



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364974

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009703-74.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO C6 S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada LETÍCIA SPOSITO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 13 de abril de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL nº 1009703-74.2024.8.26.0008

APELANTES: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO
S/A, BANCO C6 S/A E ITAÚ UNIBANCO S/A

APELADO: LETÍCIA SPOSITO

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 40220

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de parcial procedência – APELAÇÕES DOS RÉUS – Parcial admissibilidade dos pedidos de reforma – Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada – Relação de consumo configurada – Transações realizadas que destoam do perfil de consumo da correntista – Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento – Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelos bancos – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC e Súmula 479 do C. STJ – Determinação de restituição dos valores descontados, mas na forma solidária – Dano moral – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento – Julgamento ultra petita no tocante aos danos morais – Redução do quantum fixado na r. sentença (art. 492, do CPC) – Precedente desta C. Câmara – Aplicação do Tema Repetitivo 1059, firmado pelo C. STJ – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO C6 S/A E ITAÚ UNIBANCO S/A**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 379/386, integralizada às fls. 392 e 400, cujo relatório é adotado, e que julgou **parcialmente procedentes** os pedidos formulados em “*ação de indenização por danos materiais e morais*” ajuizada por **LETÍCIA SPOSITO**, para: **1)** condenar os réus, a título de danos materiais, à restituição das operações bancárias fraudulentas que deram causa, que se estendem aos encargos financeiros decorrentes das transações individualizadas, corrigido monetariamente desde cada operação e com

juros de mora desde a citação; **2)** condenar cada um dos réus ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de indenização por danos morais, corrigido monetariamente desde a r. sentença e, com juros de mora desde a citação e **3)** condenar os réus ao pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor a que cada réu foi condenado.

Sustenta o PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A (fls. 403/421), em síntese: **a)** da r. sentença *extra petita* quanto aos danos morais (fl. 406, primeiro parágrafo); **b)** a r. sentença determinou que tanto o Banco Itaú quanto o Pagseguro seriam responsáveis pela devolução do mesmo valor (fl. 408, primeiro parágrafo); **c)** *“A Instituição Financeira não pode ser responsabilizada por eventuais ocorrências de fatos decorrentes de suposto evento criminoso ao qual não tenha dado causa”* (fl. 409, sexto parágrafo); **d)** da culpa exclusiva de terceiros ou da autora (fl. 411, primeiro parágrafo); **e)** era impossível para o réu detectar que o acesso era de terceiros, e não da própria apelada, uma vez que todas as movimentações foram efetuadas por meio do login e digitação correta da senha pessoal (fl. 412, terceiro parágrafo); **f)** a transação foi autorizada por estar dentro do limite permitido (fl. 413, primeiro parágrafo); **g)** não houve falha na prestação do serviço (fl. 414, quarto parágrafo); **h)** *“A sentença detalhou que o Recorrente deveria restituir o valor total de R\$ 18.928,09, sendo certo que o valor não ficou em posse da instituição financeira, não sendo possível restituir algo que não ficou em seu poder”* (fl. 416, terceiro parágrafo redigido) e **i)** do *quantum* indenizatório (fl. 420, último parágrafo).

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo (fl. 402), preparado (fls. 422/423) e contrarrazoado às fls. 484/492.

Sustenta o BANCO C6 S/A (fls. 426/442), em síntese:

a) “(...) o aparelho celular desbloqueado no painel do veículo, contendo aplicativos de bancos, aliado ao contato feito após a conclusão da operação não reconhecida, de forma tardia, demonstram que a apelada, minimamente, teve contribuição para o resultado” (fl. 432, primeiro parágrafo); **b)** não houve falha na prestação do serviço (fl. 433, quarto parágrafo); **c)** da excludente de responsabilidade (fl. 433, último parágrafo); **d)** do perfil de consumo (fl. 436, terceiro parágrafo); **e)** constou na r. sentença duas vezes a devolução do mesmo valor (fl. 441, primeiro parágrafo); **f)** da ausência de danos morais (fl. 441, quarto parágrafo) e **g)** do quantum excessivo (fl. 441, último parágrafo).

Recurso tempestivo (fl. 402), preparado (fls. 443/444) e contrarrazoado às fls. 493/501.

Sustenta o ITAU UNIBANCO S/A (fls. 446/475), em síntese: **a)** da ilegitimidade passiva (fl. 448, quarto parágrafo); **b)** do cerceamento de defesa – necessidade de oitiva da apelada (fl. 448, antepenúltimo parágrafo); **c)** da excludente de responsabilidade (fl. 450, quarto parágrafo); **d)** da ausência de nexo de causalidade entre qualquer ação do banco réu e o prejuízo sofrido pela autora (fl. 456, terceiro parágrafo); **e)** da regularidade das transferências (fl. 460, penúltimo parágrafo); **f)** da desídia na guarda dos dados e senhas pessoais (fl. 465,

quarto parágrafo); **g**) da culpa exclusiva da requerente (fl. 467, terceiro parágrafo); **h**) “(...) *não existe expectativa de monitoramento de perfil individual dos clientes pelo sistema do Banco, mas sim de monitoramento de transações com perfil de fraude, assim, se o Banco prestou o serviço com a segurança esperada, não há que se falar em defeito, nos termos do art. 14, § 1º do CDC*” (fl. 468, segundo parágrafo); **i**) da inexistência de danos morais (fl. 470, quarto parágrafo); **j**) do *quantum* indenizatório (fl. 471, quinto parágrafo); **k**) da aplicação do índice de correção monetária e juros – Lei 14.905/24 (fl. 472, antepenúltimo parágrafo redigido); **l**) não há que se falar em falha na prestação de serviços, visto que as transações ocorreram por meio de *itoken* (fl. 474, quarto parágrafo) e **m**) dos honorários advocatícios (fl. 474, penúltimo parágrafo).

Recurso tempestivo (fl. 402), preparado (fls. 476/477 e 527/528) e contrarrazoado às fls. 502/510.

É o relatório.

De início, rejeita-se a preliminar de cerceamento de defesa (suscitada pelo réu ITAU UNIBANCO S/A à fl. 448, antepenúltimo parágrafo), visto que o feito já contemplava os elementos suficientes para a solução da demanda, tornando desnecessária a produção de outras provas, que não afastariam a conclusão tirada a partir do conjunto fático-probatório documental já constante dos autos, ressaltando-se que cabe ao Magistrado determinar as pertinentes para a instrução do feito, indeferindo aquelas inúteis ou protelatórias (art. 370, parágrafo único,

CPC).

Feita essa consideração, no mérito, os recursos comportam parcial provimento.

Trata-se de *“ação de indenização por danos materiais e morais”* na qual a autora afirma que, em 10/06/2021, por volta das 18h05, foi vítima de roubo enquanto dirigia seu veículo pela Rua Tabatinguera – Sé, sendo que um indivíduo estourou o vidro do seu carro pelo lado do passageiro e subtraiu seu celular. A autora alega que, poucos minutos após o assalto, parou em um posto de gasolina próximo ao local e dois policiais militares lhe emprestaram o celular para avisar sua família, bem como que seguiu para o Shopping Metrô Tatuapé e solicitou pessoalmente na loja de sua operadora Claro o bloqueio do celular. No entanto, após tentar realizar o pagamento de novos chips e aparelho celular e, não conseguir, verificou, ao acessar a conta do Bano Itáu no caixa eletrônico, que o agente criminoso requereu o aumento de limites de transferências PIX para terceiros e pagamentos de boletos, contratou empréstimo, logo em seguida realizou transferências para contas correntes de titularidade da própria requerente e, posteriormente, para terceiros, desconhecidos, e ainda pagou boletos, esvaziando o saldo disponível (fls. 2/5, item II, “DOS FATOS”).

A preliminar de ilegitimidade passiva (suscitada pelo réu ITAU UNIBANCO S/A à fl. 448, quarto parágrafo) confunde-se com o mérito e será com ele analisada.

Inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º, § 2º e Súmula 297 do C. STJ¹).

No tocante à responsabilidade dos bancos réus, à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC² e a Súmula 479 do C. STJ³, as instituições financeiras, como prestadoras de serviço, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Assim, é de se observar que as operações contestadas destoam do perfil de utilização da correntista, especialmente porque ocorreram em considerável quantia (somadas totalizam R\$ 60.048,09 – cf. fls. 4/5, *tabela*, fls. 19/86 e fls. 103/115), de forma sequencial e pouco tempo após o roubo do telefone celular noticiado no Boletim de Ocorrência (fls. 14/18), indicando, desde já, a fraude perpetrada.

A elevada quantia movimentada, de forma sequencial, e o fato de as operações terem sido realizadas, reafirme-se, no mesmo dia do roubo do telefone celular da autora, bem como a lavratura de Boletim de Ocorrência no mesmo dia (fls. 14/18), indicam a verossimilhança dos fatos narrados na petição inicial.

¹ “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

² “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos”.

³ “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ressalta-se que não há como concluir pela ausência de responsabilidade dos bancos.

Isso porque o vício do serviço praticado pelos réus, contudo, reside na falta de identificação de movimentações suspeitas, não exercendo o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora – cujas transações de costume eram de reduzido valor, conforme se observa nos extratos bancários de fls. 24/83, devendo, portanto, responderem pelos danos causados à autora, não se verificando também excludente de culpa concorrente, fato que, se fosse comprovado, somente teria influência na quantificação do dano.

Nesse contexto, era mesmo de rigor a determinação de restituição dos valores, bem como, a indenização por danos morais, afinal, os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, sobretudo porque a autora sofreu relevante desfalque no seu orçamento e desorganização financeira, causando verdadeiro abalo psíquico na requerente, que por muito tempo teve que conviver com a possibilidade de ser onerada por dívidas que não reconhece.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve ser prudentemente fixada, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Nesse sentido, o *quantum* fixado na r. sentença (R\$ 10.000,00, devido por cada um dos réus), contudo, comporta redução para

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o pleiteado na petição inicial, qual seja, R\$ 10.000,00 no total (fl. 11), sendo devido 1/3 deste montante por cada réu, haja vista a r. sentença ter sido *ultra petita* nesse ponto, sendo, de rigor, o provimento do pedido formulado pelo réu PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A (fl. 406, primeiro parágrafo), porquanto houve julgamento em quantidade superior ao demandado, nos termos do art. 492, *caput*, do Código de Processo Civil, *in verbis*:

“Art. 492. É vedado ao juiz proferir decisão de natureza diversa da pedida, bem como condenar a parte em quantidade superior ou em objeto diverso do que lhe foi demandado.”

Nesse sentido, guardadas as devidas particularidades, a jurisprudência desta C. Câmara:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo do Banco corréu. Cartão de crédito não solicitado pela requerente. Cobrança de anuidade. Controvérsia recursal restrita à existência e extensão de danos morais. Reconhecimento de nulidade da contratação de cartão de crédito e inexigibilidade do débito. Inteligência da Súmula 532, do STJ. Ausência de documentos que comprovem a origem e a existência da dívida. Requerido não se desincumbiu do ônus que lhe competia. Inteligência dos artigos 373, II, do CPC. Dano moral configurado. Desvio do tempo produtivo do consumidor. Ocorrência de condenação ultra petita. Redução do montante arbitrado em R\$7.000,00 para R\$5.000,00, conforme pleiteado na petição inicial. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1015635-05.2023.8.26.0032; Relator Des. REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2024; Data de Registro: 12/03/2024).

Estabeleça-se que, por se tratar de responsabilidade civil contratual, mencionado valor deverá ser atualizado pela Taxa Selic,

deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406, parágrafo 1º do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC), devendo, a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ – no caso, publicação deste v. acórdão), incidir a integral atualização pela Taxa Selic.

Quanto ao dano material, parcial razão assiste aos réus PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO C6 S/A (fl. 408, primeiro parágrafo e fl. 441, primeiro parágrafo).

Isso porque, nota-se que o réu ITAU UNIBANCO S/A concorreu para o dano material com os outros dois bancos corréus, haja vista ter permitido a contratação de empréstimo (liberado o valor de R\$ 12.020,00 – fls. 20 e 85/86) e transferências nos valores de R\$ 30.000,00 e R\$ 12.100,00 (fls. 21, 23, 103 e 105/106) para a conta da autora no BANCO C6 S/A, e este corréu, por sua vez, permitiu transferências via PIX nos valores de R\$ 14.000,00, R\$ 15.000,00, R\$ 6.000,00 e R\$ 6.200,00 (fl. 106 e fls. 108/109) para terceiros, bem como pagamento de recarga para celular de terceiro no valor de R\$ 100,00 (fls. 105 e 110).

Devem, portanto, os réus ITAU UNIBANCO S/A e BANCO C6 S/A serem condenados a restituir à autora, de forma solidária, o valor de R\$ 41.300,00.

Observa-se, ainda, que o réu ITAU UNIBANCO S/A também permitiu a transferência de R\$ 19.700,00 (fl. 22 e 104) para a conta da autora no PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, e este réu, por sua vez, permitiu transferências via

PIX nos valores de R\$ 1.150,00, R\$ 5.000,00 e R\$ 5.000,00 (fl. 104 e fls. 112/113 e 115) para terceiros, bem como pagamento de boleto no valor de R\$ 7.778,09 (fls. 111 e 114).

Devem, portanto, os réus ITAU UNIBANCO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A serem condenados a restituir à autora, de forma solidária, o valor de R\$ 18.928,09.

Nesse contexto, tratando-se de responsabilidade contratual, os valores comportam restituição e deverão ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. TJSP desde os respectivos desembolsos até a citação e, a partir de então (art. 405 do CC), atualizados apenas pela Taxa SELIC, na qual já está incluída a correção monetária e juros de mora, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código Civil, alterado pela Lei nº 14.905/2024.

Comporta, pois, parcial reforma a r. sentença, para o fim de: **1)** reduzir o *quantum* referente aos danos morais e **2)** determinar a restituição dos valores de forma solidária, nos termos da fundamentação supra.

Em razão da sucumbência mínima da autora, os encargos processuais e os honorários advocatícios continuam integralmente atribuídos aos réus (art. 86, parágrafo único, CPC).

Porém, não é caso de arbitramento de honorários

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recursais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, uma vez que os recursos estão sendo acolhidos parcialmente (Tema 1059, do C. STJ⁴).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** aos recursos, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator

⁴ TESE FIRMADA - “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.