



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435764

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002233-74.2023.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada MAYRIAN LIMA DA COSTA SOUZA SANCHEZ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1002233-74.2023.8.26.0477

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Mayrian Lima da Costa Souza Sanchez

Interessado: Pagbank Participações Ltda.

Comarca: Praia Grande

Voto nº 8388

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX REALIZADAS MEDIANTE ACESSO INDEVIDO AO APLICATIVO BANCÁRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. TRANSAÇÕES QUE DESTOAM DO PERFIL DE GASTOS DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por instituição financeira em face de sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais, movida por consumidora vítima de furto de celular e subsequente realização de oito transferências via PIX, totalizando R\$ 29.950,00, em menos de 30 minutos, mediante acesso indevido ao aplicativo bancário. A sentença condenou a ré ao ressarcimento do valor subtraído e ao pagamento de R\$ 7.000,00 a título de danos morais. A apelante sustenta ausência de falha na prestação do serviço, a invocar a excludente do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, e requer a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a redução da indenização moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) verificar se há responsabilidade da instituição financeira pelas transferências fraudulentas realizadas após furto do celular da autora; (ii) examinar a adequação do valor fixado a título de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça e do Tema Repetitivo nº 466/STJ.

2. Cabe ao banco adotar mecanismos de segurança aptos a identificar e barrar transações atípicas, especialmente quando os valores são elevados, as transferências são sucessivas e incompatíveis com o perfil do cliente,

conforme previsto no artigo 38, inciso II, da Resolução BCB nº 01/2020.

3. A ocorrência de múltiplas transferências de alto valor em sequência e no mesmo minuto, logo após o furto do celular, constitui indício evidente de fraude, que deveria ter sido detectado e bloqueado preventivamente pela instituição financeira.

4. A mera utilização de senha pessoal ou reconhecimento facial não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, devendo esta comprovar que adotou todas as medidas razoáveis de segurança, o que não ocorreu.

5. Configurada a falha na prestação do serviço bancário, é devida a restituição do valor subtraído, além de indenização por dano moral, haja vista o desvio produtivo do consumidor e os transtornos suportados.

6. O valor fixado em primeiro grau a título de danos morais, R\$ 7.000,00, mostra-se superior ao usualmente adotado em casos análogos pela Turma Julgadora, sendo razoável sua redução para R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Vistos.

O réu apela da r. sentença, cujo relatório se adota (fls. 219/221), porque esta julgou procedentes em parte os pedidos formulados na inicial, contendo o dispositivo do julgado os seguintes termos: “Ante o exposto JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pleito inicial, condenando a re ao pagamento de R\$ 29.950,00 com juros e correção a contar do evento danoso (21/01/23), além de indenização por danos morais em de R\$ 7.000,00 a título de dano morais, corrigidos monetariamente a partir desta decisão (súmula 362 do C.STJ), com juros de mora a contar da data do dano (Sumula 54-STJ). A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, bem como pelos critérios ditados pelo direito intertemporal, da seguinte forma: i) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será calculada nos termos da Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São

Paulo e os juros de mora serão de 1/% ao mês; ii) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Observe-se, em qualquer caso, a penhora no rosto dos autos deferida. Sucumbente em maior parte arcará a ré com as custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação. Pela razões exposta nesta sentença, defiro a tutela antecipada.”

Em suas razões recursais, a recorrente sustenta que as transferências foram realizadas mediante a utilização de senha pessoal, o que configuraria a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Alega que não pode ser responsabilizada pela ausência de cautela mínima da usuária, pois, se as transações ocorreram com o uso de senha, isso se deve ao fato de a senha estar salva no aparelho celular. Diante disso, requereu a reforma da r. sentença para que os pedidos formulados na inicial sejam julgados totalmente improcedentes. Subsidiariamente, pleiteou a redução do valor fixado a título de indenização por danos morais.

O recurso é tempestivo e adequadamente preparado (fls. 232/234), atendendo aos requisitos de admissibilidade.

Regularmente intimada, a parte autora apresentou contrarrazões no prazo legal (fls. 331/334), manifestando-se pelo desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Afasto a preliminar de insuficiência do preparo recursal, arguida pela parte autora em suas contrarrazões, uma vez que, conforme certidão de fls. 251,

o valor do preparo foi integralmente recolhido.

No que concerne à planilha de cálculo apresentada às fls. 249/250, é pertinente esclarecer que a diferença observada decorre do fato de a autora ter acrescido ao valor da condenação as verbas de sucumbência, as quais não integram a base de cálculo para fins de preparo recursal.

Superada a preliminar e a enveredar propriamente quanto ao mérito, tenho que o recurso merece parcial acolhida.

Cuida-se da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais.

A autora relata ter sido vítima de furto de seu celular por volta das 15 horas de 21/01/23, sendo que os furtadores tiveram acesso à conta dela junto à ré, onde em menos de 30 minutos realizaram 08 transferências PIX para terceiros desconhecidos no valor de R\$ 29.950,00.

Noticiou os fatos à polícia por meio de registro de boletim de ocorrência às 15h19min e as operações foram realizadas entre 15h27min e 15h56min. O lapso entre uma operação e outra foi de menos de 30 segundos.

O aplicativo estava protegido por reconhecimento facial e PIN de modo que de nenhum modo teria alguma responsabilidade a consumidora quanto às operações realizadas junto à fornecedora.

Para a análise da matéria, não se ignora que a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça impõe a aplicação o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, o que, todavia, não assegura, por si só, a procedência da pretensão autoral.

A questão devolvida a este Tribunal consiste em apurar se há

responsabilidade da ré pela ocorrência da fraude noticiada na inicial, bem como se há margem para condenação ao pagamento de indenizações por danos morais e materiais.

Sobre a responsabilidade das instituições financeira por danos relativos a fraudes bancárias envolvendo movimentações de valores, convém reproduzir o entendimento consolidado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, que, em decisão datada de 12.9.2023, quando do julgamento do REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, assim consignou:

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”. (destaques meus).

Nesse contexto, o entendimento jurisprudencial se consolidou no sentido de atribuir às instituições financeiras o dever de conferir segurança no âmbito de suas operações, bem como de zelar pela integridade do patrimônio de seus clientes, adotando medidas e mecanismos eficazes para minimizar a ocorrência de fraudes.

Em se tratando de relação consumerista, incumbia à ré comprovar que a fraude ocorreu por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, operando-se a excludente de responsabilidade disposta no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, além de demonstrar que adotou as cautelas e medidas concretas a fim de dificultar a fraude, conforme preconiza a jurisprudência dos E. Tribunais Superiores.

Neste sentido, em que pese as alegações da ré, a conclusão é que houve falha na prestação de serviço, sobretudo no que se concerne à segurança de suas operações.

A análise dos autos indica que a movimentação fraudulenta alcançou a expressiva quantia de R\$ 29.950,00, distribuídas em oito transferências via PIX, todas de valor elevado e realizadas de forma sequencial, o que não condiz com o perfil de gastos da consumidora, que, conforme demonstram os extratos bancários de fls. 52/56, não realizava transferências sequenciais, quanto mais em valores vultosos.

Acrescente-se que, em diversas ocasiões, as transações foram efetivadas no mesmo minuto (fls. 36/38, 40/42, e 46/48), elemento que consubstancia forte indício de fraude, o qual, somado à expressividade dos valores movimentados e ao histórico de gastos da consumidora, permite concluir inequivocamente pela atipicidade das operações impugnadas.

Tais circunstâncias deveriam ter acionado os mecanismos de segurança da instituição financeira demandada, impondo, ainda que em caráter preliminar, a adoção de medidas para maior averiguação quanto à autenticidade das transações, tais como o bloqueio preventivo das transferências ou a utilização de outros meios aptos a impedir a consumação da fraude, o que não foi feito.

Em tal situação, era exigível que a instituição financeira requerida rejeitasse as transações suspeitas, pois, na qualidade de provedora da conta do usuário pagador, isto é, sendo a instituição incumbida da execução da ordem de pagamento, incumbe-lhe, nos termos do inciso II do artigo 38 da Resolução BCB nº 01/2020, o dever de recusar operações nas quais haja fundada suspeita de fraude, o que, na espécie, não foi observado:

“Art. 38. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante provedor de conta transacional do usuário pagador quando:

omissis.

II - **houver fundada suspeita de fraude**, inclusive nos casos em que estiver prestando serviço de iniciação de transação de pagamento”

Deste modo, se evidencia o espaço para se responsabilizar a ré pela fraude praticada sob a forma de PIX, nos termos descritos no artigo 32, inciso V, a Resolução BCB nº 01/2020.

Como ensina Nélson Abrão, "O principal a questionar na aplicação da teoria da aparência em sede de meios eletrônicos e na própria Internet concerne ao sistema de segurança, usos e costumes, boa-fé, e os preceitos inseridos nas operações bancárias, matéria plural que permitirá interpretar com bom senso aquela ocorrência dentro do aspecto de sua razoabilidade.

Evidente, pois, que, se a operação refoge do padrão do cliente e mostra aparência de anormalidade, tanto pela ocasião como diante de valores, não se poderá, em princípio, validar o negócio em detrimento do usuário do sistema, mas a vertente implica o exame de dados objetivos condensados com aqueles de conotação subjetiva." (Direito Bancário, Editora Saraiva, 2017, item 223). (destaque meu).

É importante salientar que a simples utilização de *token* ou senha, ainda que constitua um elemento de autenticação, não pode ser considerada suficiente para afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

O sistema de segurança de uma instituição financeira deve contemplar medidas que permitam identificar movimentações atípicas e evitar fraudes, uma vez que o dever de segurança é inerente à atividade bancária desempenhada pela ré.

Nessa linha, é pertinente destacar que a consumidora hipossuficiente não possuía os meios para resistir à ação ilícita perpetrada pelos criminosos, sendo certo que cabia aos sistemas de segurança da ré atuar como barreira eficaz para impedir a consumação do ilícito.

No mais, a jurisprudência consolidada desta Corte, bem como dos Egrégios Tribunais Superiores, é pacífica ao definir que o fato de a fraude ter sido perpetrada por terceiros não constitui, por si só, excludente de responsabilidade para a instituição financeira.

Tal entendimento se fundamenta na teoria do risco da atividade, segundo a qual a instituição financeira, ao ofertar seus serviços, assume o risco de eventuais fraudes geradas por fortuito interno, cabendo-lhe implementar sistemas eficazes de prevenção.

Com efeito, ao oferecer seus serviços por meio de aplicativos ou

internet banking, o fornecedor assume o risco inerente a esse modelo de negócio, pois também amplia significativamente as possibilidades de fraudes.

Neste contexto, junto aos benefícios proporcionados pelo acesso facilitado aos serviços bancários, recai sobre as instituições financeiras o ônus de prover mecanismos de segurança robustos, que assegurem a autenticidade das transações realizadas.

Dessa forma, diante da verossimilhança das alegações autorais, aliada à manifesta fragilidade da instituição financeira requerida em comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, impõe-se o reconhecimento da falha na prestação do serviço de segurança bancária.

Nesse sentido, já se manifestou este E. Tribunal:

Apelação – Ação de reparação por danos materiais – **"Golpe do pix"** - Sentença de procedência para o fim de condenar o réu à restituição do montante de R\$ 12.599,00 (doze mil quinhentos e noventa e nove reais) – Insurgência do requerido – Não acolhimento – indicativo de falha na prestação de serviços pela apelante – Inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Relação de insumo - **Responsabilidade do apelante. Transação fora do perfil do cliente – Aplicação da Resolução BCB nº 01/2020, artigo 39-B- inciso IV proveniente da Resolução 147/2021.** Sentença mantida por fundamento diverso. Recurso improvido. (destaques meus).

Apelação Cível 1001911-54.2022.8.26.0650; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Valinhos - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de

Registro: 15/10/2024)

Ainda nesse mesmo sentido: AC nº 1003392-88.2023.8.26.0271; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgado em 27/11/2024 e AC nº 1006216-79.2023.8.26.0704; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Julgado em 28/05/2024.

Verificada a falha na prestação do serviço por parte da ré, impõe-se a análise quanto à existência de danos extrapatrimoniais suportados pela autora, bem como à adequação do valor arbitrado na origem, a fim de verificar a necessidade de eventual reforma.

No que se refere dano moral, convém destacar o entendimento doutrinário de Maria Helena Diniz, que ao tratar da matéria assim destacou:

“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuie o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima.” DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101.

Tomando esse parâmetro doutrinário, a conduta da ré causou prejuízo que ultrapassa a simples perda financeira sofrida pela autora, visto que esta necessitou despendar seu tempo útil – que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais – por conta da falha na prestação de serviço do réu.

Este desvio produtivo é reconhecido como um dano indenizável, pois obriga o consumidor a dedicar esforços a solucionar problemas que não deu

causa, sendo certo que o tempo desperdiçado na tentativa de resolução extrajudicial da controvérsia, e posteriormente na propositura da presente ação, configura um impacto suficiente para ultrapassar o mero aborrecimento, sendo apto a ensejar reparação por danos morais.

Em caso congênere, o C. Superior Tribunal de Justiça já admitiu a responsabilidade das instituições, no julgamento do AgInt no AREsp 566793 / SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI:

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABERTURA DE CONTA CORRENTE BANCÁRIA POR SUPOSTO FRAUDADOR. FALTA DE ZELO DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR. INDEVIDA INSCRIÇÃO NO SPC/SERASA. DANO MORAL. VALOR INDENIZATÓRIO.

Deste modo, configurado o dano moral, necessário arbitrar, dentro dos campos da razoabilidade e da proporcionalidade, a quantia capaz de desestimular o comportamento ilícito, bem como compensar a ofendida pelo ocorrido, inclusive o tempo útil perdido.

É preciso, portanto, que haja moderação no arbitramento do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Em casos análogos, esta E. Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0 tem fixado a indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00, quantia para a

qual reduz o valor da reparação arbitrada, pois não comprovada nos autos qualquer medida excepcional que autorize a adoção de critério diverso.

A quantia arbitrada atende às funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando o direito básico do consumidor e minimizando os impactos negativos decorrentes da longa jornada enfrentada pela autora, bem como dos transtornos experimentados até a obtenção da devida reparação pelos danos sofridos.

Está afinado com a melhor doutrina de Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.”* ("Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência", editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

Nesse sentido já se manifestou esta E. Turma IV:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe da falsa central de atendimento. Autora seguiu as orientações que lhe foram passadas, quando então foi vítima de golpe. Falha na prestação do serviço (art. 14, §1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do

perfil de uso da parte autora. Responsabilidade objetiva. Operação realizada que não corresponde ao perfil do cliente. Restituição devida dos valores indicados em dobro (EResp 1.413.542/RS). **Dano moral configurado. Indenização elevada para R\$ 5.000,00.** RECURSO DA AUTORA PROVIDO EM PARTE. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. (destaques meus).

Apelação Cível 1000922-89.2024.8.26.0452; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Piraju - 2ª Vara; Data do Julgamento: 26/04/2025; Data de Registro: 26/04/2025).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima delineada, tão somente para reduzir o valor da indenização a título de danos morais para R\$ 5.000,00, sem gerar sucumbência a parte autora em conformidade com Súmula nº 326 do STJ.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator