



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000395189

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013606-11.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado RAFAEL DE AGUIAR NARCIZO MECANICA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Rejeitada a preliminar, deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V.U. Sustentou oralmente o advogado João Pedro Ribeiro Guedes de Souza, OAB/RJ 231.705.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1013606-11.2024.8.26.0011

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Rafael de Aguiar Narcizo Mecanica

Comarca: São Paulo

Voto nº 8613

**BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C.
INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS.**

INSURGÊNCIA DO DEMANDADO. PRELIMINAR DIALETICIDADE. Não acolhimento. O recurso aborda questões relevantes e específicas decididas na sentença. **MÉRITO. RELAÇÃO DE CONSUMO.** Alegação de inaplicabilidade do CDC ao caso. Desacolhimento. A pessoa jurídica é considerada consumidora quando adquire produtos ou serviços para uso próprio, necessário à sua atividade empresarial, sem a intenção de repassá-los a terceiros. Igualmente, o demandante é considerado hipossuficiente tecnicamente. **CULPA EXCLUSIVA DO AUTOR OU DE TERCEIROS.** Desacolhimento. O primeiro golpe sofrido pelo autor (QR Code), envolveu operações incompatíveis com o perfil habitual de transações, o que deveria ter acionado a detecção de fraudes por parte da instituição financeira. **PEDIDO SUBSIDIÁRIO. CULPA CONCORRENTE.** Acolhimento em parte. Quanto ao primeiro dano material sofrido, deverá ser atribuída culpa concorrente. Apesar da falha de segurança do banco, a conduta incauta do autor contribuiu para a concretização dos danos, razão pela qual os prejuízos materiais deverão ser rateados entre as partes. **FRAUDES SOFRIDAS APÓS ABERTURA DE PROTOCOLO.** A instituição financeira, após a abertura do protocolo de reclamação e a comunicação do golpe, falhou em adotar as medidas de segurança necessárias, permitindo a continuidade das fraudes e a ocorrência de novos prejuízos ao autor. Responsabilidade do banco pelos prejuízos, conforme os termos da Súmula 479 do STJ. **Apelo parcialmente provido.** Honorários arbitrados.

Trata-se de recurso oposto contra a r. sentença de fls.

425/431, cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais movida por RAFAEL DE AGUIAR NARCIZO MECÂNICA ME em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Em suas razões recursais (fls. 434/445), o demandado aduz, em síntese, que: **(i)** não se trata de relação de consumo; **(ii)** o golpe sofrido pelo autor se deu exclusivamente por sua culpa, ou de terceiros; **(iii)** não houve ato ilícito praticado pelo banco, posto que agiu de forma correta diante do golpe sofrido; **(iv)** o autor continuou usando a conta, após o golpe, de forma normal e rotineira; e **(v)** deve ser reconhecida, subsidiariamente, a culpa concorrente do demandante em relação às operações.

Recurso tempestivo. Preparado (fl. 446).

Contrarrazões (fls. 451/470).

Oposição ao julgamento virtual (fls. 476; 479).

É o relatório.

Inicialmente, rejeito a preliminar suscitada pelo apelado em contrarrazões.

Infere-se das razões de apelação argumentos suficientes para viabilizar a apreciação do mérito recursal, ante o cumprimento do artigo 1.010, do CPC. Desse modo, indicado pelo apelante o que, na sua visão, caracterizaria o chamado *error in iudicando* a ensejar a reforma da sentença, dou por atendido o princípio da dialeticidade.

No mérito, a apelação merece parcial provimento.

Em que pese o alegado pela apelante pela

inaplicabilidade do CDC ao caso, razão não assiste.

Embora o autor seja uma pessoa jurídica, deverá ser tratado pelas regras do CDC, considerando sua hipossuficiência técnica em relação à instituição financeira ré.

Tal desvantagem caracteriza a hipossuficiência técnica, que justifica a aplicação das normas consumeristas para assegurar a proteção adequada ao autor.

Assim, mesmo sendo uma pessoa jurídica, a vulnerabilidade técnica do autor frente ao banco e a natureza da relação estabelecida impõem a aplicação das garantias previstas no CDC, com o intuito de equilibrar a relação e proteger a parte mais vulnerável.

Pois bem.

Incontroverso o golpe sofrido pelo demandante, que, ao ser orientado por golpistas, escaneou o "Código QR" enviado pelo aplicativo de mensagens, o que possibilitou a ação fraudulenta, comprometendo, sem dúvida, os sistemas de segurança da instituição financeira. Contudo, é inegável que há culpa concorrente tanto do autor quanto do banco no ocorrido.

Embora o autor tenha sido vítima de uma fraude sofisticada, ao seguir as orientações dos criminosos, ele contribuiu para o acesso indevido à sua conta, o que facilitou as transações fraudulentas.

Porquanto, ao escanear o "QRCode" enviado pelos fraudadores, contribuiu diretamente para o golpe sofrido, permitindo o acesso indevido à sua conta e possibilitando que as transações fraudulentas fossem realizadas.

Em que pese a ação tenha sido realizada de boa-fé, é importante destacar que ao seguir as instruções fornecidas pela pessoa

que se passava por assistente do banco, o autor facilitou o processo para os criminosos.

Nesse sentido:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Transações não reconhecidas pela autora – Sentença de parcial procedência – Cabimento – "Golpe do QR Code" – **Autora que, após receber ligação de suposto funcionário do banco, procedeu à habilitação de dispositivo móvel dos fraudadores – Instituição financeira que também contribuiu para o evento danoso – Transações que fogem ao perfil da autora – Culpa concorrente da autora e da instituição financeira que se impõe** – Art. 945 do CC – Dano moral não caracterizado – Conduta da autora que contribuiu para a ocorrência dos danos discutidos – Sentença mantida - Recursos improvidos. (TJ-SP - Apelação Cível: 1002292-15.2022.8.26.0407 Osvaldo Cruz, Relator.: Lígia Araújo Bisogni, Data de Julgamento: 01/12/2023, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 01/12/2023) (grifei).

A combinação de tecnologia avançada utilizada pelos golpistas e a falta de medidas preventivas eficazes por parte do autor contribui para que esses golpes sejam cada vez mais difíceis de identificar em tempo hábil, colocando a instituição financeira em uma posição limitada quanto à prevenção de fraudes desse tipo.

Ademais, a alegação de que o número utilizado pelos fraudadores era idêntico ao da central de atendimento da instituição, com alteração apenas do DDD, não implica em responsabilidade da instituição financeira, visto que não se pode presumir que as entidades bancárias

tenham o controle sobre todas as linhas telefônicas existentes.

Por outro lado, a instituição financeira contribuiu para o agravamento da situação ao não efetuar o bloqueio automático da conta do autor diante das transações atípicas realizadas, as quais eram claramente indicativas de uma fraude.

Malgrado, o autor demonstrou que em normalidade, foram realizadas apenas sete transferências via PIX em favor de terceiros, sendo a maior delas no próprio dia do golpe, no valor de R\$ 9.170,00, destinada a um Tabelionato de Notas.

Esse valor, entretanto, é consideravelmente inferior aos valores transferidos pelos golpistas no mesmo dia, que foram três vezes maiores (R\$30.000).

Além disso, o apelado nunca havia utilizado sua conta no Banco Apelante para o pagamento de boletos ou realização de transferências via TED, operações essas que foram realizadas pelos criminosos em 18/06/2024.

Outro ponto relevante é que, de acordo com o extrato das movimentações bancárias, não era uma prática habitual da parte Apelada solicitar antecipação de recebíveis, sendo que, desde a abertura da conta, a única antecipação realizada ocorreu no dia anterior ao golpe (17/06/2024), no valor de R\$ 11.281,55 —valor significativamente inferior ao montante antecipado pelos golpistas R\$ 84.820,71.

Esses elementos reforçam a tese de que a movimentação realizada pelos fraudadores destoava completamente da rotina financeira do Apelado.

A falta de medidas de segurança adequadas, como monitoramento eficiente das transações, possibilitou a realização de

movimentações de altos valores sem acionamento dos sistemas de prevenção.

Portanto, em relação ao primeiro dano sofrido pelo autor configura-se como uma situação de culpa concorrente, onde tanto a vítima quanto o banco contribuíram, cada um à sua maneira, para a ocorrência do primeiro dano sofrido pelo autor.

Além disso, após a comunicação do golpe (abertura de protocolo pelo autor junto a instituição financeira) e da confirmação de que fraudadores haviam acessado a conta da apelada, o banco falhou em adotar as medidas de segurança necessárias e esperadas para evitar a ocorrência de três eventos subsequentes de fraudes.

Aplica-se, pois, a Súmula 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

No que tange à continuidade do acesso à conta pelo autor, nada interfere em relação ao julgado, uma vez que é de responsabilidade da ré garantir a proteção da conta e a segurança das transações.

Vale ressaltar que a própria instituição financeira afirmou que a conta estava segura para o uso, o que reforça sua obrigação em prevenir o acesso indevido e proteger os fundos do autor. Assim, a falha na segurança da conta e na detecção do golpe permanece como responsabilidade exclusiva da ré.

Sendo assim, as partes deverão arcar, cada uma, com 50% do prejuízo material sofrido pelo demandante, em razão do primeiro golpe sofrido, no valor de R\$ 84.820,71.

Quanto aos demais prejuízos, considerando a falha



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

na prestação do serviço por parte da ré, esta deverá restituir integralmente o valor perdido pelo autor, mantendo-se a correção monetária e os juros fixados em primeiro grau.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do demandado para reconhecer a culpa concorrente, somente no primeiro dano material sofrido pelo autor, com o rateio dos danos materiais (R\$ 84.820,71) em 50% para cada parte, mantendo a condenação integral da ré pelos demais prejuízos.

Ante a sucumbência recíproca, condeno ambas as partes ao pagamento de honorários sucumbenciais ao patrono da parte adversa, fixados, em desfavor da demandante, em 10% sobre o valor referente ao pedido desprovido; e, em desfavor do demandado, em 10% sobre o valor da condenação.

As custas e despesas processuais serão ressarcidas na proporção do decaimento de cada parte, nos termos do art. 86 do CPC.

J. PAULO CAMARGO MAGANO
RELATOR