



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000151836

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000811-53.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante/apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado/apelante ODALICIO DOS SANTOS CARLOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



ALB

Voto nº 19139

Apelação nº 1000811-53.2025.8.26.0361

Apelante/Apelado: Pague Seguro Internet Instituição de Pagamentos S/A

Apelado/Apelante: Odacilio dos Santos Carlos

Foro de origem: Mogi das Cruzes – 5ª Vara Cível

Juiz(a) prolator(a): Gustavo Alexandre da Câmara Leal Belluzzo

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação. Indenização por Dano Material. Pedido julgado procedente.

I. Caso em Exame

O autor foi dopado e teve seu celular e dados pessoais subtraídos, permitindo que criminosos acessassem sua conta bancária e realizassem transações irregulares, totalizando prejuízo de R\$59.419,46. A ação busca indenização por falha no sistema de segurança da instituição financeira requerida.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) definir se a instituição financeira é responsável pelos danos causados por transações fraudulentas; (ii) verificar se houve falha no sistema de segurança da requerida; (iii) apurar a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

3. Em recurso adesivo, pretende-se a inclusão dos prejuízos decorrente do pagamento de boletos na indenização a ser ressarcida pela parte contrária.

III. Razões de Decidir

4. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é reconhecida, conforme o Código de Defesa do Consumidor, devido à falha na prestação de serviços ao permitir transações incompatíveis com o perfil do consumidor.

5. A instituição financeira não comprovou a eficácia de seus sistemas de segurança, nem justificou a não observância dos limites de transações estabelecidos.

6. A sentença inclui a totalidade de transações indevidas realizadas no período em que os criminosos tiveram acesso à conta, cuja apuração dar-se-á em fase de liquidação de sentença.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recursos desprovidos.

Tese de julgamento: A instituição financeira é responsável por prejuízos decorrentes de transações realizadas sob coação, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

Vistos.

A r. sentença (fls. 358/361), cujo relatório adoto, **JULGO PROCEDENTE** a demanda proposta por **Odacilio dos Santos Carlos** em face de **PagueSeguro Internet Instituição de Pagamentos S/A**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto e por tudo o mais que dos autos contas, JULGO PROCEDENTE a ação movida por Odacilio dos Santos Carlos em face de Via PagueSeguro S/A, e o faço para o fim de CONDENAR a requerida, a ressarcir a parte requerente, o valor relativo a transação irregular efetuada para titularidade de terceiro, cujo valor deverá ser apurado em sede de liquidação de sentença, mediante apresentação, pela parte autora, de extratos bancários completos referentes ao período de 04 e 05 de janeiro de 2025, planilha discriminada contendo todas as transações indevidas realizadas no período, com a indicação dos respectivos valores, datas e destino das transferências, valor esse a ser atualizado monetariamente e juros de mora legais a contar da data da ocorrência do fato (04 e 05 de janeiro de 2025), até o efetivo pagamento.

Sucumbente, responde a requerida pelo pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios do patrono do autor que fixo em 10% sobre o valor da condenação, corrigido, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

A condenação será corrigida e os juros moratórios calculados com base nos índices eventualmente ajustados pelas partes. E, na ausência de estipulação prévia, a correção se dará pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data acima



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indicada até 28.08.2024, sendo corrigida a partir de 29.08.2024 pelo IPCA-15, conforme alterações advindas da Lei nº 14.905/2024. E, os juros moratórios serão de 1% ao mês até 28.08.2024 e, a partir de 29.08.2024, pela taxa SELIC com dedução do IPCA, nos termos da atual redação do art. 406, § 1º, do Código Civil, observando-se também o disposto no art. 406, §3º, do Código Civil.”

Inconformada, recorre a parte **RÉ** (fls. 365/370) aduzindo, em síntese, que: 1) os fatos narrados nos autos importam situação de fortuito externo, o que afasta a sua responsabilidade pelos alegados danos; 2) não havia o que ser feito pelo Banco para evitar a ocorrência do roubo; 3) não houve falha em seu sistema de segurança, já que as transações ocorreram mediante o fornecimento de senha; e 4) ao deixar de comunicar o fato ao Banco, o autor contribuiu para o seu próprio prejuízo.

Apela adesivamente a parte **AUTORA** (fls. 374/377), aduzindo que a r. sentença teria sido omissa quanto aos prejuízos gerados pelos pagamentos de boletos bancários durante a invasão de sua conta, que totaliza prejuízo adicional de R\$18.300,00.

Contrarrazões ao recurso adesivo às fls. 381/388.

Intimada à complementação das custas do preparo (fl. 393), a ré o providenciou às fls. 396/397.

É O RELATÓRIO.

Cuidam os autos de “Ação de Indenização por Dano Material”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Extrai-se da exordial que na madrugada entre os dias 03 e 04 de janeiro de 2025, enquanto estava na Adega Império em Biritiba-Mirim, o autor foi dopado, momento em que teve subtraído seu celular, juntamente com os dados pessoais e senhas de acesso.

Ainda naquela madrugada, os criminosos conseguiram acessar sua conta bancária via aplicativo instalado em seu celular, procedendo a inúmeras transações sequenciais e estranhas a seu perfil de consumo, totalizando prejuízo de R\$59.419,46. Por entender que houve falha no sistema de segurança da requerida, especialmente porque não observado o limite de transações diários previamente estabelecido, a parte socorre-se ao Judiciário buscando a procedência dos pedidos para o fim que de a requerida seja condenada ao pagamento de indenização pelos danos materiais suportados.

Em sede de contestação (fls. 205/213), a ré negou qualquer responsabilidade pelos alegados danos, uma vez que as transações foram realizadas sem qualquer indício de fraude, com o fornecimento de senha e login.

Réplica à fl. 344.

Intimados à especificação de provas (fl. 352), ambas as partes pugnaram pelo julgamento antecipado do feito, o que se sucedeu às fls. 358/361.

Pois bem.

Em regra, os contratos bancários submetem-se à disciplina do Código de Defesa do Consumidor, nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º, da Lei n.º 8.078/90, conforme posicionamento já sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça, sob o número 297: "*O Código de Defesa*

do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Indubitavelmente, seria ônus da instituição financeira ré, inclusive em razão da incidência do Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, VIII), demonstrar de forma inequívoca a eficácia de seus sistemas de segurança.

Além disso, assim dispõe o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 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.”

Portanto, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

riscos. Assim, o risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, não podendo ser repassado ao consumidor.

Nos termos da Súmula 479 do C. 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*”; dessa forma, é irrelevante se agiu ou não com culpa, cabendo somente sua não responsabilização se houver prova de culpa exclusiva do consumidor.

No caso dos autos, o autor alegou ter sido vítima de golpe, por meio do qual teria sido dopado por terceiros que se apropriaram de seu aparelho celular e dados pessoais, por meio do qual acessaram sua conta bancária.

Durante o período em que permaneceu desacordado, houve a realização de 48 transações PIX, além de quatro pagamento de boletos, totalizando prejuízo de R\$ R\$59.419,46.

Em que pesem as alegações da requerida, observo que as operações impugnadas apresentam sinais inequívocos de fraude, haja visto que foram realizadas em curto espaço de tempo, durante a madrugada, em valores repeditos e que não superavam R\$999,99, fugindo do perfil do autor.

Saliente-se que a parte requerida sequer justificou o motivo de seu sistema de segurança não ter observado os limites de transferência PIX estabelecidos na conta, sendo flagrante a falha na prestação do serviço.

Além disso, a reclamação administrativa foi realizada logo que o consumidor tomou conhecimento de seu prejuízo,

tendo sido observado o prazo decadencial previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

Direito do Consumidor. Apelação Cível. Fraude bancária. Sequestro relâmpago. Transações financeiras via PIX. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Recurso desprovido. I. Caso em exame Apelação cível interposta contra sentença que julgou procedente ação de restituição de valores decorrentes de transações financeiras realizadas via PIX em decorrência de sequestro relâmpago sofrido pelo autor em 12.10.2021. A sentença condenou a instituição financeira à devolução de R\$ 34.720,00, ao cancelamento do empréstimo bancário no valor de R\$ 39.818,00 e à devolução das parcelas eventualmente pagas do contrato n.º 403230758, com atualização monetária desde as transações e juros legais desde a citação, conforme a Lei 14.905/2024. A instituição financeira também foi condenada ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em: (i) definir se a instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo; (ii) verificar se há excludente de responsabilidade em razão de culpa de terceiro; (iii) apurar a existência de falha na prestação do serviço; (iv) estabelecer se há responsabilidade objetiva da instituição financeira diante da ocorrência de sequestro relâmpago. III. Razões de decidir 3. A instituição financeira é parte legítima para responder pelos danos decorrentes de transações fraudulentas realizadas mediante coação da vítima, nos termos da teoria da asserção, que considera as alegações constantes na petição inicial. 4. Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula 297 do STJ, reconhecendo a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por falhas na prestação dos serviços bancários. 5. A instituição financeira

não comprova a regularidade das transações contestadas, nem a eficácia de mecanismos de segurança aptos a impedir a realização de operações vultosas e incompatíveis com o perfil do consumidor. 6. As transações foram realizadas durante o período em que a vítima esteve sob coação de criminosos, conforme relato no boletim de ocorrência, demonstrando vício de vontade e impossibilidade de resistência. 7. As operações destoaram do padrão de consumo do cliente e ocorreram em sequência, sem qualquer alerta ou bloqueio por parte da instituição, configurando falha no serviço prestado. 8. A responsabilidade da instituição financeira decorre do risco da atividade (fortuito interno), sendo irrelevante a alegação de culpa exclusiva de terceiro. 9. A ausência de prova cabal sobre a ausência de falha no sistema de segurança e a omissão na adoção de medidas preventivas evidenciam a negligência da instituição financeira. 10. A jurisprudência consolidada no STJ, por meio da Súmula 479, reconhece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes internas ou delitos cometidos por terceiros. 11. Diante do não provimento do recurso, impõe-se a fixação de honorários advocatícios recursais, nos termos do art. 85, §11, do CPC. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: A instituição financeira é parte legítima para responder por prejuízos decorrentes de transações realizadas sob coação da vítima, ainda que fora das suas dependências. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme os arts. 14 do CDC e 186 do CC, diante da falha na prestação do serviço ao permitir operações incompatíveis com o perfil do consumidor. Não comprovada a adoção de mecanismos de segurança eficazes para evitar transações fraudulentas, responde o banco pelos danos causados, nos termos da Súmula 479 do STJ. A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, impõe à instituição financeira o dever de demonstrar a regularidade das operações contestadas. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VIII; 14, §1º e §3º; CC, art. 186; CPC/2015, arts. 85, §11; 141; 489; 492; 1.026, §2º.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmulas nº 297 e 479; TJSP, Apelação Cível 1001545-64.2022.8.26.0084, Rel. Rebello Pinho, j. 28.03.2023; TJSP, Apelação Cível 1007092-09.2022.8.26.0271, Rel. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, j. 27.06.2024; TJSP, Apelação Cível 1146483-70.2023.8.26.0100, Rel. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini, j. 18.12.2024; TJSP, Apelação Cível 1012529-62.2022.8.26.0002, Rel. Francisco Giaquinto, j. 08.05.2024. (TJSP; Apelação Cível 1004471-30.2024.8.26.0704; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/06/2025; Data de Registro: 09/06/2025)

ATO ILÍCITO E DEFEITO DE SERVIÇO -Considerando as peculiaridades do caso dos autos, (a) embora a parte autora tenha sido vítima da extorsão - crime formal - tivesse iniciado fora das dependências da agência bancária e a parte autora não tivesse comunicado esse fato ao preposto da parte ré, que a atendeu dentro da agência, mesmo estando ela parte autora sozinha na agência, no momento da transferência objeto da ação, uma vez que o extorsor se encontrava do lado de fora, (b) é de se reconhecer que: (b.1) a transferência objeto da ação é de valor expressivo e fora do perfil da parte autora, idosa de 77 anos, na data do evento danoso; (b.2) a inexistência de manifestação de livre vontade da parte autora na transferência objeto da ação, visto que realizada sob coação moral caracterizada pela ameaça séria e idônea de dano decorrente da entrada em contato com os filhos dela; (b.3) houve consumação e o exaurimento do crime de extorsão, caracterizado com a efetivação das transferências realizadas pela parte autora, dentro da agência bancária e (b.4) o descumprimento do dever de segurança patrimonial da parte autora cliente, por não fornecer a segurança que "o consumidor dele pode esperar" (CDC, art. 14, § 1º), porque (b.2.1) cabe à parte ré instituição financeira cercar-se de maiores e mais eficientes cautelas atinentes às operações bancárias realizadas

por pessoas idosas, em operação foram do perfil ordinário do cliente, tal como se constata no caso dos autos; e/ou (b.2.2.) a parte ré instituição financeira não demonstrou ter adotado nenhuma medida efetiva para impedir o saque pelos extorsores do valores decorrentes da transferência da ação, ocorrida por volta da 15h30, embora recebido pedido da parte autora com esse alcance, manifestado, após ter sido liberada pelos extorsores, no mesmo dia, por volta da 18hs, com comunicação do sequestro relâmpago e extorsão de que ela parte autora foi vítima. RESPONSABILIDADE CIVIL – Caracterizado o ato ilícito e defeito de serviço, consistente no descumprimento do dever de segurança patrimonial da parte autora cliente contra a ação de extorsor, por não fornecer a segurança que "o consumidor dele pode esperar" (CDC, art. 14, § 1º), o que ensejou a transferência de valores da parte autora para o extorsor, e não comprovada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação do réu na obrigação de indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANO MATERIAL – Transferências indevidas de valores pela parte autora, em razão de defeito de serviço do banco réu, constituem fato gerador de dano material, porquanto implicaram em diminuição do patrimônio da consumidora – Reforma da r. sentença, para condenar a parte ré, a título de indenização por danos materiais, ao pagamento do valor reclamado na inicial, de R\$250.000,00, correspondente ao total decorrente das transferências indevida de valores pela parte autora, em razão do defeito de serviço da instituição financeira, com incidência de correção monetária, pelos índices da Tabela Prática deste Eg. Tribunal de Justiça, a partir da operação bancária objeto da ação . Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1113838-89.2023.8.26.0100; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/06/2024; Data de Registro: 12/08/2024)

Apelação - Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pleito de indenização a título de danos morais e pedido de tutela antecipada - Cerceamento de defesa - Inocorrência – ilegitimidade ad causam passiva - incidência da teoria da asserção - análise da responsabilidade do banco apelante que diz respeito ao mérito - Operações bancárias realizadas em razão de "sequestro relâmpago" - Utilização indevida de celular e aplicativo bancário por terceiros, sequestradores - Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora - Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ) - Condenação do réu a restituir ao autor os valores referentes às transações fraudulentas - Dano moral configurado - Manutenção da indenização fixada - Sentença mantida - Recurso desprovido - Majoração da verba honorária nos termos do art. 85, §11º, Do CPC. (TJSP; Apelação Cível 1007092-09.2022.8.26.0271; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapevi - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024)

Saliente-se que, ao contrário do afirmado pela parte autora em seu recurso adesivo, a r. sentença não foi omissa quanto aos prejuízos ocasionados pelo pagamento de boletos, os quais estão inclusos na expressão “transação irregular” contida em seu dispositivo, que será melhor apurada em fase de liquidação.

Assim, tendo restado devidamente comprovada a falha na prestação de serviços da parte ré, nada há que se modificar na r. sentença.

Majoram-se os honorários advocatícios devidos pela requerida ao equivalente a 12% do valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração, única e exclusivamente votados ao prequestionamento, tenho por **expressamente prequestionada**, nesta instância toda matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Na hipótese de oposição de embargos de declaração contra o presente acórdão, fica registrado que o seu julgamento será efetuado pelo sistema virtual, tendo em vista que, nessa espécie de recurso, não cabe sustentação oral.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, **aplicar-se-á a multa** prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO a ambos os recursos**, nos termos da fundamentação supra.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA