



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000149236

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002114-87.2025.8.26.0075, da Comarca de Bertioga, em que é apelante PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado ADAIAS HEVERSON DA SILVA VIEIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 40.424

Comarca: Bertioga – 1ª Vara

Apelante: Picpay Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Adaias Heverson da Silva Vieira

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais. O autor recebeu uma mensagem de uma suposta transportadora contendo um link (phishing), que ao ser clicado, resultou em falhas no celular e transações financeiras não reconhecidas. Requereu a restituição dos valores e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da ré pelas transações financeiras não reconhecidas realizadas após o bloqueio do celular do autor devido a um malware.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, sendo irrelevante a existência de culpa, bastando a demonstração do dano e do nexo causal.

4. As transações fraudulentas ocorreram no mesmo dia e em curto espaço de tempo. Além disso, a parte ré não comprovou que os valores envolvidos, elevados, não destoam do perfil de consumo do autor, o que caracteriza falha de segurança e ineficiência dos mecanismos de detecção e prevenção de fraudes por parte do banco.

5. Assunção de risco do prestador de serviço bancário para utilização da plataforma Pix. Artigos 33 e 88 do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020. Falha na prestação dos serviços evidenciada.

6. Não há exclusão da responsabilidade da instituição financeiras, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 479 do C. STJ. O dano material restou comprovado pelas transações indevidas e deve ser ressarcido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7. Honorários majorados, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

IV. Dispositivo e Tese
8. Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 355, inciso I; art. 85, § 2º e § 11; Código Civil, art. 927, parágrafo único; Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º; Resolução BCB nº 01/2020.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1015526-88.2022.8.26.0011, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 21.08.2023.

TJSP, Apelação Cível 1007638-85.2022.8.26.0361, Rel. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 21.08.2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. Sentença de fls. 221/226 proferida pela MMa. Juíza de Direito Dra. Jade Marguti Cidade da 1ª Vara da Comarca de Bertioga, que nos autos da ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para confirmar a tutela provisória concedida às fls. 60/63, declarar inexigíveis as transações realizadas indevidamente em nome do autor e condenar a ré a restituir de forma simples os valores das operações não reconhecidas, além de arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorre a ré, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É a síntese do necessário.

Trata-se de ação de obrigação de fazer e reparação por danos morais ajuizada por Adaias Heverton da Silva Vieira contra Picpay Instituição de Pagamento S/A.

Narra a inicial que o autor aguardava a entrega de uma encomenda pela Transportadora Rodonaves e recebeu uma mensagem supostamente enviada por essa empresa contendo link de rastreamento ou confirmação de entrega.

Alega que acreditando se tratar de procedimento legítimo, o autor clicou no link e, após, seu celular apresentou falha, sendo necessário reiniciá-lo.

Aduz que, em seguida, ao verificar sua conta bancária, verificou a realização e movimentações financeiras que não foram realizadas por ele, consistentes em uma transferência via Pix no valor de R\$ 7.000,00 e uma compra no cartão de crédito, no valor de R\$ 650,00, que não reconhece.

Afirma que tentou resolver o impasse de forma

administrativa, porém, sem êxito.

Sofreu danos morais.

Requer, liminarmente, a determinação para que as empresas receptoras dos valores envolvidos na fraude bancária realizem o imediato bloqueio da conta bancária envolvida. Requer, ainda, a condenação da ré a restituir os valores indicados na inicial e a pagar o valor de R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Às fls. 60/63 foram concedidos os benefícios da assistência judiciária gratuita e deferido o pedido liminar.

Citada (fls. 220), a ré apresentou contestação às fls. 68/98 arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva.

No mérito, alega, em síntese, que as transações reclamadas foram realizadas em 27/12/2024 e partiu do celular previamente habilitado pelo autor.

Aduz excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Afirma a existência de ato ilícito pela ré.

Nega o dever de indenizar.

Requer a improcedência dos pedidos.

Sobreveio réplica às fls. 196/206.

Instadas as especificarem as provas a serem produzidas (fls. 207/208), a parte autora requereu a realização de prova pericial técnica e a expedição de ofício (fls. 212/217) e a ré pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 218/219).

Nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil, às fls. 221/226 foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso da ré às fls. 229/244.

Em suas razões, alega, em síntese, que não houve defeito na prestação do serviço pela ré tampouco qualquer falha de segurança nas operações realizadas dentro do aplicativo Picpay.

Afirma a ausência de ato ilícito e de nexos causal, bem como culpa exclusiva do autor ou de terceiro.

Aduz que não tem obrigação de monitorar ou autorizar individualmente transações efetuadas pelo próprio titular dentro do limite de crédito disponibilizado contratualmente.

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 248/252.

É a síntese do necessário.

Narra a inicial que após clicar sobre link (phishing - malware) recebido de suposta transportadora, o autor teve seu aparelho celular bloqueado e que criminosos conseguiram acessar sua conta bancária, mantida junto à ré e realizarem transferências bancárias para a conta de terceiros desconhecidos.

Afirma haver informado à ré sobre o ocorrido e requerido o reembolso das transações fraudulentas que totalizaram a quantia de R\$ 8.999,98 (fls. 52/23).

Dos fatos foi lavrado o Boletim de Ocorrência, conforme protocolo de fls. 54.

A inicial encontra-se acompanhada de comprovantes de transferências via pix (fls. 52/53); requerimento de devolução de valores (fls. 55/56 e 59) e Extrato bancário (fls. 24/46).

A ré apresentou "Contrato de Condições Gerais de Prestação de Serviços" (fls. 135/185) e comprovantes de transferência bancária, alegando fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor.

Com efeito, consoante se observa, após o bloqueio do aparelho celular do autor em razão de malware (phishing), em 14/06/2025,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

foram realizadas transações bancárias de forma sequencial e que totalizaram o valor de R\$ 8.999,98. Confira-se (fls. 52/53):

- Pix enviado – Gustavo Quintino Silva de Souza – R\$ 4.999,99 – Will Financeira S/A CFI – 17:35 horas.

- Pix enviado – Riquelme Marini Ramos – R\$ 3.999,99 – Stone IP S.A. – 18:39 horas.

Nota-se que foram realizadas duas transferências bancárias, em valores elevados, no mesmo dia e em sequência.

Nesse contexto, cabia à parte ré demonstrar ser do perfil do autor a realização de transferências em valores elevados e num curto espaço de tempo ou, ainda, que tais transações impugnadas estavam em compatibilidade e dentro do limite usual de transferências bancárias ou pix efetuados pelo demandante.

Contudo, limitou-se a alegar que o ocorrido se deu por culpa exclusiva do autor ou de terceiro e que o caso em apreço se trata de fortuito externo.

Ora, meras alegações são inócuas quando desprovidas de documentos probatórios que corroborem com sua tese e sejam aptas a infirmar as assertivas do consumidor.

Além disso, salta aos olhos o somatório das duas transações realizadas, no valor de R\$ 8.999,98, efetuadas, repita-se, em um curto espaço de tempo e de forma sequencial, que refogem ao perfil de consumo do autor, conforme extrato bancário relativo aos meses anteriores (fls. 24/46), o que evidencia a fraude e demonstra a falha no sistema de segurança do apelante.

Dessa forma, constata-se que o sistema de segurança da instituição financeira apelante não atuou com a eficiência exigível, de modo a detectar que as movimentações em comento relativas a transações atípicas e inusuais de valores vultosos era claramente indicativa de fraude.

Evidente que o ineditismo das operações impugnadas estaria a exigir maior eficiência do sistema de segurança da parte ré, porque

era imprescindível, na espécie, o bloqueio preventivo das movimentações atípicas de que ora se cogita, com a liberação de questionadas operações tão somente após consulta formal e autorização da correntista, o que não ocorreu.

Houve, efetivamente, grave falha do sistema de segurança da parte ré, a evidenciar o defeito do serviço prestado ao consumidor e a justificar a condenação ao ressarcimento do prejuízo por ele experimentado, em virtude da negligência com que agiu no episódio.

Desta maneira, perfeitamente possível asseverar que as movimentações atípicas em valores exacerbados pugnava pela imprescindível intervenção da ré a fim de impedir os danos experimentados pelo autor, denotando-se, portanto, a falha na prestação de serviços.

Ora, patente que a fraude objeto desta ação constitui fortuito interno, ou seja, previsível no ramo de atuação bancária e que poderia ser evitada pela ré, não podendo se falar de culpa exclusiva da vítima para afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Dessa forma, há evidente falha na prestação de serviços da parte ré, já que, se absteve de entrar em contato com o correntista ou mesmo de bloquear operações que evidentemente desbordam daquilo que se convencionou chamar de perfil de consumo.

Não bastasse isso, todas as transferências se deram mediante PIX.

E infralegalmente, no que diz respeito ao denominado PIX, o fornecedor (instituição financeira) ao aderir ao serviço declara ciência dos riscos da utilização de tal plataforma, valendo destacar o risco operacional, consoante art. 88 do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020:

“Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:

I - operacional, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;”.

2º: A Circular nº 3.681/2013 acima referida dispõe em seu art.

“Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:

a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;

b) falhas na identificação e autenticação do usuário final;

c) falhas na autorização das transações de pagamento;

d) fraudes internas(...)”

Logo, inclusive, com fundamento no art. 33, inciso V, do Regulamento do Pix (Resolução BCB nº 01/2020), é dever do fornecedor *“responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos”*.

Portanto, diante da inversão do ônus da prova, quanto à falha na prestação do serviço decorrente do crime de que foi vítima o autor, o risco próprio da prática empresarial da ré impõe o raciocínio de que o golpe exemplificou fortuito interno, inerente à atividade desenvolvida e que não exclui a responsabilidade das instituições financeiras em indenizar o consumidor.

Nesse contexto, aplicável a Súmula nº 479 do C. STJ, no contexto do fortuito interno:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

O art. 927, parágrafo único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade da ré se insere no risco da atividade.

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu "in casu".

Era imprescindível que a parte ré tomasse as providências necessárias e concretas para prevenir a fraude, o que não ocorreu, consagrando-se a falha na prestação dos seus serviços.

Nesse sentido, colaciona-se a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara:

"REPARATÓRIA DE FRAUDE PIX C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Procedência . Apelo dos réus. Transferência bancária via pix. não reconhecida pela consumidora e de valores incompatíveis com seu perfil de gastos. Verificada a falha na prestação de serviços . Fortuito interno. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Dever de devolução do valor transferido. Dano moral "in re ipsa" . Indenização fixada em R\$5.000,00 não comporta redução. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJ-SP - Apelação Cível: 1047484-62.2022.8.26 .0506 Ribeirão Preto, Relator.: Paulo Alcides, Data de Julgamento: 20/05/2024, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/05/2024) (g.n.).

"RESPONSABILIDADE CIVIL - Indenização por dano moral e material - Indevidas transferências de valores da conta corrente do autor, sem sua necessária autorização, que ocorreram na mesma data do roubo de seu celular - Demanda julgada parcialmente procedente ante o reconhecimento da ocorrência de fraude - Impossibilidade de produção de prova negativa, porque diabólica - Nove transferências bancárias realizadas num único dia, das 6 às 9:40hs, totalizando a subtração de R\$ 28.479,38 - Operações bancárias fora do perfil do cliente - Réu com capacidade técnica para demonstrar a suposta legitimidade das transações, ainda que argumente a infalibilidade e segurança de seu sistema (art. 6º, VIII, CDC e art. 373, II, do CPC) - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) - Dever do réu de restituir os valores indevidamente subtraídos do autor - Sentença mantida - Recurso desprovido". (TJSP; Apelação Cível 1015526-88.2022.8.26.0011; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).

"PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE Regularidade Razões recursais da ré que impugnam, suficientemente, a sentença Recurso conhecido. REPARAÇÃO PORS DANOS MATERIAIS E MORAIS Ilegitimidade Passiva Não ocorrência Pertinência subjetiva Imputação à financeira de responsabilidade civil por operações irregulares Operações não realizadas pelo autor Transações que fogem do perfil do consumidor Exegese do artigo 14, § 3º, do Código do Consumidor Mantida determinação de devolução de valores, observados aqueles



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

já devolvidos administrativamente, corrigidos do desembolso e com juros da citação Dano moral configurado, com valor mantido (R\$ 10.000,00) Recurso desprovido, com determinações". (TJSP; Apelação Cível 1007638-85.2022.8.26.0361; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2023; Data de Registro: 21/08/2023) (g.n).

Dessa forma, era mesmo de rigor a condenação da ré a ressarcir ao autor os valores subtraídos de sua conta em 14/06/2025, tal como lançado pela r. Sentença de fls. 221/226.

Por fim, majoram-se os honorários sucumbenciais, fixados em favor do patrono do autor, para 10% sobre o valor da causa, a teor do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Em harmonia com todo o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator