



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000077864

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1201406-12.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes STARK BANK S.A., PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO PAN S/A, é apelado CLEITON MARQUES QUEIROZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso da ré Stark Bank e negaram provimento ao recurso da ré PagSeguro. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

SIDNEY BRAGA

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º 1201406-12.2024.8.26.0100

Apelantes: STARK BANK S.A., PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A E BANCO PAN S/A

Apelado: CLEITON MARQUES QUEIROZ

Interessado: BANCO PAN S.A.

Comarca: São Paulo – Foro Central Cível (9ª Vara Cível)

Juiz(a): Valdir da Silva Queiroz Junior

Voto n.º 6.812

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FURTO DE CELULAR - FRAUDE BANCÁRIA - Autor que teve seu celular furtado - Criminosos que realizaram duas transferências via PIX a contas de terceiros - Sentença de parcial procedência - Insurgência recursal das rés Stark Bank e PagSeguro.

RÉ STARK BANK - Ré que não demonstrou ter tomado as devidas cautelas na abertura da conta corrente em nome da beneficiária da transação fraudulenta - Responsabilidade da instituição bancária quanto à verificação da autenticidade das informações fornecidas pelo titular da conta e seus representantes, quando for o caso, por ocasião da abertura da conta - Resoluções BACEN n.º 4.753/19 e BCB n.º 19/2021 - Indistinação, para efeitos de responsabilidade por fraude bancária no âmbito das relações de consumo, entre instituições de pagamento e instituições financeiras - Precedente do C. STJ - Conta aberta sem qualquer comprovação da veracidade dos dados da pessoa jurídica - Conta que foi usada para recebimento de transferência bancária relacionada ao golpe narrado pela parte autora - Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços caracterizada - Teoria do risco da atividade - Art. 14 do CDC - Inexistência de excludente de responsabilidade - Ausência, todavia, de solidariedade entre as instituições bancárias receptoras das transações fraudulentas, não podendo a ré apelante Stark Bank responder pelos danos materiais causados pelo corréu Banco Pan - Recurso provido, nessa parte.

RÉ PAGSEGURO - Responsabilidade do banco réu pela falha de segurança verificada ao autorizar as transações bancárias em desconformidade com o perfil do correntista - Transações realizadas em tais circunstâncias que deveriam ser suficientes, por si só,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

para que o sistema de segurança do serviço bancário detectasse que criminosos estavam tendo acesso à conta do autor - Eventual comunicação tardia a respeito do furto do celular que, no caso dos autos, não foi causa determinante ou suficiente para o rompimento do nexo de causalidade, ou mesmo de atenuação da responsabilidade da instituição financeira - Responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor de serviços caracterizada - Teoria do risco da atividade - Art. 14 do CDC - Inexistência de excludente de responsabilidade.

Sentença reformada em parte, apenas para afastar a responsabilidade da ré Stark Bank pela reparação do prejuízo causado pelo corréu Banco Pan, dada a ausência de solidariedade entre eles.

Dá-se parcial provimento ao recurso da ré Stark Bank e nega-se provimento ao recurso da ré PagSeguro.

1. Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 381/386, cujo relatório se adota, que, nos autos da ação indenizatória ajuizada por Cleiton Marques Queiroz em face de PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A., Banco Pan S.A. e Stark Bank S.A. – Instituição de Pagamento, julgou parcialmente procedente a pretensão inicial para "*condenar os réus ao pagamento de R\$ 10.500,00 a título de danos materiais com correção a partir do desembolso, acrescido de juros de mora pela taxa legal mensal desde a citação (art. 406 do CC)*". Em razão da sucumbência recíproca, autor e réus foram condenados ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, sendo devidos pelo autor 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça, e, pelos réus, 10% sobre o valor da condenação ao advogado adverso.

Apela a ré Stark Bank (fls. 390/401), sustentando, em síntese, que a instituição de pagamento não tem controle sobre a conta corrente do apelado, por não se tratar de seu correntista; que o mero agente financeiro não é considerado parte integrante da cadeia supostamente defeituosa pelo simples fato de fornecer o meio de pagamento, transferindo/recebendo quantias a ordem e mando do cliente. Aponta que a apelante Stark Bank não pode responder por transação que sequer fez parte da cadeia, como aquela que teve como destinatário "Maycon Castro Santos",



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em conta mantida com o Banco Pan. Insiste que há fortuito externo no caso dos autos, pois crime de estelionato não é considerado uma falha no dever de segurança; além disso, eventual falha de segurança ocorreu perante a instituição de origem ao permitir o envio do dinheiro, não havendo responsabilidade da instituição de destino, pois as operações foram legítimas; a beneficiária do pagamento não foi a apelante, mas “Bpay Soluções de Pagamentos Ltda.”. Esclarece que a Stark Bank é uma instituição de pagamento, e não instituição financeira, de modo que está limitada a assegurar a identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência, porém, não é obrigada a adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente. Subsidiariamente, pugna pelo afastamento da obrigação de indenização da quantia de R\$5.000,00, relativa à transferência a Maycon Castro Santos em conta junto ao corréu Banco Pan, pois nada tem a ver com a apelante. Pede a reforma da sentença.

Recorre também a ré PagSeguro (fls. 407/419), aduzindo que não há que se falar em falha na prestação de serviço, pois a comunicação mencionando o fortuito foi efetivada a esta apelante no dia 22/06/2024 e as transferências não reconhecidas e o furto do aparelho no dia 21/06/2024. Insiste que as instituições bancárias não podem ser responsabilizadas por transações bancárias realizadas por seus clientes, mediante a digitação correta da senha pessoal em seu aplicativo, e concluídas por haver saldo suficiente e estar dentro do limite diário para transação de PIX previamente cadastrado. Insiste que as movimentações financeiras não destoaram do perfil do apelado, não se exigindo da apelada o bloqueio das transações. Alega que atuou apenas como intermediária de pagamento, sendo certo que não está em posse de qualquer quantia, de modo que não pode responder por danos materiais. Pede a reforma da sentença.

Recursos tempestivos e preparados (fls. 403/404 e fls. 420/421).

Contrarrazões a fls. 436/442.

Oposição ao julgamento virtual manifestada pela ré apelante Stark Bank (fls. 452).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

É o relatório.

2. O recurso da ré Stark Bank comporta acolhimento parcial, ao passo que o da ré PagSeguro não merece provimento.

Segundo a narrativa inicial, em 21/06/2024, por volta das 15h30, o autor teve o seu celular furtado na Praia do Flamengo, no Rio de Janeiro/RJ.

Em seguida, diversas transações fraudulentas foram realizadas pelos criminosos, resultando em prejuízo financeiro total de R\$ 10.500,00, sendo: (i) uma transferência via PIX, realizada às 17h24, no valor de R\$ 5.500,00, transferida da conta do autor (PagBank/PagSeguro) para "Bpay Soluções de Pagamentos Ltda", sendo a instituição receptora a corré Stark Bank S.A., via *QrCode*; (ii) a segunda transferência via PIX, realizada às 17h37, no valor de R\$ 5.000,00, também da conta do autor (PagBank/PagSeguro) para "Maycon Castro Santos", sendo a instituição receptora o corréu Banco Pan S.A., utilizando a chave (11) 95239-3858.

O autor argumenta que os valores retirados são atípicos em relação ao seu histórico de movimentações, configurando transações claramente suspeitas. Assim, cabia à ré PagSeguro identificar e bloquear as operações fraudulentas, o que não foi feito, demonstrando negligência na prestação de um serviço seguro.

Com relação aos réus Banco Pan e Stark Bank, aduziu que foram omissos em adotar medidas de segurança adequadas para a abertura e operação de contas correntes, conforme arts. 2º e 4º da Resolução n.º 4.753/2019 do BACEN, permitindo que estelionatários abrissem contas sem as devidas cautelas, o que possibilitou o recebimento de valores fraudulentos.

Após regular tramitação processual, sobreveio a r. sentença de fls. 381/386, que julgou parcialmente procedente a pretensão para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 10.500,00, assim fundamentando:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“Frise-se que era ônus da ré provar a regularidade da operação ante a impossibilidade da parte autora produzir prova de fato negativo, fato do qual não se desincumbiu. Especialmente quando mesmo após comunicada da fraude registrada em boletim de ocorrência fls. 36/42, permaneceu inerte quanto à impugnação dos valores lançados.

Observo que o registro da ocorrência se deu no dia 21/06/2024 às 15h49, enquanto as operações impugnadas se realizaram em mesma data às 17h24 e 17h37 nos valores respectivos de R\$ 5.500,00 e R\$ 5.000,00 via PIX (fl. 02), portanto, em curto espaço de tempo se operou transação fora do perfil do consumidor, sem uso de senha, incluindo o resgate de rendimento fixo em um CDB (fl. 43).

Ademais, independente da boa-fé presumida, a parte ré deveria ter tomado maiores medidas para se certificar que fossem evitadas contratações nulas. Uma vez que não tenha tomado as cautelas devidas, é obrigado a arcar com os riscos de seu descuido, que deu origem à contratação indevida, levando-se em conta o risco inerente à atividade que desempenha (Sumula 479 do E. STJ).

Para mais, realço que a corré não impugnou, especificamente, a movimentação destoante do perfil do autor, como a transferência de valores vultuosos para contas incomuns às transações efetuadas pelo requerente (Bpay Pagamentos e Soluções LTDA e Maycon Castro Santos), assim como não justificou a facilitação do resgate de valores investidos na conta, com data de vencimento para 10/03/2026, inexistindo provas em contrário das alegações autorais.

Dessa forma, não há que se falar em culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, uma vez que a segurança das contas bancárias e dados pessoais dos consumidores são de responsabilidade das instituições financeiras, as quais deverão providenciar medidas de segurança adequadas para impedir o acesso de terceiros aos dados, bem como deverão tomar as cautelas necessárias para evitar a propagação de atos ilícitos em seus sistemas.”.

Pois bem.

As relações jurídicas discutidas nos autos – seja como destinatário final do serviço bancário (art. 2º do CDC), no âmbito da relação jurídica com a ré PagSeguro, seja como consumidor por equiparação (art. 17 do CDC), na esfera da relação jurídica com a ré Stark Bank – caracterizam relações de consumo e estão sujeitas às normas do Código de Defesa do Consumidor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade da parte ré.

No caso dos autos, porém, está caracterizada a falha na prestação de serviço das rés apelantes.

A pretensão contra a **ré apelante Stark Bank** decorre, essencialmente, do fato de ela ter permitido a abertura de conta bancária inidônea para a aplicação de golpes (fls. 63).

Em que pesem suas alegações, não há que se falar em distinção entre instituições de pagamento e instituições financeiras, para efeitos de responsabilização por fraude bancária no âmbito das relações de consumo.

É obrigação das instituições bancárias garantirem a regularidade da abertura de conta bancária, nos termos das Resoluções BACEN n.º 4.753/2019 e BCB n.º 19/2021, respectivamente:

Resolução BACEN n.º 4.753/2019:

Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

Resolução BCB n.º 19/2021:

Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

Nesse sentido já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.

1. A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.

2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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.

4. Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013.

5. A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.

7. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

8. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

9. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

10. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento.

11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista.

12. Recurso especial provido. (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

Partindo de tais premissas, a ré Stark Bank não comprovou ter adotado conduta apta a identificar, por ocasião da abertura da conta corrente, a autenticidade das informações quanto à identidade e qualificação da correntista e beneficiária do PIX fraudulento “Bpay Solucoes De Pagamentos Ltda.” (fls. 63), tampouco o perfil de movimentações desta.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse particular, todavia, tem razão a apelante ao sustentar a ausência de responsabilidade solidária com o réu Banco Pan, instituição financeira mantenedora da conta corrente que recebeu a outra transação ilegítima no valor de R\$5.000,00, em nome de "Maycon Castro Santos".

Isso porque, na realidade, duas são as relações de consumo analisadas: (i) uma entre o autor e as rés PagSeguro (de onde partiu a transferência de R\$5.500,00) e Stark Bank (quem permitiu a abertura de conta utilizada para a aplicação do golpe); e (ii) outra entre o autor e os réus PagSeguro (de onde partiu a transferência de R\$5.000,00) e o Banco Pan (quem permitiu a abertura de conta utilizada para a aplicação do golpe).

Não há verdadeira vinculação, em uma mesma relação jurídica, entre a Stark Bank e o Banco Pan.

Ou seja, a responsabilidade solidária das instituições bancárias pela reparação dos danos materiais, com fundamento no art. 7º, parágrafo único, do CDC, só existe, no caso, no âmbito de cada uma dessas relações de consumo, não se podendo ampliar a solidariedade de forma indistinta entre os réus Stark Bank e Banco Pan.

Assim, porque a apelante Stark Bank não se desincumbiu do seu ônus de comprovar o válido e regular procedimento de abertura da conta bancária beneficiária do pagamento, deve ser responsabilizada apenas pelos danos materiais de R\$5.500,00, causados ao autor em razão da sua conduta negligente, e que estão devidamente comprovados no caso.

Já no que toca à **ré apelante PagSeguro**, instituição bancária onde o autor mantém a sua conta e de onde foram transferidas as quantias para terceiros, é certo que a ré agiu com negligência ao não se atentar para o perfil de utilização da conta e serviços bancários pelo autor.

Isso porque a ré PagSeguro permitiu o resgate de CDB seguido de transferências sequenciais via PIX de valores elevados (R\$5.000,00 e R\$5.500,00 – fls. 63) e em curto espaço de tempo, a terceiros desconhecidos, circunstância que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

foge do perfil de consumo do autor.

Ainda que se tenha verificado a realização de transações esporádicas em valores semelhantes pelo autor, a maioria se tratou de recebimento para fins de investimento e não de envio de quantias, e nenhuma delas foi destinada a contas de terceiros (fls. 63).

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias deveria ser suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário detectasse que criminosos estavam tendo acesso à conta do autor, de modo que eventual comunicação tardia a respeito do furto do celular, no caso dos autos, não foi causa determinante ou suficiente para o rompimento do nexo de causalidade, ou mesmo de atenuação da responsabilidade da instituição financeira.

Vale dizer, as transações fraudulentas poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte da ré. Entretanto, o banco réu, ao invés de bloquear todas as operações de imediato, permitiu que as movimentações fraudulentas fossem realizadas.

Desse modo, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a observância do perfil do consumidor, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil da parte autora, considerando as particularidades atípicas em que transferências eletrônicas, de expressivos valores, foram realizadas em curtos intervalos de tempo.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o

C. STJ decidiu:

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.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

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.) (destaque nosso)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Desta forma, houve inegável negligência por parte dos réus no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial, não se cogitando, no caso em exame, de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Enfim, resolve-se reformar em parte a r. sentença, apenas para reconhecer a ausência de solidariedade entre a ré Stark Bank e o Banco Pan, ficando a ré Stark Bank condenada ao pagamento de indenização por danos materiais no valor singelo de R\$5.500,00, acrescidos dos consectários legais definidos na sentença. Por consequência lógica, a condenação do réu Banco Pan fica limitada ao valor de R\$5.000,00, permanecendo a ré PagSeguro, entretanto, responsável solidariamente ao pagamento do montante total das condenações.

Por fim, majora-se a verba honorária sucumbencial devida pela ré PagSeguro para 12% do valor atualizado da condenação, na forma do art. 85, §11, do CPC.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso da ré Stark Bank e nega-se provimento ao recurso da ré PagSeguro.

SIDNEY BRAGA
Relator