



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445829

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012802-50.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado JAIR VAZ DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 3280

APELAÇÃO Nº 1012802-50.2023.8.26.0602

APELANTE: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A

APELADA: JAIR VAZ DO NASCIMENTO

COMARCA: SOROCABA

JUIZ(A): ANDRÉ LUIS ADONI

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de danos materiais e morais. Pagamento e transferências bancárias não reconhecidos pela parte autora. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. Danos morais arbitrados em R\$10.000,00. APELAÇÃO DA PARTE RÉ. Relação de consumo caracterizada. Consentimento da vítima não demonstrado. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Risco profissional. Ausência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inexistência de qualquer indício de que o consumidor tenha fornecido credenciais ou senhas de uso pessoal a terceiros ou ele mesmo tenha se beneficiado das transferências. Dever do banco de evitar transações por terceiros. Enunciado 14 TJSP. Falha de segurança pelo acesso de terceiro ao aplicativo. Responsabilização do banco devida. Danos morais. Não cabimento. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de negativação indevida. APELO PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA.

Vistos.

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 212/219, cujo relatório se adota, que julgou ação de indenização por danos materiais e morais, nos seguintes termos: *“Ante o exposto, e considerando o mais que dos autos consta, com espeque no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a demanda, para o fim de: (i) condenar o banco réu a pagar ao autor, a título de ressarcimento de danos materiais, o valor de R\$ 27.997,97 (vinte e sete mil, novecentos e noventa e sete reais e noventa e sete*

centavos), monetariamente corrigido, de acordo com a Tabela Prática de Débitos Judiciais do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data de propositura da ação, acrescido de juros de mora da citação, por se tratar de ilícito contratual (CC, art. 405), à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei nº 14.905/2024; e a partir daí, à taxa correspondente ao resultado da subtração do IPCA da Taxa Selic (CC, art. 406, §1º). (ii) condenar o banco réu a pagar ao autor, a título de reparação de danos morais, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), o qual, nos termos do verbete enunciado na Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça, deverá, a partir da data de prolação desta sentença, ser monetariamente corrigido, de acordo com a Tabela Prática de Débitos Judiciais do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, acrescido de juros de mora da citação, por se tratar de ilícito contratual (CC, art. 405), à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da Lei nº 14.905/2024; e a partir daí, à taxa correspondente ao resultado da subtração do IPCA da Taxa Selic (CC, art. 406, §1º). Sucumbente, e atento aos termos da Súmula 326 do STJ, o banco réu responderá pelo pagamento integral de custas e despesas processuais, bem como pelos honorários advocatícios ora fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor total e atualizado da condenação”.

Irresignada, apela a parte ré. Sustenta que (i) não houve falha na prestação de serviços, posto que as operações foram realizadas a partir do acesso da conta do autor com uso de login e senha pessoal em dispositivo habitual e em ambiente seguro; (ii) a ré mantém sistema antifraude e com monitoramento constante, destacando que o acesso mediante uso de dados pessoais é de responsabilidade do titular; (iii) assim que comunicada sobre o fato, realizou as medidas de segurança cabentes e bloqueou o saldo, procedendo à análise de segurança, à qual não sobreveio constatação de irregularidade; (iv) trata-se de fortuito externo, que afasta a responsabilidade civil da apelante, destacando que o autor não comprovou minimamente a suposta fraude; (v) o autor não comprovou os alegados danos morais que justifiquem a indenização arbitrada. Subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* fixado em sentença, dentro dos parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade.

Contrarrazões a fls. 236/244.

Recolheu-se o preparo a fls. 230/232.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 6 de fevereiro de 2025.

É o relatório.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fl. 245).

Trata-se de ação indenizatória na qual o autor relata que é correntista da instituição financeira ré desde dezembro de 2022 e que em 8 de março de 2023 ele e sua esposa foram vítimas de fraude, visto que terceiro teve acesso à sua conta e movimentou a quantia de R\$27.997,98, mediante pagamento de boleto de R\$8.000,00 e envio de altas quantias, via PIX, a outros desconhecidos. Narra que procedeu à lavratura de boletim de ocorrência sobre os fatos e solicitou à ré o estorno dos valores, o que foi negado. Sustenta que houve falha na prestação de serviços e pleiteia indenização material no importe de R\$27.997,98, bem como por danos morais, no valor de R\$15.000,00.

O recurso da parte ré comporta parcial provimento.

Como cediço, a relação jurídica entre as partes é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, que dispõe “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, tendo em vista ainda, que a parte autora é destinatária final dos serviços bancários prestados pela ré (artigo 2º da Lei 8.078/1990).

A narrativa da peça inicial reveste-se de veracidade e verossimilhança, considerando que a parte apelada lavrou boletim de ocorrência junto às autoridades policiais (fls. 30/31).

Ademais, reforça os argumentos da parte autora os comprovantes apresentados a fls. 59/63, que demonstram a realização de pagamento de boleto de R\$8.000,00, seguido de 3 transferências a terceiros em grande monta, dentro de curto período, no dia 8 de março de 2023.

Verifica-se que a parte ré, por sua vez, sequer apresentou qualquer documento apto a comprovar que as transações foram realizadas pela parte autora em pessoa. No contexto de contratações digitais, a comprovação da validade do negócio jurídico exige elementos adicionais, como registros eletrônicos confiáveis, dados que assegurem a autenticidade das partes (e.g., uso de assinaturas eletrônicas qualificadas ou tokens), bem como evidências que confirmem o vínculo entre a pessoa e o contrato efetivamente celebrado. Frisa-se, nada disso fora apresentado pela parte ré.

O ônus de comprovar a regularidade da contratação recai sobre a instituição financeira, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor quando presente sua hipossuficiência.

Assim, era ônus da parte ré comprovar ter a parte autora realizado as transações de crédito impugnadas. Todavia, desse ônus não se desincumbiu, pois somente ele dispunha de condição técnica de providenciar referida prova em razão da impossibilidade e hipossuficiência da parte apelada em produzir prova negativa em seu favor (prova diabólica).

Ademais, é notório o uso de práticas ilícitas ou ardis pelos falsários para clonagem de cartões, falsificação de assinaturas, uso indevido de

documentos e senhas e invasão de computadores ou smartphones mediante utilização de aplicativo espião, o que põe à calva que nem sempre as contratações indevidas ocorrem em razão de negligência do correntista.

Também é cediço que os bancos atuam como prestadores de serviços e, nessas condições, submetem-se à legislação consumerista, respondendo objetivamente pelos danos advindos aos consumidores por defeitos relativos à atividade exercida, conforme preceitua o artigo 14 da Lei 8.078/90, *in verbis*:

“Artigo 14. 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 sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Destarte, o prestador de serviço responde, independentemente de ter agido com culpa ou não na execução de suas tarefas, pelo dano causado ao consumidor, caso porventura não exista uma das excludentes previstas no parágrafo 3º do dispositivo legal mencionado.

Nesse sentido, incide a súmula 479 do Superior

Tribunal de Justiça:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias."

Sobre o tema, vale repisar:

"Responsabilidade objetiva pelo risco da atividade. Fraude praticada por terceiro que não exime o banco de responsabilidade na forma da Súmula nº 479 do STJ. Indenização material bem fixada na origem". (TJSP, 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal, Apelação Cível nº 1037240-68.2021.8.26.0002, Relator Hélio Faria, Julgado em 12 de dezembro de 2021).

No presente caso, verifica-se que a parte ré não se desincumbiu do ônus de provar a ocorrência de qualquer excludente que a isentasse da responsabilidade imputada. Afirma, em sua apelação, que as operações foram feitas de forma legítima e regular, e que as hipóteses possíveis são a realização de transferência pela parte autora ou por terceiros portadores de suas credenciais, ou, ainda, por terceiros fraudadores, mas sem nada comprovar neste sentido.

Tal cenário conduz à conclusão de que compete ao à parte ré, na qualidade de fornecedor, ressarcir o prejuízo suportado pela parte autora, na condição de consumidor, uma vez que as transações impugnadas, fruto de atividade fraudulenta, perpetrada por terceiros, em razão de falha no dever de segurança, não são atribuíveis à parte autora. Este e. Tribunal possui jurisprudência neste sentido:

"APELAÇÃO - Ação de restituição de valores c.c. indenização por danos morais - Transferências desconhecidas e não autorizadas, via PIX, da quantia total de R\$ 500,00, em prol de terceiro estranho à lide - Sentença de procedência - Apelo do réu - Descabimento - Responsabilidade objetiva do fornecedor por fato do

serviço, com a inversão legal do ônus da prova em favor do consumidor - Incidência do art. 14 do CDC - Defesa apresentada nos autos que se revela deveras genérica, calcada na impossibilidade de responsabilização do insurgente por ato de terceiro ou culpa exclusiva da vítima. Excludentes de responsabilidade, todavia, não comprovadas nos autos - Fortuito interno - Dever de reparar o prejuízo material suportado pelo autor bem reconhecido em. (...) RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP, ap 1004153-89.2022.8.26.0066, 24ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Jonize Sacchi de Oliveira, j. 24/03/2023).

Desse modo, havendo defeito na prestação do serviço, forçosa a recomposição do prejuízo suportado pelo consumidor, razão pela qual é acertada a decisão de que as contratações realizadas em seu nome devem ser declaradas nulas e os valores descontados indevidamente devem ser objeto de restituição, de forma simples.

É fato que a parte autora teve seu nome utilizado indevidamente, com descontos feitos em conta corrente por movimentações feitas por terceiro. Tendo sido demonstrado, portanto, que a parte ré não agiu da forma adequada para se evitar que tais fraudes ocorram, é de rigor a condenação à reparação por danos materiais, com a restituição dos valores cobrados indevidamente.

O banco desafiou ainda sua condenação em reparação por dano moral.

O dano moral revela-se na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no art. 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a

honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pelo

consumidor, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada. Frise-se que não houve negativação indevida do nome do requerente e que a efetivação das operações não ensejou a violação a quaisquer dos atributos da personalidade da parte autora, de modo que a falha na prestação de serviços pelo réu ocasionou mero dissabor inerente à vida em sociedade, o que afasta o pretendido dever de indenizar.

A jurisprudência deste Tribunal corrobora com este raciocínio:

Responsabilidade civil – Prestação de serviços – Conta digital - Operações bancárias não reconhecidas pela autora, via cartão de crédito digital 'Mercado Pago', no valor total de R\$ 3.400,00, após ter clicado em 'link' de e-mail falso que alertava risco de segurança em sua conta – (...) – Dano moral – Negativa de restituição dos valores contestados que não impôs à autora mais do que mero aborrecimento – Fato que não gerou desdobramento danoso à esfera moral da autora – Réus que também foram vítimas da atuação de criminosos – Inaplicabilidade, ademais, da teoria do 'desvio produtivo' – Autora que não demonstrou que tivesse despendido grande tempo para tentar resolver o caso administrativamente - Sentença de procedência parcial que há de persistir – Apelo dos réus e apelo da autora desprovidos. ([Ap. 1014813-50.2022.8.26.0032](#); Rel.: José Marcos Marrone; 23ª Câm. de D. Priv.; Foro de Araçatuba – 3ª Vara Cível; d. j.: 11/07/2024, g. n.)

Nesse sentido, o caso em tela não é capaz de afetar profundamente a ordem psíquica e moral do autor. Trata-se, em verdade, de mero

aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Em consequência, a sentença hostilizada comporta reparo, com a manutenção da procedência do pedido de restituição da transação não reconhecida pelo autor, indeferindo-se a indenização por danos morais.

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu. Considerando a alteração do julgado e sucumbência recíproca entre as partes, impõe-se a reforma da sentença para condenar às partes ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 50% para cada, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios da parte contrária, que serão fixados da seguinte forma: (i) o autor deverá suportar o pagamento de honorários advocatícios no percentual fixado em 15% sobre o montante da indenização por danos morais pretendida (fl. 18), observada a gratuidade; e (ii) o banco réu, sucumbente em razão dos valores descontados indevidamente em razão da fraude, deverá arcar com o pagamento de honorários advocatícios fixados em R\$1.500,00.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 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 (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator