



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000146200

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001409-75.2025.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., é apelada KATIENE JARDIM RODRIGUES.

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 ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 15219

APELAÇÃO Nº 1001409-75.2025.8.26.0597 – Sertãozinho

APELANTES: PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

APELADA: Katiene Jardim Rodrigues

JUIZ: Christiano Rodrigo Gomes de Freitas

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais – Falha na prestação de serviço bancário – Fraude em cartão de crédito – Transações via tecnologia “contactless” (aproximação) atípicas.

Sentença de procedência que reconheceu a falha na segurança e o defeito do serviço, declarando a inexigibilidade de débitos no valor de R\$ 12.335,47 e condenando a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.

Insurgência da ré – Arguição preliminar de perda de objeto por suposto reajuste administrativo da fatura; no mérito, alega inexistência de falha por se tratar de uso de cartão físico por aproximação e ausência de prova de danos morais.

Razões de decidir – Razões de decidir – Falha da instituição financeira caracterizada – Responsabilidade objetiva (Súmula 479 do STJ) – Transações que fogem completamente ao perfil de consumo da autora e que extrapolaram o limite de crédito contratado – O sistema de segurança da instituição falhou ao permitir operações vultosas e atípicas sem bloqueio preventivo – Inviabilidade da tese de “incontestabilidade” da tecnologia contactless – Ao disponibilizar o método de pagamento, o banco assume os riscos de sua vulnerabilidade – Inexistência de prova de culpa exclusiva da vítima – Tese de reajuste administrativo afastada – Ré que não comprovou o efetivo estorno e cujas restrições de crédito em nome da autora persistiram após a alegada regularização - Danos morais configurados – A situação ultrapassou o mero dissabor, diante da indevida negativação e do descumprimento de ordem judicial de tutela de urgência - Todavia, o quantum indenizatório comporta redução – Adequação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como aos parâmetros desta Colenda Câmara – Indenização reduzida para R\$ 5.000,00.

Sentença reformada em parte.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 233/237, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido inicial para: 1) declarar a inexigibilidade do débito de R\$ 12.335,47 relativo a compras fraudulentas realizadas em 04/02/2025; 2) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária a partir da sentença e juros de mora da citação. Sucumbente, a ré foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Insurge-se a requerida PagSeguro (fls. 241/248), alegando, em suma, que não houve falha na prestação dos serviços, pois as transações foram realizadas de forma presencial com cartão físico e tecnologia por aproximação, o que impediria a contestação por protocolo interno. Sustenta a ausência de responsabilidade por culpa de terceiro ou da própria vítima, alegando que não houve prova de furto ou perda do plástico. Aduz a ausência de interesse quanto à inexigibilidade, sob o argumento de que já teria procedido ao reajuste administrativo das faturas em maio de 2025. Por fim, pugna pelo afastamento ou minoração dos danos morais e dos honorários.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 257/266).

É o relatório.

Decide-se.

Presentes os pressupostos recursais da tempestividade e do preparo (fls. 249/250), recebe-se o recurso em seus regulares efeitos.

Trata-se de ação ajuizada por Katiene Jardim Rodrigues, cabeleireira autônoma e cliente da ré desde 2013, alegando que foi vítima de fraude bancária em seu cartão de crédito Visa, mediante a realização de duas compras nos valores de R\$ 6.914,05 e R\$ 5.421,42, totalizando R\$ 12.335,47.

Nesse contexto, destaca-se que ao caso em análise, são aplicáveis as normas principiológicas e cogentes da **Lei n. 8.078**, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), concepção jurídica esposada pela **Súmula n. 297, do STJ**: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Assim, havendo alegação do consumidor de que não contratou o serviço ou de que este não foi corretamente prestado, incumbe à instituição financeira provar a regularidade dos atos praticados, por força do disposto no **artigo 6º, VIII, do CDC**.

O réu sustenta que a tecnologia *contactless* torna a transação segura e incontestável e que os valores já foram administrativamente reajustados. Todavia, a prova dos autos demonstra falha no sistema de vigilância e a ineficácia de qualquer tentativa de solução administrativa. Conforme se observa dos extratos (fls. 07 e 38), as compras fraudulentas não apenas fugiram completamente ao perfil de consumo da autora — profissional liberal com

histórico de gastos modestos —, como também extrapolaram o limite de crédito concedido pelo próprio banco, resultando em saldo negativo de R\$ 2.017,98.

O sistema falhou ao não detectar e bloquear cautelarmente transações de alto valor que destoavam do padrão habitual da correntista. Ademais, a tese de reajuste administrativo em maio de 2025 é frontalmente rebatida pelo documento de fls. 231, datado de outubro de 2025, que comprova que a autora ainda sofria restrições de crédito e negativa de compras de insumos para seu trabalho em razão de débitos mantidos junto à ré.

O Superior Tribunal de Justiça, por ocasião do julgamento do Recurso Especial nº 1.450.434/SP¹, discorreu sobre a eventual responsabilização do prestador de serviços em semelhante situação de prática de crime, razão pela qual, com a devida vênia, passa-se a transcrever trecho do superior aresto:

“(…) 4. Nesse passo, como sabido, o CDC previu a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco da atividade, estabelecendo que “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” (art. 14), destacando que ‘o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes’ (§ 1º).

Nessa linha de raciocínio, não está afastada da instituição financeira a adoção de diligências para evitar a consecução de fraudes, mormente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista. Diferente do alegado pela ré, a utilização de tecnologia por aproximação não transfere ao consumidor o risco por transações fraudulentas, tratando-se de fortuito interno, conforme a Súmula nº 479 do 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.”.

No que tange à alegação da apelante de que a ausência de prova de furto ou extravio do cartão físico elidiria sua responsabilidade, tal tese **não prospera**. A responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo fortuito interno prescinde da demonstração de perda do objeto físico pelo consumidor, uma vez que o defeito do serviço reside na ineficiência dos sistemas antifraude. No caso concreto, o sistema falhou duplamente: primeiro, ao não detectar operações vultosas sequenciais que rompiam o perfil de gastos modestos da autora; e segundo, ao permitir que tais transações superassem o limite de crédito contratado em mais de R\$ 2.000,00, transferindo indevidamente o risco da vulnerabilidade tecnológica ao elo mais fraco da relação, em afronta ao art. 14,

¹ REsp nº 1.450.434/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Dj 18.09.2018

§ 1º, do CDC.

Sobre o tema, vale citar trecho do acórdão proferido recentemente pelo Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial nº 2.052.228/DF²:

“9. Veja-se que, nas fraudes e nos golpes de engenharia social, geralmente são efetuadas diversas operações em sequência, num curto intervalo de tempo e em valores elevados. Em razão desta combinação de fatores, as transações feitas por criminosos destoam completamente do perfil do consumidor e, portanto, podem – e devem – ser identificadas pelos bancos”.

Quanto aos **danos morais**, a insurgência recursal merece acolhida apenas no que tange à sua quantificação.

A situação vivenciada extrapolou o mero aborrecimento. A autora, cabeleireira autônoma, viu seu nome ser indevidamente negativado por uma dívida fraudulenta. Pior: a ré **descumpriu a decisão judicial** de tutela de urgência (fls. 212/213) que determinava a ocultação do nome da autora no SERASA, mantendo o gravame de forma injustificada e causando prejuízos profissionais diretos, como a recusa de crédito para compra de móveis e insumos (fls. 231).

Essa conduta de manter a cobrança e a negativação, ignorando inclusive ordem judicial, configura abuso de direito e descaso inaceitável. O dano moral, neste caso, é *in re ipsa* (presumido) em razão da negativação indevida e do desvio produtivo do consumidor para sanar erro provocado exclusivamente pelo fornecedor.

Com relação ao arbitramento da indenização, o juiz deve relevar os reflexos produzidos pelo ato, fixando quantia que sirva para indenizar e punir, sem permitir o enriquecimento sem causa. Daí porque se deve relevar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, definindo quantia que se amolde à dupla finalidade da indenização – sancionatória e educativa.

Enfim, em atenção ao cunho satisfativo-punitivo e considerando os parâmetros adotados por esta Colenda Câmara em casos análogos, o valor fixado em primeiro grau comporta redução, devendo a quantia ser reduzida para o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), o qual revela-se mais adequada e razoável diante do caso concreto, sendo apta a compensar o dano extrapatrimonial sofrido sem acarretar enriquecimento ilícito.

Logo, a conduta da ré demonstrou desmedida resistência e descaso com a ordem jurídica, justificando a manutenção da responsabilidade, porém sob a baliza da moderação quanto ao quantum indenizatório.

Este é o entendimento desta Colenda Câmara:

² STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe: 15/09/2023.

“AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO BANCO RÉU IMPROVIDA. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. Na petição inicial, numa análise abstrata, a autora identificou a pertinência subjetiva na descrição da fundamentação em que estabeleceu uma relação de responsabilidade do réu por falhas na prestação de serviços bancários e financeiros. Era o bastante para aplicação da teoria da asserção. Legitimidade passiva da ré reconhecida. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE. GOLPE DO MOTOBOY. VIOLAÇÃO DE DADOS DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO STJ. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA. AUSÊNCIA DE CULPA DA CONSUMIDORA. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Trata-se de ação de declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Recursos das partes. Primeiro, reconhece-se a falha na prestação dos serviços bancários. Fraude denominada "golpe do motoboy". Defeito do serviço bancário. O golpe somente foi possível por conta do acesso do fraudador aos dados pessoais e bancários do consumidor. Esse ponto demonstrou o acesso daquele terceiro a dados do sistema interno do banco réu. Além disso, como causa adicional e determinante do evento danoso, verificou-se que o perfil das transações revelava-se manifestamente suspeito: valores exorbitantes e sequenciais. Ineficiência do setor de segurança. Ausência de culpa da consumidora. Fortuito interno caracterizado pelo acesso indevido de terceiro às informações da autora e movimentações dos seus cartões de crédito, condição para sucesso da iniciativa da fraude. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da súmula 479 do STJ. Declaração de inexigibilidade do débito impugnado. Segundo, reconhece-se a existência de danos materiais. Diante da responsabilidade dos réus, a sentença acertadamente reconheceu a inexigibilidade dos débitos e determinou a devolução dos valores indevidamente cobrados da autora pelos réus. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. Consumidora que experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Indenização dos

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

danos morais fixada no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1001074-14.2024.8.26.0008; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/09/2024; Data de Registro: 20/09/2024).

"AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO BANCÁRIO. COMPRA VIA CARTÃO DE CRÉDITO. FRAUDE. OPERAÇÕES ATÍPICAS. DESVIO DE PERFIL. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. Ação declaratória com pedido de indenização. Sentença de procedência. Recurso do réu. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço bancário. Fraude em que terceiros realizaram múltiplas transações com utilização do cartão de crédito do autor. Defesa do réu que se limitou a insistir genericamente na alegação de que houve uso do cartão com validação do dispositivo móvel. Falha de segurança do serviço bancário, ao permitir a realização de transações fora do padrão de consumo do autor. Notório desvio de perfil. Fatura que demonstrou que o valor impugnado era bem acima do normalmente utilizado pelo autor em outras operações. Ausência de culpa do consumidor. Inexplicável ausência de utilização do mecanismo do "charge back" pelo réu, apesar da reclamação do consumidor. Incidência do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade civil do réu configurada. Segundo, mantém-se a condenação à devolução dobrada dos valores pagos pelo autor. Demonstração de cobrança de má-fé do banco réu. Não se pode admitir em face do consumidor, uma conduta comercial violadora da boa-fé. Fraude que fez o autor experimentar relevante prejuízo material. E terceiro, mantém-se o reconhecimento acerca dos danos morais. Autor que foi vítima de fraude em virtude da falha no serviço bancário e, mesmo em juízo, viu o réu oferecer desmedida resistência para reconhecimento da responsabilidade. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, valor que não se mostrou excessivo diante do caso concreto. Precedentes deste Tribunal e desta C.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Turma Julgadora. Ação julgada procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1035294-77.2024.8.26.0577; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

Em razão da parcial reforma do julgado, mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais fixada em primeira instância, uma vez que a autora decaiu de parte mínima do pedido, notadamente quanto à quantificação da verba indenizatória, nos termos da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça. Outrossim, deixa-se de majorar os honorários advocatícios nesta fase recursal, uma vez que o provimento parcial do apelo obsta a aplicação do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, conforme a orientação jurisprudencial consolidada do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Anota-se, por fim, que o quanto suscitado pelas partes foi objeto de explícito pronunciamento jurisdicional, razão pela qual prescindível o aventado **prequestionamento**.

Destarte, por meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da ré apenas para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir deste arbitramento e juros de mora da citação.

MARCO PELEGRINI
Relator