



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000094510**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001056-82.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante 99 PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada LILIAN LIMA SANTOS.

**ACORDAM**, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

**ROBERTO MAC CRACKEN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1001056-82.2025.8.26.0161**

**Apelante: 99 Pay Instituição de Pagamento S/A**

**Apelado: Lilian Lima Santos**

**Comarca: Diadema**

**Voto nº 53504**

Apelação. Ação de reparação por danos materiais e morais. Requerente vítima de golpe praticado pela internet com transferência, via PIX, no valor de R\$10.000,00. Relação de consumo. inversão do ônus da prova. Não foi juntado pelo requerido/apelante nenhum documento referente à alegada apuração administrativa para verificação de invasão na conta da requerente, de vazamento de dados e em relação ao destinatário do valor. Também não foram juntados documentos comprovando que a transferência via PIX está dentro do perfil de consumo da autora nem em relação ao dispositivo que foi utilizado para a realização da transferência questionada. Falha na prestação do serviço configurada. Manutenção da r. sentença guerreada.

Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo requerido em razão da r. sentença de fls. 146/149, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para: “condenar a ré à restituição simples de metade do prejuízo material suportado pela parte autora, consistente em 50% dos valores referentes à transação impugnada (fls. 33). O montante deverá ser corrigido monetariamente desde a data do desembolso, e acrescido de juros moratórios legais a partir da citação, tudo a ser



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

apurado por meros cálculos, em sede de cumprimento de sentença. Pela sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais e da verba honorária advocatícia, fixada no total de 20% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Com o trânsito em julgado desta sentença, certifique-se se houve o recolhimento de todas as custas processuais eventualmente devidas e, em caso positivo, arquivem-se os autos.

Em suas razões recursais de fls. 153/172, o apelante alegou, em síntese, ausência de fundamentação e de apreciação das provas e fatos apresentados na contestação; culpa exclusiva da vítima e de terceiro em decorrência do golpe da falsa central de atendimento; ausência de responsabilidade da apelante; inaplicabilidade da Súmula n. 479, do C. STJ; e, ausência do dever de restituição de valores.

Foram apresentadas contrarrazões a fls. 195/198.

Recurso devidamente processado.

É o relatório.

De início, deve ser registrado que a preliminar de ilegitimidade passiva arguida se confunde com o mérito do recurso, e com o mérito será apreciado.

Então, prossigamos.

É importante ressaltar que, pela subsunção das definições legais trazidas pelos artigos 2º, 3º e seu parágrafo 2º, todos do Código de Defesa do Consumidor, verifica-se, no presente caso, a existência de relação de consumo entre as partes, visto que temos de um lado a parte autora como consumidora e, de outro, as instituições financeiras como fornecedoras de serviços prestados mediante remuneração, devendo se destacado que respondem de forma solidária perante o consumidor todos os que participam da cadeia de consumo.

Muito relevante destacar, também, o entendimento que consta no teor da Súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, a saber: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Assentada tal questão, deve-se registrar que, diante da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

presunção legal de vulnerabilidade e da verificação no presente caso de hipossuficiência da parte autora, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, caracterizada a hipótese de inversão do ônus da prova em face do fornecedor, que, por sua vez, deve se precaver e se munir de todos os dados, informações e documentos referentes a sua prestação de serviço ou fornecimento de produto por ser ônus da sua própria atividade lucrativa, ônus este que não pode ser repassado ao consumidor, sob pena de configurar prática abusiva.

Pois, bem.

Em análise dos autos, verifica-se que a requerente, ora apelante, alegou em sua petição inicial que, no dia 15/01/2025, “foi vítima de um golpe cometido pela internet”; que constatou no extrato da sua conta corrente uma transferência ilícita via PIX no valor de R\$10.000,00 para pessoa desconhecida; que tal não realizou tal transferência nem foi feita por meio do seu celular; que “imediatamente entrou em contato com a empresa responsável pelo serviços de pagamento via chat”; que foi aberto o protocolo de número 360287971002051127 e que foi aprovada a sua solicitação de ativação do Mecanismo Especial de Devolução (MED), mas houve negativa de estorno sob a justificativa de que a transação foi realização por meio de senha; que, após, passou a receber ligações de número internacional das Filipinas de pessoa se passando por representante da requerida e solicitando transferência do valor de R\$5.555,00; que fraudadores tiveram acesso à informação do MED aberto junto à requerida; que houve vazamento de dados; e, que houve falha na segurança do serviço prestado.

Em sua contestação de fls. 50/63, a instituição financeira requerida alegou que a transação foi realizada mediante senha pessoa e intransferível; que não houve evidências de invasão na conta da requerente; que disponibiliza mecanismos de segurança; e, ausência dos danos materiais e morais alegados.

Entretanto, com a sua contestação, a requerida somente juntou extrato bancário do período de 01/01/2025 a 16/01/2025.

Registre-se que não foi juntado nenhum documento referente à alegada apuração administrativa para verificação de invasão na conta da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

requerente, de vazamento de dados nem mesmo em relação ao destinatário do valor, e, ainda, não foram juntados documentos comprovando que a transferência via PIX está dentro do perfil de consumo da autora.

No mais, é importante mencionar que não houve comprovação em relação ao dispositivo que foi utilizado para a realização da transferência questionada.

Assim, de rigor reconhecer que a instituição financeira requerida não se desincumbiu do seu ônus probatório atinente à segurança do serviço prestado e a respectiva proteção de dados pessoais e financeiros da requerente.

Diante de tal situação, de rigor concluir que a requerida, por meio de seus prepostos, não tomou as medidas de segurança necessárias para a realização de lícita e regular operação em nome da autora, o que determina, inclusive, o afastamento das hipóteses de culpa exclusiva, concorrente da vítima e, também, do fato de terceiro, uma vez que compete a casa bancária e todos aqueles que se encontram vinculados com as transações, em face da sua relação consumerista mantido com o seu cliente, observar as medidas necessárias a uma contratação legítima e segura, que não prejudique seus clientes nem terceiros inocentes, visto que é ônus da sua própria atividade, acarretando evidentemente a caracterização da sua responsabilidade civil no caso concreto.

Dessa forma, com o devido respeito, houve falha na prestação do serviço, já que, inequivocamente, é dever do fornecedor adotar mecanismos de segurança que se voltem à proteção de seus clientes.

O artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que o fornecedor de serviços deve responder objetivamente pelos danos causados aos consumidores relativos a defeitos em sua prestação, amoldando-se, dessa forma, à teoria do risco da atividade.

Assim, ao não ter adotado o zelo e a diligência esperada na proteção de seus clientes, o serviço foi defeituoso nos termos do artigo 14, § 1º do CDC.

É cediço que a requerida responde objetiva e solidariamente



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

pelos danos causados por vícios de qualidade e segurança no seu âmbito de atuação, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

Também, importante registrar que há, em verdade, risco do negócio, no qual o fornecedor tem conhecimento da possibilidade desta ocorrência, fato mais do que notório, devendo reforçar o sistema interno, o que seria suficiente para afastar maiores prejuízos.

No mais, reitere-se que a requerida não adotou medidas adequadas e efetivas para ofertar qualidade e segurança necessárias à sua cliente, tampouco para resolver seu problema, de modo que a parte autora-consumidora teve de se socorrer ao Poder Judiciário para que os seus direitos fossem reconhecidos.

Portanto, mostrou-se adequada a r. sentença no tocante à condenação da requerida à restituição simples de metade do prejuízo material suportado pela autora, nos termos e modos fixados na r. sentença guerreada, ressaltando-se, ainda, o dever de observância ao princípio do “non reformatio in pejus”.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso majorando-se em 20% os honorários advocatícios que foram aplicados ao requerido/apelante na r. sentença guerreada, observado o limite legal previsto no artigo 85, §11, do CPC.

Roberto Mac Cracken

Relator