



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000188846**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000258-78.2025.8.26.0337, da Comarca de Mairinque, em que é apelante LIS DE ALMEIDA AMORIM (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY BANK BANCO MÚLTIPLO S/A e VIATECH BANK PROCESSADORA DE PAGAMENTO LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado 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 JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 9 de março de 2026.

**ALEXANDRE DAVID MALFATTI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1000258-78.2025.8.26.0337**

**Apelante: LIS DE ALMEIDA AMORIM**

**Apelados: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e VIATECH  
BANK PROCESSADORA DE PAGAMENTOS LTDA**

**Origem: 02ª Vara Cível do Foro de Mairinque**

**Voto nº 19.062**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL  
PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA  
PARCIALMENTE PROVIDA.**

**CONSUMIDOR. FRAUDE. MOVIMENTAÇÃO INDEVIDA  
NA CONTA DA AUTORA. FALHA NO SISTEMA DE  
SEGURANÇA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM  
CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN.  
DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS  
CONFIGURADOS.** *Ação de indenização. Sentença de parcial  
procedência. Recurso da autora. Danos morais. Configuração.  
Situação em que a autora, após anunciar um produto na  
plataforma "Enjoei", foi vítima de fraude, resultando na retirada  
indevida de R\$ 3.263,00 de suas contas. A falha na prestação dos  
serviços bancários das rés e a determinação de devolução dos  
valores subtraídos, foram pontos acobertados pela coisa julgada  
material, diante da inexistência de recurso dos réus quanto ao  
ponto. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e  
aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do  
sistema bancário, mas também do atendimento inadequado  
recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão  
(sem qualquer indício) da participação do autor no evento danoso.  
Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro  
este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e  
admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação  
julgada parcialmente procedente, em maior extensão, em  
segundo grau.*

**SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA  
PARCIALMENTE PROVIDO.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora **LIS DE ALMEIDA AMORIM**, no âmbito da ação de obrigação de fazer e reparação por danos materiais e morais promovida em face de **PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e VIATECH BANK PROCESSADORA DE PAGAMENTOS LTDA.**

A r. sentença (fls. 175/178) julgou **parcialmente procedente** a ação, com destaque à seguinte fundamentação acompanhada do dispositivo: "*Primeiramente sobreleva destacar que a relação jurídica existente entre as partes é incontroversa e está sob o manto do Código de Defesa do Consumidor, de forma que a lide deve ser analisada à luz da Lei nº 8.078/90. Entretanto não basta a simples existência de relação de consumo para a inversão automática do ônus da prova, dispensando-se qualquer prova daquilo que foi alegado a rigor no previsto no artigo 6º, VIII do mencionado diploma legal, ainda mais em casos envolvendo fraude. Isso porque em tais hipóteses faz-se necessário analisar a conduta das partes para verificar a participação de cada litigante no evento danoso. o caso em tela é evidente que a requerente foi vítima de golpe perpetrado por terceiros, os quais mediante ardil induziram a vítima a fornecer seus dados pessoais o que culminou na retirada indevida de valores de sua conta corrente Entretanto ainda que a transação tenha sido realizada pela própria titular da conta corrente mediante o uso da sua senha, faz-se necessário a análise da conduta das Instituições de crédito envolvidas na demanda A questão objeto da presente demanda é delicada, dada a dificuldade de se concluir pela ocorrência de falha no sistema de segurança das instituições financeiras, suficiente para ocasionar prejuízos aos consumidores. Em que pese o alegado pelas Requeridas, as mesmas foram vagas em relação ao acionamento do mecanismo especial de devolução do PIX, deixando de esclarecer se no momento que a autora solicitou o bloqueio de valores, realizaram o procedimento - MED - instituído pelo Banco Central do Brasil Na hipótese dos autos resta evidente que mesmo sabendo da possibilidade de fraude deixaram de adotar a cautela necessária, quando em realidade deveriam empreender esforços para a efetivação da medida, configurando falha na prestação dos serviços bancários. No mais não se pode deixar de destacar que os parcos documentos apresentados pela Ré Viatech são insuficientes para comprovar a adoção do necessária para abertura de conta corrente, a qual foi utilizada para recebimento de valores pelos falsários. Assim se impõe as Rés de forma solidaria a devolução do valor objeto da presente, a título de ressarcimento dos danos materiais experimentados pela autora, decorrentes da falha na prestação de seus serviços. No que concerne ao pedido de danos morais, o pleito não comporta acolhimento. Assim, ainda que tenha havida falha nos serviços prestados pelas Rés, a questão trazida ao crivo do Judiciário restou resolvida no campo material, não havendo elementos de macula a honra ou a imagem da autora o que afasta a pretensão indenizatória. Diante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE para condenar as Rés de forma solidaria*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*a devolverem a autora o valor de R\$ 3.263,00 (três mil duzentos e sessenta e três reais) corrigido do desembolso pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e acrescido de juros de 1% a.m. a contar da citação e extingo o feito nos termos do artigo 487, I do CPC. Tendo em vista a sucumbência recíproca, arcarão as partes com o pagamento equitativo das custas e despesas processuais, bem como o pagamento de honorários advocatícios da parte adversa, estes fixados em R\$ 1.000,00 com fundamento no art. 85, § 8º do Novo CPC, observando-se a condição da parte autora de beneficiária da justiça gratuita. Cumprida as formalidades legais, arquivem-se os autos com as cautelas de estilo. P.I.C"*

A autora ofertou recurso de **apelação** (fls. 182/187). Em síntese, sustentou que a falha na prestação dos serviços das rés resultou em danos morais passíveis de reparação. Ressaltou que as rés não apenas falharam preventivamente, mas também negligenciaram o atendimento emergencial diante da denúncia da fraude. Essa omissão, dolosa ou culposamente consciente, é o que acentua a gravidade do ilícito praticado. Ao final, pugnou pela reforma da r. sentença para fixação de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00.

Houve **contrarrazões** (fls. 198/204 e 207/213).

### **É O RELATÓRIO.**

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e ausente recolhimento de preparo diante da concessão da gratuidade processual (fls. 31).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

### **PASSO A ANALISAR O RECURSO.**

Em sua petição inicial, a autora alegou que, no dia 30 de dezembro de 2024, com o intuito de vender um tapete pelo site Enjoei, foi contatada pelo número de telefone (11) 96634-8662. Narrou que "a suposta compradora alegou que teria ocorrido um erro no processo de compra, criando

*uma narrativa convincente para induzir a autora a acreditar que precisava corrigir a situação. Pouco tempo depois, a autora recebeu uma ligação do número (13) 95542-5752, onde a interlocutora se apresentou como representante do site Enjoei. Alegando ser necessário "corrigir o erro no sistema" e "concluir o cadastro da venda", a interlocutora solicitou que a Autora fornecesse informações pessoais e bancárias, utilizando um tom profissional para transmitir credibilidade. Confiando na veracidade das informações, a Autora forneceu os dados solicitados. No entanto, logo percebeu que havia sido vítima de um golpe de engenharia social, pois, após o fornecimento dos dados, foram realizadas movimentações financeiras não autorizadas em sua conta bancária. Especificamente, foram subtraídos os valores de R\$ 2.464,00 e R\$ 799,00, totalizando R\$ 3.263,00 e encaminhados a STAY PAY SOLUCAO DE PAGAMENTOS LTDA, inscrita no CNPJ sob nº 57.827.682/0001-28, sem qualquer consentimento por parte da Autora. Ao notar a fraude, a Autora tomou providências imediatas. Registrou um Boletim de Ocorrência e acionou o Mecanismo Especial de Devolução (MED), previsto no âmbito do Sistema de Pagamentos Instantâneos (PIX), comunicando os fatos ao banco pagador (PicPay) e ao banco recebedor (Viatch). Além disso, apresentou provas documentais para comprovar que as transações foram realizadas de maneira fraudulenta. Todavia, as respostas das instituições financeiras foram frustrantes". Daí os pedidos de devolução dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de indenização por danos morais.*

A falha na prestação dos serviços bancários das rés e a determinação de devolução do valor de R\$ 3.263,00 (três mil duzentos e sessenta e três reais), foram pontos acobertados pela coisa julgada material, diante da inexistência de recurso dos réus quanto ao ponto.

**O recurso da autora cinge-se, nesse sentido, à condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais.**

**Preservado o convencimento externado em primeiro grau, reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização.**

A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema de pagamentos e da falta desses valores transferidos de sua conta, mas também do atendimento inadequado recebido.

**Conforme verificado, em que pese a autora tenha entrado em contato com as rés imediatamente após a verificação da fraude solicitando o bloqueio dos valores, elas não providenciaram a adoção do Mecanismo Especial de Devolução (MED) do PIX. E mesmo em Juízo, as rés insistiram numa versão (sem qualquer indício) da participação da autora no evento danoso.**

**Passo a examinar o valor da indenização.**

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

*"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."*

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo – consumidor e fornecedor – de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

**Assim, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, estabeleço o valor da indenização no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau, súmula n. 362 do STJ) e de juros de mora (a partir da última citação em 25/03/2025 - fl. 39), parâmetro admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes.**

**A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor.**

**O termo inicial dos juros de mora será a partir da citação, porque o conflito baseou-se numa relação contratual (válida) prévia e sem vencimento da obrigação. Depois é que se verificou o defeito do serviço (golpe).**

A respeito, confira-se recente precedente da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, AgInt nos EDcl no REsp 2029860 / MG, relator o Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 21/08/2023, Dje 23/08/2023, destacando-se a ementa:

**"CIVIL E PROCESSO CIVIL. AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATOS BANCÁRIOS. 1. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. RELAÇÃO CONTRATUAL. CITAÇÃO. PRECEDENTES. 2. DANOS**

MORAIS. IMPUGNAÇÃO DO VALOR ARBITRADO. RECURSO MANEJADO NO PONTO COM BASE NA ALÍNEA C DO TEXTO CONSTITUCIONAL. AUSÊNCIA DE APONTAMENTO DE REGRAMENTO FEDERAL A QUE TERIA SIDO ATRIBUÍDA INTERPRETAÇÃO DIVERGENTE. AUSÊNCIA DE CARACTERIZAÇÃO DO DISSÍDIO PRETORIANO. PRECEDENTES. PARADIGMA ORIUNDO DO MESMO TRIBUNAL PROLATOR DO ACÓRDÃO RECORRIDO. NEGATIVA DE CARACTERIZAÇÃO DO DISSENSO PRETORIANO. SÚMULA N.º 13 DO STJ. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO.

1. **A jurisprudência dominante desta Corte entende que, no caso de responsabilidade contratual, em que existe um negócio jurídico prévio entre as partes, os juros de mora incidem desde a citação.**

2. Além de indicar o dispositivo legal e transcrever os julgados apontados como paradigmas, é necessário realizar o cotejo analítico, com a demonstração da identidade das situações fáticas e da interpretação diversa dada ao mesmo dispositivo legal, o que não ocorreu na hipótese em tela.

3. Não é possível a indicação de acórdão paradigma proveniente do próprio Tribunal de Justiça prolator da decisão. Incidência da Súmula n.º 13 do STJ.

4. Agravo interno não provido."

**Os juros de mora incidirão, como exposto a seguir no dispositivo, na forma da lei.** Isto é, será aplicada a interpretação do artigo 406 do Código Civil emprestada pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do RESP. Nº 1.795.982, julgamento finalizado em 21/08/2024, relator designado o Ministro RAUL ARAÚJO. E, com o advento da Lei nº 14.905/2024, os juros de mora incidentes após sua vigência, seguirão os parâmetros ali determinados.

Em situação semelhante, confira-se precedente desta Turma julgadora e que também fixou indenização naquele patamar, Apelação Cível nº 1006918-92.2023.8.26.0229, relatora a Desembargadora TANIA AHUALLI, julgado em 20/08/2024, destacando-se a sua ementa:

*"APELAÇÃO CÍVEL – Ação anulatória c.c. indenizatória – Golpe da Falsa Central - Sentença de procedência - APELAÇÃO DO BANCO – Preliminares de ilegitimidade passiva, litisconsórcio passivo necessário e de denunciação à lide rejeitadas – Autor atribui ao réu a responsabilidade por falha na prestação de serviços, a qual deve ser analisada no mérito – Inexistência de dispositivo legal que traz a obrigatoriedade de litisconsórcio entre o banco e os beneficiários da operação fraudulenta – Vedada a denunciação à lide nas relações de consumo – Inteligência do art. 88 do CDC – Mérito – Acolhimento parcial do afastamento da conduta ilícita ante a ausência de concorrência da instituição financeira para o evento danoso – Com relação ao resgate do investimento, aos saques, utilizados*

*posteriormente para efetuar depósitos em favor dos fraudadores, e do pagamento de boleto bancário, os próprios autores utilizaram caixa eletrônico para efetuar as transações – Banco que não poderia evitar as transações realizadas pelo próprio correntista, não tendo controle se o ato se deu sob orientação de terceiros – Culpa exclusiva da vítima caracterizada com relação às referidas transações – Empréstimo pessoal e transferência bancária efetuados por terceiros – Ausência de prova de acesso ao aplicativo bancário autorizado pelos correntistas - Falha de segurança do serviço bancário configurada pela ausência de bloqueio de operações, que destoavam do perfil bancário da autora - Inteligência do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STF - Teoria do risco do negócio (fortuito interno) – Dano moral configurado – Valor arbitrado de R\$ 5.000,00 para cada autor que se mostra adequado à extensão dos danos sofridos e a inibir a reincidência da conduta por parte da causadora do dano - Juros de mora e correção monetária nos termos da r. sentença - Sentença parcialmente reformada – Recurso parcialmente provido "*

**Concluindo-se, dou parcial provimento ao recurso da autora.**

### **Prequestionamento**

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que “Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial” (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

### **DISPOSITIVO.**

**Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora e reformo a r. sentença para ampliar a procedência da ação, condenando as rés, em solidariedade, ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com**



**acréscimo de correção monetária (calculada pelos índices adotados pelo TJSP, a partir do julgamento em segundo grau) e de juros de mora na forma da lei (a partir da última citação em 11/02/2025 - fl.39).**

Altera-se a distribuição das verbas sucumbenciais, considerando-se a fase recursal. As rés suportarão integralmente aquelas verbas, também solidariamente, porque sucumbiram na quase na totalidade dos pedidos.

Além de suportar as custas judiciais e despesas do processo, ambas atualizadas, as rés pagarão os honorários do advogado da autora, também em solidariedade, que fixo em 15% no valor integral da condenação (somatória dos seguintes itens: (a) valores a serem restituídos, acrescidos de juros e correção monetária e (b) indenização dos danos morais, principal e encargos da mora. Os honorários de advogado naquele percentual atentaram-se à complexidade dos trabalhos, tempo do processo e proveito econômico, de modo a garantir a remuneração adequada do profissional.

**Alexandre David Malfatti**  
**Relator**