



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000362059

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008899-79.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante PAGSE-GURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado ABEL SANCHES VIEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1008899-79.2024.8.26.0405

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Abel Sanches Vieira

Origem: OSASCO – 5ª VARA CÍVEL

Juíza: GILVANA MASTRANDÉA DE SOUZA

Voto nº. 4.678

Valor da causa: R\$ 18.209,99

Ajuizamento: 1/4/2024

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.
SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO
SOMENTE DA RÉ.

1. Operações bancárias realizadas pelo aplicativo do banco após o autor ter o celular furtado. Comunicação realizada pelo autor, com contestação das operações. Operações realizadas em curto espaço de tempo e fora do perfil dele. Falha no dever de segurança e na adoção de medidas protetivas (dever de proteção). Sentença mantida.

2. Dano moral configurado. Autor privado de valor considerável, considerando sua atual realidade, taxista, com trabalho reduzido devido estar passando por tratamento de câncer. Peculiaridade dos autos que justifica a indenização concedida pelo juízo. Fixação em R\$ 5.000,00. Valor razoável e proporcional à ofensa. Sentença mantida.

3. Recurso desprovido, majorando-se a verba honorária a cargo do apelante.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela ré em face da sentença a fls. 414/422, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais, para condenar a ré à restituição de valores ao autor a título de indenização por danos materiais no valor de R\$ 10.209,99 que deverão ser atualizados monetariamente desde o desembolso (16/12/2023, fls. 121/122) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, além da indenização por danos morais de

R\$ 5.000,00, com correção monetária pela Tabela do TJSP desde a data do arbitramento e juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Em razão da sucumbência, o réu pagará as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação atualizada.

Fls. 425/434: Razões de apelação

A apelante alega que o apelado ajuizou a ação sob o argumento de que possui conta vinculada ao Pagseguro, e no dia 16/12/2023 foi vítima de furto, sendo seu telefone celular subtraído, tendo constatado duas transferências, totalizando o valor de R\$ 10.209,99.

O juízo julgou parcialmente procedentes os pedidos, contudo, o fato narrado ocorreu a partir de ato criminoso praticado por terceiros caracterizando-se situação de fortuito externo, sendo assim, ausente o dever de indenizar já que não restou comprovado nos autos o nexo causal. Além do que, o furto foi comunicado somente após a realização das operações, inviabilizando qualquer conduta impeditiva.

Apesar disso, a partir do contato da parte apelada, ainda que tardiamente, o apelante tomou as providências que lhe cabiam providenciando imediatamente pelo bloqueio da conta e iniciando as tratativas internas com o banco responsável pelo recebimento do valor da operação objeto da lide, porém, não foi possível a recuperação dos valores.

Com relação aos danos morais, a parte apelada não traz comprovação, tampouco é ilustrado na sentença de forma clara quais seriam os danos à honra, abalo psicológico ou qualquer outro elemento que tenha causado dano extrapatrimonial ao apelado ao ponto de justificar a indenização de R\$ 5.000,00.

Portanto, a sentença merece ser reformada para que seja reconhecida a inexistência de falha na prestação de serviços pelo apelante para afastar a indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, ou caso não seja o entendimento, a redução do valor. Posto isso, requer seja dado provimento ao recurso.

Fls. 484/489: Contrarrazões

O apelado alega que contactou o apelante na manhã do dia 16/12/2023 e não no dia 17/12/2023. Assim, o fato delituoso ocorreu às 7h15 do dia 16/12/2023,

sendo que o apelante enviou e-mail ao apelado às 7h29 (fls. 119/120), ou seja, 14 minutos após o furto, comunicando a confirmação de alteração de senha bancária não requerida ou autorizada. Após, às 7h31 o apelante emitiu novo comunicado (fls. 121) informando o envio de Pix de R\$ 10.000,00 para Ariane Barbosa dos Santos, operação igualmente não efetuada ou autorizada pelo apelado e estranha ao seu perfil. Ato contínuo, às 7h32 o apelante enviou novo comunicado (fls. 122) sobre a ocorrência de transação no valor de R\$ 209,99, também desconhecida pelo apelado.

O celular furtado estava com o aplicativo bloqueado, não continha dados bancários e senha anotados, o que evidencia que as operações fraudulentas foram possíveis por exclusiva responsabilidade do apelante, responsabilidade essa decorrente do risco do seu empreendimento. Ressalta-se que em menos de 20 minutos após o furto do celular, foram realizadas operações fraudulentas que causaram dano patrimonial ao apelado, operações essas que efetivamente demonstram falha na segurança do sistema por ela adotado e que resultou em comprometimento da prestação de serviços, em curtíssimo espaço de tempo, de inteira responsabilidade do apelante.

Com relação ao dano moral, o apelado, motorista de taxi e doente, teve seu trabalho reduzido em razão do tratamento de câncer a que se submete, sendo que o dano patrimonial de R\$ 10.209,99 causou grandes dificuldades para a sua sobrevivência e para a continuidade do tratamento de saúde. E tais dificuldades são de responsabilidade objetiva do apelante, derivada de falha na sua prestação de serviços ao apelado. Posto isso, requer seja negado provimento ao recurso.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

A apelação é tempestiva, preparada (fls. 435/437), a apelante tem legitimidade (ré), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

A relação jurídica de fundo entre as partes tem natureza consumerista,

aplicando-se o CDC, em consonância com a súm. 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

A falha do serviço não consiste no furto sofrido pelo consumidor, mas sim no fato de que o banco permitiu as operações bancárias em um curto período de tempo, mesmo fora do perfil do apelado.

Incumbia à instituição financeira provar culpa exclusiva do consumidor, causa que impediria, neste caso concreto, a caracterização da responsabilidade civil, na medida em que a conduta do terceiro criminoso não a impede, tratando-se de fortuidade interna, ou que, prestado o serviço, o defeito alegado não existiu. Aplica-se o art. 14, § 3º do CDC.

O uso se aplicativo do banco em celular tem sido massivamente estimulado pela instituição financeira, não só visando comodidade ao consumidor, mas, sobretudo, visando otimizar os serviços bancários em benefício da instituição financeira, em última análise objetivando-se economia, com redução de agências físicas e do quadro de colaboradores. Esse novo serviço (que já não é mais novo, em verdade), traz consequências, exigindo, principalmente, contraprestação em segurança e assunção de riscos que antes não existiam.

Claro que a instituição financeira não tem como evitar o crime inicial, em tais circunstâncias, mas tem como evitar a consumação da operação bancária, ou deveria tê-lo. Cuida-se, justamente, da consequência prática do risco da atividade desempenhada no mercado de consumo, que, a nenhum pretexto, ou método de interpretação, pode ser transferido ao consumidor, diante do princípio constitucional da defesa e proteção do consumidor na máxima extensão possível, e do princípio da proteção judicial suficiente.

Destaca-se, ainda, que o apelado lavrou boletim de ocorrência e realizou contestação da operação no banco, além disso, o próprio banco considerou que as operações eram suspeitas, tanto que enviou e-mails ao apelado indicando as operações. Portanto, é razoável considerar que a operação não se amolda ao perfil de consumo do autor, autorizando concluir que houve falha de segurança (o banco falhou no dever de bem guardar o patrimônio do autor).

A propósito, destaca-se trecho da sentença:

Acrescento que a ré não demonstrou nos autos que a parte autora costumava realizar transações desta natureza e nestes valores, pelo contrário, o e-mail de fls. 119/120 confirma que no dia dos fatos (16/12/2023) às 07h29, a ré confirmou ao autor a alteração de sua senha pessoal. Ademais, os extratos juntados correspondentes aos fatos (fls. 121 e 122) evidenciam que os valores aqui impugnados foram realizados após a ocorrência do furto e após a troca de senha junto à plataforma fornecida pela ré, o que confirma a conclusão a respeito da verossimilhança do que consta da inicial.

Observa-se através dos extratos mencionados, que o pix no valor de R\$ 10.000,00 fora enviado para Ariane Barbosa dos Santos às 07h31 (fls. 121), e a recarga e gift cards junto ao jogo free fire, fora realizado às 07h32 (fls. 122). Some-se a isso o fato de que, a alteração de senha ocorreu às 07h29 e após dois minutos, o alto numerário de R\$ 10.000,00 fora transferido para terceiro estranho do qual o autor não tinha vínculo anteriormente, assim, o sistema do réu deixou de intervir diante da evidente suspeita de fraude visto que se destoava do perfil de consumo do autor.

O envio do pix logo após a troca de senha poderia e deveria ter sido alertada através dos sistemas de segurança do réu.

Observa-se através dos documentos de fls. 123/131 que o autor buscou suporte junto ao réu. Contudo, informou que nada poderia ser feito. Anoto, ainda, que o réu não encartou um único documento para comprovar a relação jurídica e regularidade do débito.

A alegação de que o autor apresentou demora para relatar os fatos não deve prosperar (fls. 277). O boletim de ocorrência e a troca de e-mails comprovam que o autor buscou tratativas logo após a ocorrência do furto. Ademais, observo através do print de fls. 276, que o banco réu acionou o MED do Banco Central, diante da reclamação da parte autora feita no dia dos fatos às 08h30, contudo, apenas em 18/01/2024 às 17h26 ocorreu o retorno negativo.

Em caso análogo, julgou esta Câmara:

C. C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DA RÉ - Sequestro relâmpago – Autor que se viu obrigado a fornecer seu cartão magnético e senha aos sequestradores - Responsabilidade objetiva da ré – Autor que não contribuiu para a prática fraudulenta, em razão da inexigibilidade de conduta diversa – Caracterização de vício sobre requisito essencial de existência dos atos jurídicos objeto da demanda – Alegações de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima que que não podem ser acolhidas – Transações, ademais, que destoavam do perfil do autor – Sentença mantida. - Dano moral – Situação que extrapolou os limites de meros aborrecimentos em razão do pouco caso com que a ré agiu quando procurada pelo autor e cientificada sobre o ocorrido, chegando, inclusive, a inserir o seu nome no serviço de proteção ao crédito, em três oportunidades, embora tivesse excluído os registros posteriormente – Valor da indenização (R\$ 5.000,00) que não admite redução, porquanto fixado com parcimônia – Sentença mantida. - Restituição em dobro – Descabimento – Ausência de comprovação do requisito essencial, que é a má-fé com que teria agido a ré, porquanto a mera falha na prestação do serviço não autoriza a restituição dobrada – Sentença parcialmente retificada. Recurso parcialmente provido. (TJSP. Apelação Cível: 1011281-74.2022.8.26.0127. Relator(a): Marino Neto. Comarca: Carapicuíba. Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 23/05/2024. Data de publicação: 23/05/2024).

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – "SEQUESTRO RELÂMPAGO" - PROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – PARCIAL CABIMENTO – Hipótese em que a autora foi vítima de coação perpetrada por terceiros - Circunstâncias que, em princípio, não caracterizam falha na prestação de serviços ou fortuito interno a autorizar a responsabilização da instituição financeira pela indenização dos danos causados à correntista; entretanto, considerando-

se as peculiaridades do caso concreto, revela-se a falha na segurança dos serviços prestados pela instituição financeira, uma vez que as transações realizadas divergiam do perfil da correntista, além do fato de o banco autorizar compras no cartão de crédito no dia seguinte após a ocorrência do infortúnio e negativar o nome da autora pelo não pagamento da fatura - Dano material configurado, com a consequente restituição do indébito - Danos morais configurados, derivados da falha no dever de segurança dos serviços da requerida - A indenização por dano extrapatrimonial foi fixada em valor exagerado pela d. magistrada de primeiro grau em R\$ 10.000,00, razão pela qual deve ser reduzido para R\$ 7.000,00, por ser valor que se mostra suficiente para compensar os abalos experimentados pela autora, não se constituindo em enriquecimento sem causa - Recurso parcialmente provido. (TJSP. Apelação Cível: 028638-09.2022.8.26.0405. Relator(a): Walter Fonseca. Comarca: Osasco. Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 26/09/2023. Data de publicação: 26/09/2023).

Com relação aos danos morais, que, no caso, não são presumidos, dependendo de prova, caracterizaram-se. O apelado ficou privado de valor considerável, o que afetou o seu tratamento de saúde contra o câncer, considerando também a sua profissão de taxista que atualmente, devido ao seu estado de saúde, não está sendo exercida com habitualidade, ou seja, houve uma redução de sua renda mensal e sofreu um prejuízo de pouco mais de R\$ 10.000,00. Sendo assim, restou caracterizado o dano moral.

No que diz respeito à quantificação do dano moral, o julgador deve levar em consideração a extensão do dano suportado pela vítima em face do ato lesivo e a capacidade econômico-financeira do ofensor, de tal sorte que a condenação possua caráter tanto compensatório, a fim de amenizar para a vítima, assim como punitivo-pedagógico, visando desestimular o ofensor a praticar novo ato ilícito.

Nesse contexto, a indenização no valor de R\$ 5.000,00 mostra-se adequada para amenizar os transtornos sofridos pelo autor, sem constituir enriquecimento sem causa justa ou conduzir a vencida à ruína.

Os juros de mora de que trata a sentença serão calculados pela Selic, e a correção monetária pelo IPCA. Cuida-se de questão de ordem pública, razão por que o efeito translativo autoriza o tribunal a realizar esse ajuste.

A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.

Desse modo, **NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso**, majorando-se os honorários a cargo do apelante, fixados na sentença, de 10% para 20% do valor total da condenação, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

JOSÉ WILSON GONÇALVES
RELATOR