



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000128157

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001020-30.2025.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante 99 PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada EDJANE LOBO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 11798
APELAÇÃO Nº 1001020-30.2025.8.26.0229
APELANTE: 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A
APELADA: EDJANE LOBO DE SOUZA

APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência da instituição financeira. Acolhimento.

EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. PECULIARIDADES. Autora que afirma que instalou em seu aparelho de celular um aplicativo que permitiu o acesso por terceiros. Aplicação Tda legislação consumerista que não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) que também reclama plausibilidade. Operações que foram realizadas por meio de aplicativo instalado no celular da Autora, com a utilização das credenciais de segurança. Transações bancárias que não fogem do perfil da consumidora. Ausência de indícios de falha na prestação do serviço pela Ré. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Rompimento do nexo de causalidade. Inexistência de falha na prestação dos serviços da Ré. Precedentes desta c. Câmara.

Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos principais, com inversão do ônus de sucumbência.
RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de “*Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais*” proposta por EDJANE LOBO DE SOUZA contra 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

A ação foi julgada parcialmente procedente, para condenar a Ré na devolução dos valores descontados de sua conta indevidamente no montante de R\$ 4.600,00 e ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$ 5.000,00. Pela sucumbência, a Ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além da verba honorária fixada em 10% sobre o valor da condenação (fls. 166/168).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformada, a Ré vem recorrer, sustentando, em resumo: (i) a Autora afirmou ter baixado aplicativo com hacker de invasão e que perdeu completamente o acesso ao seu aparelho de celular; (ii) a contratação foi realizada mediante dispositivo da própria consumidora; (iii) as transações impugnadas não fogem do perfil da Autora; (iv) não cometeu qualquer ato ilícito a ensejar a reparação pelos danos materiais e morais. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório (fls. 171/183).

Contrarrazões pela Apelada, que postulou a aplicação da penalidade prevista no art. 81, §2, CPC, considerando o caráter protelatório do recurso (fls. 195/203).

Comprovada a tempestividade e o recolhimento das custas de preparo, recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

Depreende-se dos autos que a parte autora pretende a restituição dos valores indevidamente descontados de sua conta bancária e a condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Narra a Autora que, em 28/06/2024 instalou um aplicativo em seu celular, sem saber que nele havia um hacker de invasão, o que fez com que perdesse totalmente o acesso do seu aparelho.

Relata que, após o ocorrido, foi surpreendida com as seguintes movimentações realizadas na sua conta bancária mantida junto à Ré:

- 1. TRANSFERÊNCIA MODALIDADE PIX: no valor de R\$800,00 – realizada às 00h20min do dia 28/06/2024;*
- 2. PAGAMENTO DE BOLETO: no valor de R\$2.000,00 – realizado às 00h23min do dia 28/06/2024;*
- 3. PAGAMENTO DE BOLETO: no valor de R\$1.800,00 – realizado*

às 00h26min do dia 28/06/2024.

Ressalta que houve a tentativa de acesso em outra conta bancária, porém houve o bloqueio pelo sistema interno do banco, o que infelizmente não ocorreu com as transações aludidas.

Diz que contestou administrativamente as transações, mas a Ré indeferiu o pedido de devolução dos valores. Assim, não restou alternativa, senão ajuizar a presente demanda (fls. 01/14).

Após o devido trâmite processual, sobreveio a r. sentença de fls. 166/168, cujo dispositivo é o seguinte:

*“Posto isso, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a ação movida por **EDJANE LOBO DE SOUZA** em face de **99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A**, com fulcro no artigo 487, inciso I do CPC, para condenar a ré a devolver à parte autora os valores descontados decorrentes da fraude narrada na exordial no importe de R\$4.600,00, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a contar da citação, bem como condenar a parte requerida a pagar à parte autora indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), com atualização monetária a contar da sentença e juros de mora a contar da citação. Quanto aos consectários legais, até o dia 27/08/2024, a correção monetária deverá observar a Tabela Prática do TJSP e os juros de mora de 1% ao mês. A partir do dia 28/08/2024, com a vigência da Lei nº 14.905/2024, a correção monetária dar-se-á pela aplicação do IPCA e os juros de mora pela taxa SELIC, deduzido o IPCA (caso o valor obtido seja negativo, os juros serão considerados como "zero"). Condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação.”*

Respeitado entendimento em contrário, **o recurso comporta provimento.**

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. O artigo 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.

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 Ré, o que ocorre no caso dos autos.

Na espécie, a Autora confirma que caiu em um golpe, afirmando que *“Em 28/06/2024 ao instalar um aplicativo em seu celular sem saber que nele havia um hacker de invasão, perdeu completamente o acesso de seu aparelho celular e a partir disso realizaram acesso em sua conta realizado as seguintes transações (...)”* (fls. 03).

Além disso, alega que a fraude poderia ter sido identificada pela Ré, ao argumento de que as movimentações bancárias realizadas são totalmente atípicas e fogem do seu perfil de consumo.

Contudo, tais alegações não são verídicas, diante dos extratos bancários juntados pela Ré (fls. 66/72).

Do acervo probatório, é possível observar que, no mesmo mês em que ocorreram as transações impugnadas, a Autora realizou movimentações bancárias em valores similares (fls. 70/71):



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

679C4115-A1A4-7F71-5E74-0ED0E8507769	LIQ PAG DE BOLETO	-700,00	15/06/2024 21:07:24	PAY-FOR-BILL
2395B496-E40E-B11E-6126-CC763679578D	3112 RECOMP SLD CART	1,47	15/06/2024 19:38:16	159b6403-979f-4639-91a2-03e9d3187d67
53D61B32-B1EC-E480-D508-18AD87DEF0DC	PIX PAGAMENTO	-25,00	14/06/2024 14:38:44	PIX PAGAMENTO
8D5BEEEO-3490-7965-8798-0E75A36AB797	3112 RECOMP SLD CART	1,49	14/06/2024 09:30:25	5ac6bf0f-6d6e-4661-af82-85df0588a93e
BB34CB82-D02F-03D8-11B1-F6F2899F527B	PAGAMENTO 99 CORRIDA	-11,40	14/06/2024 07:20:29	99 trip
2E39DB93-D609-8DAF-30B2-029FBDA92E01	3112 RECOMP SLD CART	1,58	13/06/2024 17:57:57	2f56457b-6a4a-46c8-b224-5526cd650b10
5313D59B-4D37-0511-F726-348209195726	PIX PAGAMENTO	-300,00	13/06/2024 16:51:00	PIX PAGAMENTO
0844AA81-E8EA-4C05-1B65-98566CC5FDFE	PIX PAGAMENTO	-100,00	13/06/2024 16:30:21	PIX PAGAMENTO

01900d90-7200-8452-e0b5-60b1a157db97	PIX RECEBIDO	3.430,01	12/06/2024 14:48:10	PIX RECEBIDO
838E2470-9919-94E9-3B14-2D0523C4A853	PAGAMENTO 99 CORRIDA	-10,20	12/06/2024 14:45:07	99 trip
82BAB8EC-C136-DA42-16C4-F645551A78C8	PIX PAGAMENTO	-3.430,00	12/06/2024 14:18:13	PIX PAGAMENTO

Não há normativa legal que exija das instituições financeiras o monitoramento de todas as transações de seus clientes, nem a interrupção daquelas que pareçam atípicas ao padrão de gastos do cliente.

Impor essa obrigação seria uma violação dos direitos do cliente e poderia ser visto como uma prática abusiva. As instituições financeiras têm, contudo, a prerrogativa de bloquear operações em situações suspeitas ou por razões de segurança, mas sempre considerando os termos acordados com seus clientes.

Além disso, considerando-se a falta de uma definição clara sobre o que seria um “padrão” de movimentação bancária, e visto que as transações foram realizadas de maneira regular, não se identifica na instituição financeira uma conduta imprudente pelo simples fato de não ter bloqueado as transações.

por completo do padrão de consumo, não se podendo exigir o bloqueio preventivo ou alerta adicional.

Não bastassem, a Autora não apresentou qualquer início de prova quanto à alegada fraude, já que não há nos autos boletim de ocorrência, prova de comunicação imediata à instituição financeira ou elementos que demonstrem falha na segurança do serviço.

Bem por isso, em casos tais, é firme a jurisprudência deste Tribunal acerca da culpa exclusiva da vítima e de terceiros que caracteriza a excludente de responsabilidade do prestador de serviços, prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante as razões invocadas pela Autora, não há que se falar de falha na prestação dos serviços da instituição financeira. Assim, não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta da Apelante e os danos sofridos pela Apelada.

Nesse sentido, já decidiu o c. STJ:

"RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SAQUE INDEVIDO EM CONTA-CORRENTE. CARTÃO MAGNÉTICO. SENHA PESSOAL. CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. (...) 2. Tratando-se de sistema que envolve a utilização de senha pessoal, a instituição financeira não pode ser responsabilizada se o correntista, de forma negligente, permite que terceiro tenha acesso a tal informação. 3. O caso fortuito e a força maior somente servem de excludente de responsabilidade civil quando o dano for consequência de evento imprevisível e inevitável, o que não se verifica quando o próprio correntista age de forma imprudente. 4. Recurso especial não provido." (REsp 1.197.929/PR, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/03/2011, DJe 23/03/2011).

A esse respeito, resguardadas as diferenças, julgados desta c. Câmara:

*“APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c/c danos materiais e morais. Contratação de empréstimo e transferência de valores (TED/PIX) mediante fraude. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso do Banco provido. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO (VISHING). Fraude perpetrada por terceiro que se utilizou da tecnologia de spoofing para simular o número da instituição financeira. O sucesso da empreitada criminosa dependeu da atuação ativa e voluntária da correntista, a qual, seguindo instruções do fraudador, acessou o aplicativo, digitou sua senha pessoal e intransferível e utilizou a chave de segurança/token para autorizar a contratação do empréstimo e a realização das transferências. **RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA.** O evento danoso não decorreu de falha na segurança interna do Banco (fortuito interno - Súmula 479 do STJ), mas sim da conduta negligente e voluntária da própria consumidora em ceder suas credenciais a terceiros. **Configuração de Fortuito Externo e Culpa Exclusiva da Vítima/Consumidora, na forma do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, caput, do CDC. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Possibilidade de afastamento da responsabilidade do fornecedor pela prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). OPERAÇÕES REALIZADAS MEDIANTE SENHA E TOKEN. Contratação de empréstimo e transferências PIX realizadas por meio de acesso ao aplicativo/internet banking com utilização de senha pessoal e token de segurança do correntista. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA FRAUDE. Boletim de Ocorrência de conteúdo genérico, sem elementos concretos que evidenciem invasão de sistema, phishing ou comprometimento da segurança do serviço bancário. Inexistência de fortuito interno. **CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A utilização de credenciais pessoais e intransferíveis (senha e token) pressupõe a realização das operações pelo próprio titular da conta ou por terceiro que as obteve por negligência ou facilitação do correntista, configurando excludente de responsabilidade. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. Entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal de Justiça no sentido de que o uso de senha pessoal e token afasta a responsabilidade do*****

banco, em caso de ausência de prova de falha no sistema. REFORMA DA SENTENÇA. Inexistência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo de causalidade. Improcedência dos pedidos de declaração de inexistência do débito e de indenização por danos materiais e morais. SUCUMBÊNCIA. Inversão do ônus. Condenação do Apelado ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, observada a suspensão da exigibilidade em razão da justiça gratuita (art. 98, § 3º, do CPC). RECURSO PROVIDO” (g/n) (Apelação nº 1011122-32.2024.8.26.0008; 18ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Wilson Julio Zanluqui; j. 16/12/2025);

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. Alegação de compras e movimentações bancárias fraudulentas. Sentença de parcial procedência, condenando solidariamente as instituições financeiras à restituição de valores. Irresignação dos réus. ADMISSIBILIDADE. Evidências apresentadas pelo banco indicam que as operações foram realizadas utilizando-se da senha pessoal e intransferível da cliente. Não se constatou alteração drástica ou absolutamente inusual no perfil de uso da conta/cartão que justificasse bloqueio automático. Aplicação do CDC e análise sobre a responsabilidade objetiva do fornecedor, requerendo a demonstração de nexo causal entre a conduta do banco e o evento danoso. Falha na prestação do serviço não configurada. Sentença reformada para julgar improcedente a ação. RECURSO PROVIDO” (g/n) (Apelação nº 1055640-59.2023.8.26.0100; 18ª Câmara de Direito Privado; Rel. Des. Israel Góes dos Anjos; j. 11/04/2025).

Os precedentes jurisprudenciais acima citados enfrentam questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustram o julgamento.

Não restou demonstrado nos autos ato ilícito praticado pela Ré. A Autora não comprovou que a instituição financeira agiu com negligência ou que houve falha na prestação do serviço que contribuisse para a ocorrência do dano.

Feitas tais considerações e superadas essas questões, não se justifica a restituição dos valores e a indenização por danos morais, o que conduz à completa reformulação da r. sentença apelada.

Assim sendo, **a sentença deve ser reformada para julgar**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

improcedentes os pedidos deduzidos pela Autora e, por consequência, inverter o ônus da sucumbência, com fixação de honorários advocatícios no correspondente a 10% sobre o valor atualizado da causa, observada eventual concessão da assistência judiciária gratuita.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR