



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000432491

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1066735-89.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado EMILIO VINICIUS MARTINS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (Digital)

Processo nº 1066735-89.2023.8.26.0002

Comarca: 11ª Vara Cível – Foro Regional de Santo Amaro – São Paulo

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A.

Apelados: Emílio Vinícius Martins e Picpay Instituição de Pagamentos S/A

Interessado: Itaú Unibanco S/A.

Voto nº 34.737

Apelação Cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c restituição de valores e pedido de indenização por danos morais com pedido de antecipação de tutela de urgência. Sequestro relâmpago. Sentença de procedência. Inconformismo da ré Pagseguro. Transações via PIX em curto espaço de tempo. Falha na prestação do serviço. Teoria do risco da atividade. Dever de segurança do serviço oferecido pelo banco. Responsabilidade de natureza objetiva. Artigo 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor e Súmula nº 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Ausência de prova de que as transações se encaixam no perfil do correntista. Por analogia, aplica-se o Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo. Ré que não se desincumbiu do ônus de provar o contrário. Art. 373, II, CPC. Reparação material devida. Dano moral. Ocorrência. Sentença mantida. Verba honorária majorada. Recurso não provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença de fls. 949/953, que, em ação declaratória de inexigibilidade de débitos c/c restituição de valores e pedido de indenização por danos morais com pedido de antecipação de tutela de urgência, julgou procedente o pedido para condenar a ré Pageseguro à restituição da quantia de R\$ 4.806,62, com correção monetária desde o ajuizamento da ação, e incidência da taxa Selic após a citação, condená-la, também, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 com incidência da taxa Selic desde o arbitramento, e julgou extinto o feito com resolução do mérito nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Condenou-a, ainda, ao pagamento das custas e despesas proporcionais do processo, além de honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, estes fixados em 15% do valor da condenação.

A apelante, não conformada com a decisão, alega que os fatos decorrem de ato criminoso praticado por terceiro, caracterizando-se como fortuito externo, não podendo ser responsabilizada, visto não ter restado comprovado o nexo causal entre a conduta criminosa e o dano material.

Salienta que, em relação à efetividade das transações, o autor não nega que elas tenham sido realizadas, porém, não foi observado no momento da prolação da sentença que as transações foram realizadas mediante a utilização dos dados do autor, os quais, ficam protegidos em ambiente seguro, razão pela qual não há que se falar em falha em sua segurança

da tecnologia, não podendo ser culpabilizada por situação de fortuito externo.

Defende a inexistência de danos morais pois não houve comprovação de que tenha havido qualquer ato em prejuízo do autor que pudesse ter causado qualquer vexame, humilhação ou qualquer outra violação a direitos personalíssimos que justificasse o deferimento do referido pedido. Além disso, aduz que não foram demonstrados os pressupostos para caracterizar o dever de indenizar, quais sejam: ação ou omissão do agente; ocorrência de dano; culpa e nexo de causalidade.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença.

O recurso foi recebido nos seus regulares efeitos.

Em contrarrazões, o apelado postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 974/987).

É o relatório.

No caso, o autor ingressou com Ação declaratória e indenizatória, ao argumento de que foi vítima de sequestro relâmpago, em 13/02/2023, ocasião em que criminosos o forçaram a realizar empréstimo com o Banco Itaú e distribuíram o valor de R\$ 31.739,68 entre as contas dele, mantidas junto às requeridas, PicPay, Mercado Pago e PagSeguro, sendo que o restante do valor do empréstimo, que foi liberado na monta de R\$

66.300,00, foi bloqueado pela mutuante.

A r. sentença julgou procedentes os pedidos, razão pela qual a ré Pagseguro recorre.

Pois bem.

Inicialmente, ressalta-se que a relação entre as partes deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a Súmula 297 do C. STJ, que estabelece que “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Disto decorre que, a ré, na qualidade de fornecedora do serviço questionado é responsável pela manutenção e controle da conta da qual saíram os recursos remetidos a outras contas, e é mesmo parte legítima para figurar no polo passivo da ação, em especial porque o autor afirma não ter realizado as operações e todas ocorreram em conta de seu domínio de responsabilidade.

Como fornecedor do serviço, o banco tem o dever de zelar pela segurança do sistema que disponibiliza, seja por meio eletrônico ou atendimento pessoal.

Portanto, a análise da situação passa pela aplicação da Teoria do Risco da Atividade. Com efeito, no exercício do seu negócio, por seu objetivo social, a atividade da ré, essencialmente, gera grande movimentação de valores, o que ocorre diariamente dentro dos seus estabelecimentos, e onde gravitam, pelo atrativo, afora sua clientela, os oportunistas ocasionais, voltados para o propósito da subtração e cometimento de outros ilícitos contra o patrimônio. E neste

cenário, se não voltados na ação contra o próprio banco, amiúde, atuam contra a clientela incauta, de boa-fé ou mesmo impossibilitada de apresentar qualquer tipo de defesa.

Ante essa previsibilidade, cabe-lhe, ao disponibilizar serviços eletrônicos para seus clientes, se aparelhar de mecanismos de segurança, de assistência pessoal, afora o tecnológico, que assegurem a regular e segura utilização.

Exatamente porque disponibiliza meios para o autoatendimento via caixas eletrônicos, aplicativos e sistemas integrados a lojas e estabelecimentos comerciais, não a faz tão somente à agilidade na prestação do serviço ao cliente, mas também à redução de custos, enxugando seus quadros, tendo em vista que, com a utilização do meio virtual e de transações em tempo real, necessita de menos atendentes. E isto não pode acontecer em descompasso e prejuízo de sua clientela captada.

Esta alocação de investimento, inerente à atividade empresarial e aprimoramento dos serviços, porém, ainda que legítima, não pode acontecer apagando de forma absoluta os padrões mínimos de segurança, em respeito ao disposto nos artigos 4º, inciso II, alínea “d”, e 6º, inciso I, ambos do CDC.

Sob esta ótica, e tendo em mente a prestação de um serviço adequado, espera-se que quem banco se cerque de meios de segurança para evitar ocorrências como a narrada nos autos. É o que se espera e é exigido pelo sistema legal que circunda sua atividade explorada.

E, embora não exista sistema de segurança invencível, se houver a transposição e o sucesso ferindo os direitos do autor, com culpa do banco ou não, desnecessário perquiri-la. Sua responsabilidade se apresenta de forma objetiva (artigo 14 do CDC).

A questão já foi pacificada pelo C. Superior Tribunal de Justiça, em sede de recurso repetitivo:

“Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno”. (REsp 1197929/PR, E. 2ª Seção, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.8.2011).

Posteriormente, esse entendimento gerou a edição da Súmula 479 daquela Corte Superior, que recebeu o seguinte enunciado: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Desse modo, o fornecedor só não será responsabilizado quando demonstrar que o defeito não existe ou houve a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O ônus da prova, naturalmente, era da requerida, não só por força da inversão prevista no art. 6º, inciso

VIII, do CDC, mas, também, pela evidente impossibilidade de o autor, como regra, fazer prova negativa.

E no caso, em relação a ré Pagseguro, é do relato do autor que entraram em sua conta os seguintes PIX: (histórico: conta bancária Itaú para a conta bancária PagSeguro de titularidade do autor): R\$ 2.806,63; R\$ 1.999,99, totalizando em R\$ 4.806,62 (fl. 08).

O autor destaca em suas contrarrazões que nunca alocou seus ativos financeiros na conta bancária mantida na ré, e esses PIX de entrada já deveriam ter despertado a suspeita de seu sistema de segurança, mais ainda quando foram transferidos para contas de terceiros criminosos, operações estas que destoavam completamente de seu perfil (fl. 979/980).

E assim, o ângulo pelo qual deve ser analisada a situação é o do perfil do correntista, no qual as transações não se enquadram e, sendo da ré o ônus de comprovar a regularidade das operações, caberia a ela, portanto, comprovar que as operações via PIX se encontram dentro de parâmetro usual de utilização da conta, e, não estando, através de seu sistema de segurança, deveria ter bloqueado as transações mencionadas.

Além disso, não era exigível do correntista deixar de fornecer as senhas dos cartões aos sequestradores pelo risco de sua vida. Por outro lado, era exigível da instituição financeira que tivesse mecanismos de segurança aptos a identificar terceiros se fazendo passar pelo correntista, o que não

era tarefa das mais complexas.

Sem dúvida, as transações realizadas, em valores elevados, em curto espaço de tempo, denotavam situação anômala que reclamava a devida e tempestiva intervenção do banco para bloqueio das operações, por pressuposto de estar dotada de aparato tecnológico de segurança eficiente, o que teria evitado todo o contratempo sofrido pela parte.

E, no caso, repise-se, intimada a produzir provas, faltou à instituição financeira disposição em revelar padrões de normalidade nas operações. Ponto central da questão.

A postura adotada pela ré de, simplesmente, imputar toda a responsabilidade à vítima da ação de golpistas, sem ao menos demonstrar que as operações teriam sido realizadas dentro do perfil do cliente, não pode ser considerada.

Em suma, a requerida não se desincumbiu do ônus de provar suas alegações e desconstruir as afirmações do autor e, por esse motivo, deve ressarcir os danos materiais sofridos por seu correntista.

Em analogia, vejamos o que diz o Enunciado 14 deste E. Tribunal de Justiça:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de

serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ.”.

E o caso em análise, oriundo de fraude oportunizada por falha na prestação dos serviços da ré, somente aconteceu porque ela descuidou de seu dever de vigilância e permitiu a realização de transações fora do perfil do autor.

Vejamos o entendimento desta Corte:

“DECLARATÓRIA – sentença de parcial procedência – recursos de ambas as partes. RECURSO DO RÉU: DECLARATÓRIA – autor que foi vítima de fraude bancária - contrato de empréstimo e operações realizadas em dois dias e impugnados – transações financeiras não reconhecidas – relação de consumo - discussão acerca da segurança do chip e da senha do cartão que é absolutamente impertinente - ponto nodal é a falha de serviço consistente na liberação pelo banco de compras fora do perfil de consumo do autor – extratos bancários juntados pelo autor que comprovam que as operações impugnadas estão completamente fora do perfil de consumo - ausência de provas da parte ré - falha de serviço evidenciada - inexistência de exclusão da responsabilidade - art. 14, caput, CDC e Súmula 479 do STJ – restituição que é medida de rigor - sentença mantida – recurso não provido. COMPENSAÇÃO - compensação legal, que independe de vontade das partes, bastando preencher os requisitos legais autorização expressa conferida, por decorrência da simples aplicação da lei – determinação e com retorno das partes ao status quo ante – recurso provido. RECURSO DO

AUTOR: DANOS MORAIS – sentença de parcial procedência - recurso do autor – danos morais que restaram afastados em r. sentença - pretensão ao reconhecimento – possibilidade – ocorrência de danos morais – recorrente que se dispôs voluntariamente a devolver os valores que ele mesma afirmou serem indevidos em sua conta – indevida inclusão de seu nome em cadastros de maus pagadores - considera-se adequada a indenização que deve ser arbitrada em R\$ 8.000,00, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão nos termos da Súmula 362 do STJ e juros moratórios que devem ser contados da citação - sentença reformada – recurso provido. DISCIPLINA DA SUCUMBENCIA – alteração. DISPOSITIVO – recurso do réu parcialmente provido e recurso do autor provido.” (Apelação Cível nº 1030390-24.2023.8.26.0003; E. 15ª Câmara de Direito Privado, Rel. Achile Alesina; j em: 09/05/2024).

“Ação indenizatória - Pedido fundamentado em indevidas operações bancárias realizadas mediante fraude - Crime de estelionato - Incidência do Enunciado 14, da Seção de Direito Privado do TJSP - PIX realizados mediante engodo - Transações que se revelaram atípicas, considerando-se os valores e horário de realização - Dever da instituição financeira em bloquear operações bancárias inusuais - Responsabilidade objetiva - Incidência do pg. ún., do art. 927, do CC e da Súm. 479, do STJ - Teoria do risco profissional - Falha do banco configurada - Recurso provido. (Apelação Cível nº 1001275-43.2022.8.26.0568; E. 16ª Câmara de Direito Privado; Rel. Miguel Petroni Neto; j em 09/05/2023).

“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu – 1. Pretensão da autora voltada à restituição de valor transferido via "Pix" para conta de titularidade de terceiro, bem como a suspender os descontos mensais para pagamento de empréstimo consignado – Autora que, ao realizar o cancelamento do empréstimo consignado contratado, transferiu o numerário creditado em sua conta corrente para terceiro estelionatário – Falha na prestação dos serviços do réu evidenciada. Instituição financeira ré que permitiu ao fraudador abrir uma conta corrente com o nome fantasia de "Dev. Consig", o que se mostrou fundamental para o êxito da fraude. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aplicação da Súmula nº 479, do C. Superior Tribunal de Justiça. Situação dos autos, ademais, em que a transferência via "Pix", no valor de R\$ 10.042,13 (dez mil e quarenta e dois reais e treze centavos), realizada pela autora, destoa completamente do seu padrão de consumo – 2. Caracterizada a fraude envolvendo a restituição do numerário à instituição financeira ré, impõe-se reconhecer o efetivo cancelamento do negócio jurídico, com determinação de devolução dos valores descontados pelo réu do benefício previdenciário da autora, de forma simples – 3. Caso dos autos, contudo, em que o cancelamento do negócio jurídico impede que o réu seja condenado a restituir o valor mutuado em favor da parte autora, sob pena de ensejar indevido enriquecimento ilícito – 4. Dano moral caracterizado. Descontos indevidos que incidiram sobre

verba de caráter alimentar. Indenização arbitrada pelo MM. Juízo "a quo", no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que atende às particularidades do caso concreto. Manutenção – Sentença reformada em parte, tão somente para afastar a condenação do réu na restituição do valor mutuado em favor da autora, em razão do cancelamento do empréstimo – Recurso parcialmente provido”. (Apelação Cível nº 1033218-43.2022.8.26.0224; E. 19ª Câmara de Direito Privado Rel. Daniela Menegatti Milano; j em 10/07/2023).

Do exposto, forçoso o reconhecimento de que o sistema antifraude da instituição financeira não funcionou a contento, pois foi incapaz de detectar (e, por via de consequência, bloquear as operações) a fraude bancária, à vista de seu domínio do perfil do cliente.

Dessa forma, de rigor o retorno da conta do autor ao “status quo ante” por razão da atuação dos criminosos.

Os encargos decorrentes das operações realizadas pelos criminosos também devem ser declarados inexigíveis.

A restituição de valores, em favor de qualquer uma das partes decorre de lógica consequência do reconhecimento e da inexigibilidade dos débitos questionados, e se remanescente saldo em conta após as contratações fraudulentas, deverá ocorrer em sede de liquidação, com correção da data em que retirados da esfera do autor (Súmula n. 43 do STJ), e acrescidos de juros moratórios de igual data,

anotado e repetido que, se existente valor deixado na conta do autor, deve este ser restituído, por vedado o enriquecimento ilícito.

Também houve danos morais compensáveis, pois, o caso traduz falha na prestação do serviço da ré, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

E, neste sentido, houve dano ao direito de personalidade, de modo que a ré deve responder objetivamente pelo que causou, por constituir a fraude um fortuito interno derivado do risco do empreendimento.

No caso em análise, nos termos do artigo 5º, X, da Constituição Federal, houve violação de intimidade e privacidade, com o crime no qual houve a realização de operações não autorizadas pelo requerente.

Sobre o tema, em caso análogo, veja-se trecho deste seguinte julgado do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“(…) 1. A instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes, de forma que, havendo falha na prestação do serviço que ofenda direito da personalidade daqueles, tais como o respeito e a honra, estará configurado o dano moral, nascendo o dever de indenizar. Precedentes do STJ. 2. A atual Constituição Federal deu ao homem lugar de destaque entre suas previsões. Realçou seus direitos e fez deles o fio condutor de todos os ramos jurídicos. A dignidade humana pode ser considerada,

assim, um direito constitucional subjetivo, essência de todos os direitos personalíssimos e o ataque àquele direito é o que se convencionou chamar dano moral. 3. Portanto, dano moral é todo prejuízo que o sujeito de direito vem a sofrer por meio de violação a bem jurídico específico. É toda ofensa aos valores da pessoa humana, capaz de atingir os componentes da personalidade e do prestígio social. 4. O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima (...). (REsp 1245550/MG, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 17/03/2015, DJe 16/04/2015).

Assim, fica mantida a r. sentença em todos os seus termos, majorada a verba honorária devida pela ré Pagseguro ao patrono do autor para 16% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, por meu voto, nega-se provimento ao recurso, nos termos da fundamentação.

Hélio Nogueira
Relator