados referem-se exclusivamente à esfera patrimonial, já reparados pela condenação em danos materiais.

Nesse sentido, o assentado pelo C. Superior Tribunal de Justiça:

*CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RELAÇÃO COMERCIAL. ALTERAÇÃO UNILATERAL DE CONTRATO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. **DANOS MORAIS. PESSOA JURÍDICA. AUSENTES.** - Ação ajuizada em 19/02/10. Recurso especial interposto em 18/04/2013 e distribuído a este gabinete em 26/08/2016. - O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível. - **Para a pessoa jurídica, o dano moral não se configura in re ipsa, por se tratar de fenômeno distinto daquele relacionado à pessoa natural. - É, contudo, possível a utilização de presunções e regras de experiência no julgamento.** - Na hipótese dos autos, a alteração unilateral de contrato de fornecimento de baterias de automóveis pela recorrente impôs pesado ônus sobre as atividades comerciais da recorrida. **Contudo, tal ato é incapaz de gerar danos morais (exclusivamente extrapatrimoniais) para além daqueles de natureza material.** - Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido. (REsp*

n. 1.637.629/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 06/12/2016; DJe de 09/12/2016 – destaquei).

Portanto, no caso dos autos, não havendo comprovação de ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica autora, impõe-se a reforma da sentença para afastar a condenação por danos morais.

Por fim, considerando que os juros de mora e a correção monetária constituem matéria de ordem pública, e que a alteração de ofício dos respectivos índices não configura *reformatio in pejus* (AgInt nos EDcl no AREsp nº 2.088.555/MS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27/3/2023, DJe de 31/3/2023), passo a analisar os consectários estabelecidos na sentença, datada de 2 de maio de 2024.

Nela constou, quanto ao dano moral, que o valor deve ser *devidamente corrigido desde as transferências e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação*.

Contudo, deve ser observada a tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça, no Tema Repetitivo 112, com trânsito em julgado em 05/6/2009, no sentido de que a taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do CC/2002 é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia – SELIC, reiterado no julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP.

E como a SELIC compreende a correção monetária, é afastada a aplicação da Tabela do Tribunal de Justiça.

No mais, após a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, aplicam-se as regras nela estabelecidas.

Nesse sentido, adoto como razão de decidir os fundamentos do acórdão da lavra do Desembargador CLAUDIO GODOY, no julgamento da Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356, da 1ª Câmara de Direito Privado, em 10/02/2025:

Com efeito, deve mesmo ser afastada a aplicação da Lei 14.905/2024 no período anterior ao de sua vigência, como se procedeu na sentença. Mas não para se aplicarem os índices no decisum discriminados. Na verdade, os juros de mora da indenização arbitrada devem incidir na forma do

*julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do **REsp 1.795.982/SP**, então assentado o entendimento de que, para o período anterior à Lei 14.905/2024, mas bem em seus termos, devida incidência de juros pela Taxa SELIC, embora sem atualização. E, já depois disso, remetendo a este precedente: **REsp n. 2.170.289**, Ministro Raul Araújo, DJe de 02/10/2024; **AgInt no AREsp n. 2.070.372/SP**, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024.*

Destaca-se, porém, que no período posterior, incide a lei nova e a redação que deu aos artigos 389, parágrafo único, e 406 do CC, a despeito do que pleiteia o apelante. Não se olvida que os fatos cuja licitude se discutiu, os descontos no benefício previdenciário do autor (fls. 25/27), ocorreram antes da vigência da Lei 14.905/2024. Porém, a correção e os juros incidem mês a mês e por isso são colhidos, a partir de sua vigência, pela lei nova. É, de resto, o princípio que se contém, até de forma mais extensa, no artigo 2.035 do CC/02, que consagra a tese da chamada retroatividade mínima, ou seja, incidência da lei nova a efeitos futuros de atos jurídicos pretéritos.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para afastar a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral; **(ii)** de ofício, determino que seja observada a taxa SELIC, sem atualização porque ela já engloba a correção monetária, até a vigência da Lei 14.905/2024, quando então a correção monetária e os juros deverão ser calculados de acordo com a redação dada aos artigos 389 e 406 do Código Civil; e **(iii)** em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e das despesas processuais e, quanto aos honorários advocatícios devidos pela parte autora, fixo-os em 10% sobre o valor atualizado da causa (com base apenas no pedido relativo ao dano moral), mantidos os honorários devidos pela parte ré fixados na sentença.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora