



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000296622

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001969-87.2025.8.26.0218, da Comarca de Guararapes, em que é apelante ROSÂNGELA MARIA SCHIAVONI, são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. IV (DP2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 1º de abril de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1001969-87.2025.8.26.0218
Apelante: Rosângela Maria Schiavoni
Apelado: Picpay Instituição de Pagamento S/A e outro
Foro e vara de origem: Foro de Guararapes/2ª Vara

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE CIBERNÉTICO (“GOLPE DA OLX”). TRANSFERÊNCIAS E EMPRÉSTIMOS FRAUDULENTOS. AUSÊNCIA DE PROVA DA AUTORIZAÇÃO DO CONSUMIDOR. FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANOS MATERIAL E MORAL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização proposta por consumidora que alegou ter sido vítima de golpe cibernético ao tentar vender bicicleta na plataforma OLX, resultando em transferências, resgate de aplicação e contratação de empréstimos fraudulentos em contas mantidas junto às rés.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se as instituições financeiras respondem por transações e empréstimos realizados por terceiros fraudadores; (ii) estabelecer se a ausência de prova da autorização da consumidora configura falha na prestação do serviço apta a gerar indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Reconhece-se a natureza consumerista da relação jurídica, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ.

4. Compete às instituições financeiras comprovar a regularidade das transações e a efetiva autorização do consumidor, nos termos do art. 373, II, do CPC, quando alegam fato impeditivo do direito da parte autora.

5. Documentos consistentes apenas em registros sistêmicos ou telas internas produzidas unilateralmente pela instituição financeira não constituem prova idônea da contratação ou da autorização das operações contestadas.

6. A ausência de comprovação da autenticidade das operações autoriza presumir verdadeira a alegação da consumidora de que as transações foram realizadas por terceiro fraudador mediante acesso indevido às contas bancárias.

7. Fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram fortuito interno, inerente ao risco da atividade financeira, não afastando a responsabilidade objetiva da instituição, conforme Súmula 479 do STJ.

8. A realização de transferências e contratação de empréstimos sem mecanismos eficazes de verificação da identidade do usuário caracteriza defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do CDC.

9. A falha na segurança do sistema bancário que permite operações fraudulentas gera obrigação de reparar os danos materiais decorrentes das transações indevidas.

10. A contratação fraudulenta de empréstimos e a necessidade de adoção de providências administrativas e judiciais para solução do problema configuram dano moral indenizável, diante da angústia e do tempo útil despendido pela consumidora.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso provido para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e declarar nulos os contratos de empréstimo pessoal objetos dos presentes autos, condenando o banco requerido PicPay a pagar em dobro à autora, a título de danos materiais, o valor de R\$256,95, bem como condenar os bancos requeridos a pagar à autora uma indenização por danos morais no valor de R\$6.000,00.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, III, 14 e 14, §1º e §3º; CPC/2015, art. 373, II; CC, arts. 186 e 927.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo 685; STJ, REsp 248764/MG; TJSP, Apelação Cível 1002722-98.2024.8.26.0664.

Rosângela Maria Schiavoni ajuizou a presente ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização e pedido de tutela de urgência em face de Picpay Instituição de Pagamento S/A e Mercado Pago Instituição de Pagamento LTDA. Narra a autora, em síntese, que foi vítima de golpe cibernético ("golpe da OLX") ao tentar vender uma bicicleta. Alega que terceiros fraudadores obtiveram acesso indevido às suas contas mantidas junto às rés e realizaram diversas transações não autorizadas em 25 de junho de 2025, consistentes em transferências via PIX, resgate de investimento no valor de R\$ 257,00 e contratação de empréstimos fraudulentos (R\$ 4.768,38 no PicPay e R\$ 1.797,00 no Mercado Pago). Afirmar ter contestado as operações administrativamente, sem sucesso. Requer a declaração de inexistência dos débitos, a restituição em dobro dos valores subtraídos e indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos, sob o fundamento de que não houve falha na prestação dos serviços pelos requeridos, mas sim culpa exclusiva da autora ao permitir a realização das transferências (fls. 388/393).

A autora interpôs recurso de Apelação pleiteando a reforma da sentença para que sejam acolhidos os seus pedidos iniciais (fls. 397/402).

É o relatório.

A relação jurídica existente entre as partes é de natureza consumerista, o que enseja a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), de acordo com a súmula nº 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Assim, a situação fática trazida pelas partes deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade do consumidor, inerente às relações de consumo.

No caso, a autora afirmou que, após tentar vender uma bicicleta através da plataforma OLX, os golpistas entraram em contato solicitando pagamento de supostas taxas, via PIX, conseguindo acessar suas contas bancárias do Picpay e Mercado Pago e realizar diversas transações, dentre elas empréstimos, resgate de aplicações e transferências via PIX.

Ao contrário do que constou da sentença, não há absolutamente nenhuma prova válida nos autos no sentido de que as transferências PIX foram realizadas pela autora.

Os bancos requeridos alegaram em contestação que "as transações foram autorizadas e validadas com as credenciais da autora mediante acesso partido de seu celular autenticações válidas, ou seja, com a utilização de senhas e Token, de posse da cliente, sendo de conhecimento e de responsabilidade exclusiva da autora, de caráter pessoal e intransferível", mas não apresentaram absolutamente nenhuma prova válida neste sentido,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ônus que lhes incumbia, por se tratar de um suposto fato impeditivo do direito da autora, de acordo com o art. 373, II, do CPC.

Os documentos de fls. 226/238 e 322/352 nada trazem de útil a respeito de como foram feitos os empréstimos e as transferências e sobre quem os fez. Os supostos contratos de empréstimo tratam-se de telas sistêmicas, documentos produzidos unilateralmente pelos requeridos e podem ser facilmente modificados por eles, da maneira como quiser, de modo que não têm nenhum valor probatório.

Não tendo o requerido provado a regularidade das transações, presume-se verdadeira a alegação da autora de que não foi ela que as efetuou, mas sim um criminoso que teve acesso indevido à sua conta bancária.

Note-se que a atuação de terceiros fraudadores sequer poderia ser considerada excludente de responsabilidade pelo fato de terceiro, vez que tal situação insere-se no âmbito de fortuito interno, posto que ínsito aos riscos da atividade bancária, de acordo com a Súmula nº 479 do STJ.

Não se ignora que o artigo 14, § 3º, incisos I e II do CDC, excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Todavia, estas hipóteses não estão configuradas.

É obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente, na aplicação de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das contratações e transações realizadas, restando evidente o defeito na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe que 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: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Deste modo, houve clara falha interna no sistema de segurança dos réus, que permitiram tanto a celebração de empréstimos irregulares como as transferências de valores, sem devidamente verificar a real identidade do contratante.

Nesse sentido:

"APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Golpe da falsa central de atendimento. Contato via SMS de suposto funcionário do réu informando sobre fraude e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em diversas operações bancárias, de forma sequencial e em valor significativo, em oposição ao perfil conservador de correntista da autora, que se trata de idosa e aposentada. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano material. Condenação à restituição. Intranquilidade e insegurança causados pela falha dos serviços do apelado. Dano moral configurado. Indenização devida. Fixação bem menor do que a

postulada que representa enriquecimento sem causa. Inversão da sucumbência. Sentença reformada. Recurso provido em parte."

(TJSP; Apelação Cível 1002722-98.2024.8.26.0664; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Votuporanga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 11/09/2024)

Vê-se, portanto, que houve uma falha no sistema de segurança bancário, de modo que a autora deve ser ressarcida pelos danos materiais que sofreu, nos termos do art. 14 do CDC e dos arts. 186 e 927 do Código Civil, com correção monetária pelo IPCA desde a data das transferências indevidas, 25/06/2025, e juros de mora pela taxa legal a partir da data da citação, por se tratar de ilícito contratual (Tema Repetitivo nº 685 do STJ).

Considerando que se trata de cobranças indevidas efetuadas após o dia 30.03.2021, a devolução deve ocorrer em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC, já que não há justificativa para a cobrança indevida, em violação à boa-fé objetiva, conforme modulação prevista e decidida pela Corte Especial do C. STJ:

"A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...) Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão- somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão."

(STJ - EAREsp n. 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021).

A autora também faz jus a uma indenização por danos morais, de acordo com o art. 14 do CDC, pois a falha na prestação dos serviços dos requeridos que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimos em nome da requerente lhe ocasionou presumível angústia e perda de tempo produtivo ao ter que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para resolver o problema.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autora e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."(STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 6.000,00. A quantia atenderá as funções



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelo autor e de todos transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, qual seja o primeiro desconto indevido referente ao contrato objeto dos autos, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e:

- 1) Declarar nulos os contratos de empréstimo pessoal objetos dos presentes autos;
- 2) Condenar o banco requerido PicPay a restituir em dobro à autora o valor de R\$ 256,95 (duzentos e cinquenta e seis reais e noventa e cinco centavos) que foi indevidamente resgatado dos investimentos da autora e transferido a terceiros. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data da transação indevida, 09/11/2023.
- 3) Condenar os requeridos a pagar à autora uma indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Redistribuo a sucumbência de modo que arcarão os requeridos de forma integral com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% (vinte por cento) do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora