



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422994

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002842-03.2023.8.26.0495, da Comarca de Registro, em que é apelante AILTON JOSÉ DE LIMA, é apelado PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 3271

APELAÇÃO: 1002842-03.2023.8.26.0495

COMARCA: REGISTRO

ORIGEM: 1ª VARA

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: RAIANNE GALIZA MARCOLINO DOS SANTOS

APTE.: AILTON JOSÉ DE LIMA

APDO.: PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PARCIAL PROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação declaratória de inexistência de operações bancárias, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais. A autora alega fraudes em sua conta no PagBank, com transações não reconhecidas. Sentença de primeira instância julgou improcedentes os pedidos.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco requerido pelas transações fraudulentas realizadas na conta da autora e a possibilidade de indenização por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Reconhecimento da falha na prestação de serviços pela requerida, que não adotou medidas eficazes de segurança para impedir as transações fraudulentas. A própria requerida admite que foram feitas as transações e bloqueou a conta por suspeita de invasão, mas não impediu a retirada de valores.

4. Não configuração de dano moral, pois os transtornos não ultrapassaram os aborrecimentos do cotidiano.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso parcialmente provido para responsabilizar a requerida pelos danos materiais sofridos e determinar a restituição dos valores subtraídos.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de operações bancárias, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais, na qual foi proferida sentença com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por AILTON JOSÉ DE LIMA em face de PAGBANK PARTICIPAÇÕES LTDA, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência,*

condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça deferida.” (fls. 138/142)

A autora opôs embargos de declaração às fls. 145/149, que foram rejeitados pela decisão de fls. 151/152.

Irresignada, a parte autora interpôs recurso de apelação às fls. 155/166, no qual, em suma, requer: (a) a responsabilização da parte requerida pela fraude por falha na prestação do serviço; (b) que a ação seja julgada procedente em sua integralidade.

A requerida apresentou contrarrazões às fls. 170/179.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo é dispensado porque a parte autora é beneficiária da justiça gratuita, conforme decisão de fls. 28.

É o relatório. Fundamento e decidido.

Da Responsabilidade do Banco Requerido

1 – Conforme consta do boletim de ocorrência de fls. 25/27, a autora relatou que, em 04/09/2023, recebeu uma ligação telefônica originada do número (13) 3821-6222, ocasião em que um indivíduo, se passando por funcionário do Banco Bradesco, informou que um cheque no valor de R\$ 1.500,00 teria sido depositado em sua conta, solicitando que ela comparecesse à agência bancária.

Relata que manteve conversa telefônica com o suposto funcionário e, posteriormente, observou, por meio do aplicativo “Bradesco App”, mensagens que, segundo afirma, não foram escritas por ela, embora constassem como se tivessem sido.

Ao comparecer à agência, foi informada de que não havia nenhum funcionário com o nome de Aurélio Dantas, momento em que tomou conhecimento de diversas fraudes realizadas em seu nome, incluindo a contratação de um empréstimo no valor de R\$ 33.753,53, bem como a realização de transferências via Pix: uma no valor de R\$ 19.993,50 para João Guilherme e outra de R\$ 31.930,00 para Jannayana N. A. Nascimento — pessoas que a autora afirma desconhecer.

Ademais, ao verificar sua conta no PagBank, constatou o pagamento de um "RecargaPay" no valor de R\$ 4.920,00, que não reconhece, além de duas transferências via Pix: uma de R\$ 9.995,00 para Renan Ramon Ferreira e outra de R\$ 9.990,00 para Erika Andrade Fernandes, também indivíduos que declara não conhecer.

Por fim, a autora admite ser cliente do banco requerido e, nesta demanda, busca a declaração de nulidade das operações realizadas especificamente em sua conta no PagBank.

A relação entre as partes é de consumo, uma vez que a autora se enquadra como consumidora, destinatária final dos serviços prestados pela requerida, que, na qualidade de fornecedora, se sujeita ao Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ.

A controvérsia nos presentes autos limita-se às operações supostamente realizadas na plataforma PagBank, entretanto, não há prova efetiva nos autos de que a autora tenha realizado tais transações. Na inicial, a autora juntou apenas um extrato do Banco Bradesco, que sequer aponta movimentações relacionadas à conta do PagBank.

Contudo, às fls. 111/115, a requerida, em manifestação apresentada em resposta ao despacho de fl. 108, informou que a autora possui, de fato, conta na plataforma, a qual foi bloqueada por suspeita de invasões. A requerida reconheceu a realização das transações questionadas — nos valores de R\$ 4.920,00, R\$ 9.995,00 e R\$ 9.990,00 —, informando que, apesar do bloqueio da conta, não foi possível recuperar os valores, pois já haviam sido retirados das contas de destino.

Portanto, o próprio reconhecimento da ocorrência das transações e a adoção de medida de bloqueio da conta por suspeita de invasão (fl. 113) conferem verossimilhança às alegações da autora.

Assim, impõe-se o reconhecimento da falha na prestação dos serviços da requerida, uma vez que, conforme evidenciado nos autos, as transações suspeitas ocorreram no mesmo dia, e somente após a efetivação das movimentações ilícitas foi tomada qualquer medida de contenção. A falha consiste, portanto, na ausência de mecanismos eficazes de segurança para identificar e impedir transações com indícios de fraude antes de sua concretização, sendo que depois ela mesma

bloqueou a conta por suspeita de invasão, o que ocasionou os prejuízos suportados pela autora.

Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça possui o seguinte entendimento:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o

banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.) (grifo nosso)

Dessa forma, evidencia-se a falha na prestação de serviços por parte da requerida, que deve ser responsabilizada nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, deve a requerida ressarcir a autora pelos danos materiais sofridos, de forma simples, com incidência de correção monetária desde a data do efetivo desembolso e juros moratórios a partir da citação, nos termos do artigo 389, parágrafo único, combinado com o artigo 406 e seus parágrafos, ambos do Código Civil, conforme a redação introduzida pela Lei nº 14.905/2024.

Dos Danos Morais

2 – Relativamente ao dano moral, não se configura *in re ipsa*, de modo que, a meu sentir, não está caracterizado.

Não houve considerável desvio das atividades diárias. Não houve inscrição do nome da autora em cadastros de restrição ao crédito. Não existiram cobranças vexatórias, intimidativas ou constrangedoras.

Ressalte-se que, na vestibular, a autora não trouxe nenhuma prova de que os eventos discutidos nesses autos tiveram repercussões além das financeiras.

Em síntese, as circunstâncias evidenciam que os transtornos não ultrapassaram os aborrecimentos do cotidiano, sem gerar abalo psicológico ou

prejuízo à honra da autora, ficando, assim, afastado o pleito de indenização por dano moral.

Sobre o tema, o E. Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DANOS CAUSADOS POR FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO. (...) DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE PARTICULARIDADES QUE EXTRAPOLAM O MERO DISSABOR. REVISÃO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 7/STJ. (...) AGRAVO INTERNO IMPROVIDO. (...) 4. A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercute na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista. 4.1. Na hipótese retratada nos autos, a Corte local destacou que não houve dano maior que repercutisse na honra objetiva e subjetiva da parte agravante, a ensejar a reparação pecuniária, tendo frisado se tratar de mero aborrecimento. Diante dessa conclusão, mostra-se inviável, por meio do julgamento do recurso especial, que o Superior Tribunal de Justiça altere o posicionamento adotado pela instância ordinária, pois, para tanto, seria necessário o revolvimento dos fatos e das provas acostadas aos autos, o qual é vedado pela Súmula 7/STJ. (...) 6. Agravo interno improvido.” (AgInt nos EDcl no AREsp n. 1.669.683/SP, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020) (g.n.).

Nesse contexto, esta Turma:

CONTRATO BANCÁRIO – Ação de indenização por dano moral e material – Golpe da falsa central de atendimento – Transações bancárias fraudulentas – Sentença de procedência – Restituição dos valores indevidamente

*descontados do autor e indenização por dano moral – Apelação do réu - Preliminar de ilegitimidade de parte passiva rejeitada - Movimentação destoante do perfil do correntista – Falha nos sistemas de segurança bancários – Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça – Responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços – **Dano moral não configurado** – Sentença parcialmente reformada – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1019842-03.2024.8.26.0100; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024) (grifo nosso)*

Neste Núcleo 4.0 de Justiça:

*APELAÇÃO – **Golpe da falsa central de atendimento** – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora. TRANSAÇÃO BANCÁRIA – Phishing – Situação que atrairia a aplicação do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC, em razão de se tratar de evento que foge ao controle de segurança da instituição bancária – Responsabilidade do banco réu, contudo, que se verifica na hipótese em tela – Transação atípica e fora do perfil da consumidora – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações – Responsabilidade objetiva verificada – Súmula nº 479 do C. STJ. **DANO MORAL – Não configurado – Inexistem provas suficientes de efetiva ofensa à sua honra.** Sentença reformada – Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1029678-03.2024.8.26.0002; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2024; Data de Registro: 17/12/2024) (grifo nosso)*

Portanto, é improcedente o pedido de condenação por danos morais.

Dos Honorários e Despesas Processuais

3 – Diante da reforma da sentença para a parcial procedência da ação, configura-se a sucumbência recíproca, razão pela qual cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais.

Quanto aos honorários advocatícios sucumbenciais, a parte autora deverá pagar honorários em favor dos patronos da requerida, fixados em 10% sobre o valor atribuído aos danos morais pleiteados. Por sua vez, a requerida deverá pagar honorários sucumbenciais correspondentes a 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ressalte-se que deverá ser respeitado o benefício da justiça gratuita concedido à parte autora às fls. 28.

Assim, a sentença deve ser reformada para responsabilizar a requerida pelos danos materiais sofridos e determinar a restituição dos valores subtraídos, com os consectários legais, nos moldes da Lei nº 14.905/2024.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA
Relatora