



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000042073

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001762-16.2024.8.26.0609, da Comarca de Taboão da Serra, em que é apelante N26 TECNOLOGIA E SOLUÇÕES DE PAGAMENTO LTDA., é apelado JOHNNI BETINI JUNIOR (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1001762-16.2024.8.26.0609

Apelante: N26 Tecnologia e Soluções de Pagamento Ltda

Apelado: Johni Betini Junior

Comarca: Taboão da Serra

Juiz Sentenciante: Dr. Luiz Henrique Lorey

Voto nº 34.527

Ementa:

Apelação. CDC. Ação indenizatória. Invasão de conta bancária. Vulnerabilidade do sistema. Aplicativo bancário que integra o estabelecimento comercial. Art. 1142, do CC. Inobservância do dever de segurança. Falha na prestação dos serviços. Art. 14, do CDC. Responsabilidade objetiva. Excludentes de responsabilidade ausentes. Não comprovados a culpa exclusiva do consumidor ou fato de terceiro como causas do evento danoso. Danos morais configurados. Indenização arbitrada em apreço à razoabilidade e proporcionalidade. Procedência mantida. Apelo, do réu, improvido.

Vistos.

A r. sentença de págs. 98/105, cujo relatório é adotado, assim julgou procedente ação indenizatória por danos materiais e morais:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados por JOHNNI BETINI JUNIOR

contra **BANCO N26 BANK AG e N26 SCD S.A.** para:

1) DETERMINAR que os requeridos, solidariamente, restituaem em favor do autor da quantia total de R\$ 240,00, referentes aos PIX's contestados, que deverá ser atualizada pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde cada desconto (neste sentido: STJ AgRg no REsp364.305/ES), bem como acrescida de juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação (artigo 405do Código Civil);

2) CONDENAR os requeridos, solidariamente, à indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. TJSP a partir desta sentença (Súmula n. 362 do C. STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação (artigo 405 do Código Civil).

A partir da vigência dos dispositivos da Lei n.º 14.905/2024 (60 dias contados da data da publicação da lei), quando houver incidência concomitante de correção monetária e de juros de mora, deve-se aplicar apenas a taxa Selic para a atualização do crédito. Por outro lado, não havendo incidência concomitante, deve-se corrigir o valor pelo IPCA e fazer incidir juros de mora à taxa definida pelo Conselho Monetário Nacional e divulgada pelo Banco Central do Brasil, tal como preconiza o art. 406, § 2.º, do CC, incluído pela Lei n.º 14.905/2024.

Por consequência, **JULGO EXTINTO** o presente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

feito, com resolução de mérito, e fundamento no artigo 487, inciso I, do CPC.

Sucumbente, a parte ré arcará com o pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, arbitrados estes em 15% (quinze por cento) do valor total da condenação, sobre os quais incidirão correção e juros legais. Tudo em vista do grau de zelo, do lugar de prestação do serviço, da natureza e importância da causa, do trabalho realizado pelo(s) procurador(es) da parte vencedora e do tempo exigido, ex vi do § 2º do art. 85 do CPC.

Apela a ré (págs. 109/115). Alega que, ao contrário do entendimento adotado pela r. sentença, demonstrou que o processo de abertura de conta foi realizado em estrita conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, e que todos os controles de segurança foram devidamente observados.

Sustenta que os extratos bancários fornecidos às págs. 57/58 demonstram que o apelado, Sr. Johnni, possuía um perfil de movimentação de valores elevados e frequentes, o que impede que se atribua à apelante a responsabilidade pela não realização de bloqueios das transações alegadamente fraudulentas.

Alega, além disso, que a parte autora não indica se foi vítima de uma invasão de conta, se sofreu um golpe de Pix, se houve roubo de cartão ou qualquer outro evento que tenha ocasionado o problema narrado e afirma que causa estranheza a parte autora não ter procurado a apelante para resolver a questão na via administrativa.

O recurso foi processado e respondido (págs. 122/126).

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inexiste óbice ao conhecimento do recurso.

A controvérsia cinge-se a respeito de pretensão indenizatória em razão de alega invasão da conta do autor perante a instituição financeira requerida por terceiros, que resultou em transações financeiras não reconhecidas pelo demandante.

O caso deve ser examinado à luz do CDC, notadamente em razão do disposto pela Súmula nº 479, do STJ, arts. 14, do CDC e art. 6º, VIII, do mesmo diploma em razão da vulnerabilidade da parte autora perante a casa bancária.

Ao serem sopesadas as alegações das partes e as provas colacionadas ao feito, tenho que a solução adotada na origem revelou-se acertada, cujos fundamentos ora reitero como razões de decidir:

*Nesse sentido, observo que a parte ré não comprova de forma satisfatória a eficácia dos dispositivos de segurança adotados para impedir a prática de fraudes por terceiros em prejuízo de seus clientes. Além disso, não demonstra que as transferências via PIX impugnadas pelo autor estariam compatíveis com seu perfil, especialmente diante da sequência de operações bancárias realizadas em dias consecutivos, bem como da inexistência de transferências anteriores destinadas à pessoa de Romário de Souza Viana, CPF *.472.768-, o que poderia indicar que, de fato, não foram efetuadas pelo autor." Esse quadro, evidentemente, denota a prática de golpe por terceiro criminoso, que ingressou na conta bancária da autora e realizou PIX a terceira pessoa.*

O banco limita-se a alegar que não houve falha em sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação de serviço, vez que a culpa pelo incidente é exclusivamente da autora ou de terceiros porque as operações foram realizadas por meio de uso de senha pessoal intransferível.

O fato é que cabia ao réu comprovar a inexistência de culpa própria, o que não logrou nos autos, vez que inexistente demonstração da concreta regularidade das operações impugnadas.

Como se vê, o apelante quer que o consumidor prove a fraude, quando o ônus probatório de comprovar a regularidade da operação contestada é dele próprio, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC bem como do art. 373, II do CPC.

Destaque-se, ainda, que o aplicativo é parte integrante do estabelecimento comercial como definido no art. 1.142 do Código Civil.

A invasão do aplicativo, isto é, do estabelecimento comercial, deve ser suportado pelo banco que não comprova a higidez do sistema de segurança.

E isso é o que basta para ser mantido o reconhecimento da responsabilidade do réu pela falha na prestação do serviço.

Corrobora a solução adotada o seguinte precedente do C. STJ¹, a orientar sobre o dever de segurança pelos prestadores de serviço:

5. O dever de qualidade dos fornecedores de serviço divide-se em dever de adequação e dever de segurança. O dever de adequação é a exigência de que os produtos e serviços sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam. A seu turno, o dever de segurança consiste na exigência de que produtos

¹ RECURSO ESPECIAL Nº 2.052.228 - DF (2022/0366485-2); Relatora Ministra Nancy Andrighi.

ou serviços ofertados no mercado ofereçam a segurança esperada, ou seja, não tenham por resultado a causação de dano aos consumidores tomados individual ou coletivamente.

6. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial. Note-se que o art. 8º do CDC admite que se coloquem no mercado apenas produtos e serviços que ofereçam riscos razoáveis e previsíveis, isto é, que não sejam excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor (MIRAGEM, Bruno. *Tendências da responsabilidade das instituições financeiras por danos ao consumidor. Revista de Direito do Consumidor. Col. 87, 2013, p. 51-91*).

7. Como consequência, é dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

8. A constatação de possíveis fraudes engloba atenção, por exemplo, aos limites para transações por meio de cartão de crédito, ao valor da compra efetuada, à frequência de utilização do montante disponível, ao perfil de uso do correntista, entre outros elementos que, de forma conjugada, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada

transação deve ou não ser validada.

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. (grifamos)

Desse modo, correta a declaração de inexigibilidade das operações impugnadas na inicial, sendo de rigor o reconhecimento da responsabilidade do banco réu, nos termos da Súmula nº 479 do C. STJ e do art. 14 do CDC, o que implica no seu dever de reparar os prejuízos suportados pela autora em decorrência do fortuito interno, e conforme estabelecido pela sentença, inclusive com relação ao montante indenizatório, arbitrado no mesmo patamar para casos análogos na Câmara e, assim, não comporta qualquer redução.

Além disso, eventual culpa concorrente da parte autora não elide a responsabilidade objetiva do banco nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem²:

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexu causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano,

² MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente acidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência³.

Nessas condições, o recurso do banco réu não merece ser acolhido, devendo ser mantida a r. sentença apelada.

Por força da sucumbência recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, majoram-se para 20% os honorários advocatícios fixados pela sentença em desfavor do réu (pág. 104).

Ante o exposto, o voto é pelo improvimento do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator

³ As notas de rodapé constantes do original foram suprimidas.