



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000446818

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1128543-58.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FORTUNATO - MERCADO DAS VARIEDADES LTDA., é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

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: **Negaram provimento 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), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1128543-58.2024.8.26.0100

Apelante: Fortunato - Mercado das Variedades Ltda.

Apelado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Comarca: São Paulo

Voto nº 10.497

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais. Furto de celular. Transferências impugnadas. Alegação de falha na prestação do serviço. Sentença de improcedência. Irresignação da autora. Autora que não demonstrou atipicidade das transações. Inversão do ônus da prova que, embora aplicável à relação de consumo, não se opera de forma automática, exigindo que a parte consumidora apresente indícios mínimos de verossimilhança de suas alegações ou hipossuficiência para a sua efetivação. Autora que não demonstrou presteza ao informar o réu imediatamente acerca do furto. Hipótese dos autos que não configura fortuito interno. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Art. 14, §3º,

II, do Código de Defesa do Consumidor. Impossibilidade de averiguar perfil de consumo do correntista. Inexigibilidade de bloqueio. Sentença mantida. Recurso improvido.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, proposta por Fortunato - Mercado das Variedades Ltda em face de Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A. alegando, em síntese, que em 19.06.2024, por volta das 11:45 da manhã, o proprietário da empresa autora teve seu celular furtado por dois homens em uma moto. Alega que em seguida foram realizadas diversas transações em seus aplicativos bancários (Nubank, Mercado Pago e Picpay), todas direcionadas a sua conta junto ao réu. Afirma que as transferências totalizaram um prejuízo de R\$ 18.338,00. Alega que houve falha de segurança do Banco. Requereu a condenação do réu ao ressarcimento dos danos materiais bem como dos danos morais.

Sobreveio a r. sentença de fls. 177/120, que julgou o pedido improcedente, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 20% do valor da causa.

Apela a autora às fls. 124/132 alegando responsabilidade objetiva do réu, falha de segurança do réu, ocorrência de danos morais. Requer a reforma da sentença para procedência total do pedido.

Contrarrazões de apelação às fls. 137/143.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

O recurso não merece provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Convém observar que a apelante é pessoa jurídica destinatária final do serviço prestado pelo apelado, qual seja, serviços financeiros.

Mesmo considerando a apelante como intermediária do serviço financeiro, seria aplicável o referido Código. Este é o entendimento do Superior

Tribunal de Justiça. Segundo explicou a ministra Nancy Andrighi no julgamento do REsp 2.020.811, o Superior Tribunal de Justiça adota a teoria finalista mitigada, ou aprofundada, para a definição de consumidor. Dessa forma, o conceito abrange também o comprador que, embora não seja o destinatário final do produto ou serviço (no sentido de encerrar a cadeia de produção), se enquadre em condição de vulnerabilidade capaz de causar desequilíbrio na relação econômica.

Desta forma, o sistema protetivo do Código de Defesa do consumidor pode ser aplicado no caso de quem, mesmo adquirindo produtos ou serviços para o desenvolvimento de sua atividade empresarial, apresente hipossuficiência técnica ou fática diante do fornecedor, o que é o caso dos presentes autos pois a requerente é empresa que apresenta hipossuficiência técnica frente aos serviços financeiros prestados pelo apelado.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Pois bem. A instituição financeira enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do

Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade desta como prestadora de serviços é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...)funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

À exordial, a apelante alega que em 19.06.2024, por volta das 11:45 da manhã, o proprietário da empresa autora teve seu celular furtado

por dois homens em uma moto. Alega que em seguida foram realizadas diversas transações em seus aplicativos bancários (Nubank, Mercado Pago e Picpay), todas direcionadas a sua conta junto ao réu. Afirmar que as transferências totalizaram um prejuízo de R\$ 18.338,00.

Afirmar a apelante que houve falha de segurança na realização das transações e que competia ao réu o bloqueio ante a fuga do perfil de consumo.

Causa certa estranheza a alegação de que os criminosos, em posse do celular da vítima, lograram acessar por meios espúrios não só o aplicativo relativo ao réu, mas sim de quatro instituições bancárias diferentes, cada uma com seus mecanismos de segurança individualizados.

Ademais, a autora não se desincumbiu de demonstrar que a fraude ocorreu por falha de segurança do réu uma vez que não juntou qualquer prova neste sentido. Intimada para manifestar-se acerca das provas que desejava produzir, esta não requereu a produção de outras provas que viessem a demonstrar a alegada falha de segurança.

Cabe, então, analisar se a transação impugnada decorreu de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Não obstante o entendimento da apelante, tiro dos elementos de convicção coligidos que ela não se desincumbiu de comprovar a falha na prestação do serviço do requerido.

Isto porque ela não demonstrou que as transações destoam daquelas presentes nas operações usualmente realizadas.

A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, é dependente do requisito de verossimilhança ou, alternativamente, da hipossuficiência do consumidor.

De fato, diante do conteúdo probatório coligido aos autos, não se verifica o preenchimento do requisito verossimilhança, capaz de ensejar a desejada inversão do ônus, uma vez que os elementos probatórios não apontam no sentido da verossimilhança da falha na prestação do serviço.

O segundo requisito ensejador da inversão do ônus da prova seria a hipossuficiência da parte requerente. Tal condição seria traduzida na incapacidade do consumidor de produzir prova do fato constitutivo de seu direito, seja por não possuir conhecimento técnico específico sobre o produto ou serviço adquirido (hipossuficiência técnico-científica), seja

porque não dispõe de recursos financeiros para arcar com o custo da produção da prova (hipossuficiência econômica ou fática).

A prova a ser produzida nestes autos não se encaixa no critério de hipossuficiência a ensejar a inversão do ônus probatório. Bastava à parte autora juntar o histórico de transações com o requerido para que fosse possível averiguar se as transações realizadas pelos criminosos fogem ao perfil usual.

Cabe à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pelos consumidores e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las. As instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis com a utilização regular dos produtos pelo consumidor, contudo, não há elementos probatórios apontando para uma fuga do padrão de consumo que ensejasse algum bloqueio das transações impugnadas.

Nestas circunstâncias, não há como atribuir qualquer responsabilidade ao réu pela ausência de bloqueio das transações.

In casu, a hipótese é de incidência do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, o qual exclui a responsabilidade da instituição financeira

pela culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, circunstâncias excludentes do nexo causal.

O nexo de causalidade entre conduta do apelado e o dano se interrompe no que concerne à culpa exclusiva do consumidor. A apelante deixou de demonstrar que agiu com presteza informando o réu imediatamente acerca do ocorrido dificultando o impedimento ou reversão da fraude. Presume-se que a comunicação foi em data posteriormente, uma vez que a resposta do réu (fl. 22) menciona o boletim de ocorrência e, como se observa às fls. 19/20, o boletim só foi lavrado em 21.06.2024, dois dias depois do ocorrido.

Isto posto, ante a culpa exclusiva de terceiro e inexistente o nexo de causalidade entre o ilícito e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, acertada a r. sentença julgando improcedente o pedido.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. APELAÇÃO. Irresignação da autora. Alegação de que as movimentações financeiras realizadas fogem de seu perfil de consumo. Não verificação. Suposto golpe, que culminou na realização de uma única transferência via PIX. Caso em que não é possível observar padrão de fraude ou falha na prestação de serviços. Demandante que não logrou êxito em demonstrar o fato constitutivo de seu direito, ônus que lhe incumbia. Inteligência do artigo 373, I, do CPC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004187-79.2024.8.26.0297; Relator Desembargador(a): Maria Salete

Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2024; Data de Registro: 19/12/2024)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME. 1. Autor alega ter sido vítima de fraude bancária, resultando em uma única transferência indevida mediante PIX no valor de R\$ 1.999,00. 2. Sentença de improcedência. 3. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos alegados. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Suposta fraude bancária, que culminou na realização de uma única transferência via PIX. Caso em que não é possível observar padrão de fraude, destoando do perfil do correntista, ou falha na prestação de serviços. Extrato bancário do autor revelando intenso movimento de operações via PIX e com valor até superior ao da transação impugnada. Parte autora que não se desincumbiu de seu ônus probatório (art. 373, I, do C.P.C.). IV. DISPOSITIVO. 6. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1039623-03.2023.8.26.0405; Relator Desembargador (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

AÇÃO CONDENATÓRIA operação via pix não reconhecida autora que alegou ter sido vítima de fraude banco réu que juntou extratos bancários dos últimos dois anos, abrangendo longo período antes e depois do dia dos fatos diversas operações via pix, tanto para créditos como para débitos, em valores muito semelhantes ao da operação impugnada na ação impossibilidade de reconhecer esta única operação como fraude, pois não destoa do perfil de consumo - sentença mantida honorários majorados - recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1008186-61.2023.8.26.0269; Relator Desembargador (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 1ª Vara Cível; j. em 12/06/2024; g.n.).

Nestes moldes, nego provimento ao recurso.

Sem majoração dos honorários advocatícios uma vez que fixados em grau máximo pela sentença.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e desde já se considerem advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator