



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000008809

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002468-34.2025.8.26.0586, da Comarca de São Roque, em que é apelante AUTO ELÉTRICO ELIAS LTDA, é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

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), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 21 de janeiro de 2026.

PENNA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 31.881

APELAÇÃO Nº: 1002468-34.2025.8.26.0586

APELANTE: AUTO ELÉTRICO ELIAS LTDA

APELADA: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

COMARCA: SÃO ROQUE

JUIZ “A QUO”: RICARDO AUGUSTO GALVÃO DE SOUZA

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de Ressarcimento de Danos Materiais c.c. Indenização por Danos Morais. Sentença de Improcedência. Incidência das Súmula n. 297 e 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça e artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inconformismo da Autora. Não acolhimento. Transferência bancária via pix realizada a terceiros. Ausência de comprovação de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva da Apelada, diante de ato exclusivo de terceiro, nos termos do artigo 373, II do Código Processo Civil. Dano moral. Não Ocorrência. Devolução em dobro do valor descontado. Não cabimento. Ausência de boa-fé não demonstrada na espécie. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto em face da respeitável sentença de fls. 126/127, cujo relatório se adota, que nos Autos da Ação de Ressarcimento de Danos Materiais c.c. Indenização por Danos Morais, julgou improcedentes os pedidos, com a consequente extinção do Processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Houve a interposição de Embargos de Declaração às fls. 130/141, os quais foram rejeitados.

Ante a sucumbência, condenou a Parte Autora a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa atualizado.

Inconformada, apela a Autora (fls. 146/170), alegando, em síntese, ser evidente a necessidade de reforma da sentença, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável à relação estabelecida entre as Partes, devendo ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reconhecida a responsabilidade da Instituição Financeira pelos danos causados.

Consigna que a movimentação indevida na sua conta, no montante de R\$ 15.000,00, e a alegação do Réu de que a fraude foi perpetrada por terceiros não a exime de sua responsabilidade, uma vez que a proteção de dados e a segurança das transações financeiras são deveres que lhes cabe.

Destaca que deverá ser reconhecida a responsabilidade da Requerida, aplicando-se o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Acrescenta que ao caso em análise, é clara aplicação do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, sendo necessário o reconhecimento de seu direito ao ressarcimento em dobro dos valores indevidamente debitados, acrescidos de juros e correção monetária.

Ressalta ser necessário o reconhecimento do dever de indenizar e o ressarcimento integral dos valores movimentados indevidamente, conforme pleiteado na Inicial, acrescidos de juros e correção monetária, nos termos do art. 876 do Código Civil.

Por fim, requer a reforma da r. Sentença recorrida, para que seja dado provimento ao Recurso, com a reversão da sucumbência.

Recurso processado regularmente, com apresentação das Contrarrazões (fls. 176/182).

É o breve Relatório.

Cuida-se de Ação de Ressarcimento de Danos Materiais c.c. Indenização por Danos Morais movida por “Auto Elétrico Elias Ltda” em face de “Pague Seguro Internet Instituição de S/A”, alegando, em síntese, que foi vítima de golpe de engenharia social, no qual um fraudador se passou por representante da Instituição Financeira Ré e a induziu a fornecer dados bancários, resultando em transferência indevida no valor de R\$15.000,00.

Pois bem.

Com efeito como são aplicáveis as regras do Código de Defesa do Consumidor, a Apelada é responsável pela serviços prestados ao consumidor público.

Incide a respeito à Súmula n. 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça que dispõe:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras”.

E uma vez que a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“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”.

Neste sentido, a Súmula 479, do STJ, determina que:

“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 caso vertente, consta dos Autos, que a Apelante/Autora foi vítima de golpe, no qual um fraudador se passou por representante da Instituição Financeira Ré e a induziu a fornecer dados bancários, resultando em transferência indevida no valor de R\$15.000,00.

Insurgindo-se contra a r. Sentença, posto que a Ré, ora Apelada, permitiu que terceiros livremente gerassem os boletos, sem qualquer controle sobre a veracidade das operações, caracterizando a falha na prestação dos seus serviços, portanto, requer que seja dado provimento ao Recurso interposto.

Contudo, razão não assiste a Apelante, não logrando êxito em comprovar a existência de falha na prestação de serviços pela Requerida.

Até porque conforme constou nos Autos, a Ré/Apelada apenas hospedou domicílio bancário de terceiro e direcionou os recursos relacionados, ou seja, a transferência no valor de R\$ 15.000,00 (fl. 29) à conta deste terceiro, por se tratar de obrigação legal e regulatória como instituição de pagamento, motivo pelo qual não teve qualquer ingerência ou responsabilidade sobre o evento, que originou a fraude.

Desta forma, caberia a Apelante/Autora comprovar que houve falha nos sistemas de segurança da Requerida, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil.

Neste sentido, como bem pronunciado pelo Juízo *a quo* à fl. 127:

“A Autora foi vítima de terceiro fraudador que, passando-se por representante da ré, induziu seu representante legal a fornecer dados bancários e acessar ambiente fraudulento, o que permitiu a movimentação indevida. A transferência foi realizada de forma espontânea, consciente e a partir do dispositivo habitual da autora, conforme consta dos autos, em especial do boletim de ocorrência de fls. 31/32.”

Ademais, a Ré atua somente como prestadora de servidores, recebendo os pagamentos eletrônicos, não se beneficiando dos valores direcionados a terceiros.

Sendo assim, só existirá a culpa diante da prova do defeito ou falha e do nexo de causalidade entre a sua conduta e os danos alegados, o que não foi demonstrado nos Autos.

Portanto, não comprovada a culpa exclusiva da Requerida, imperiosa a manutenção do Julgado tal como acertadamente proferido.

Além disso, inexistente nexo de causalidade entre o dano alegado pela Autora e a conduta da Ré, pois não ocorreu participação da Instituição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Financeira na relação jurídica diante do fortuito externo, a teor do que prevê o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo, portanto, qualquer conduta comissiva ou omissiva que indicasse que a Ré colaborou, de qualquer forma, para o golpe do qual a Autora foi vítima.

Ademais, a conduta da Autora/Apelante, na particularidade do caso concreto, representa erro grosseiro e falha no dever de cautela em promover transferência via Pix para o pagamento a terceiro desconhecido, em quantia considerável, sem a mínima diligência.

Deste modo, a Apelante não logrou êxito em demonstrar a prova do nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito da Apelada.

Por esta razão, há o que se falar em qualquer tipo de dano, seja ele material ou moral.

Tampouco, a condenação da Apelada da restituição em dobro das quantia paga indevidamente.

Neste sentido, conforme julgado dessa Colenda Câmara:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE PERPETRADA EM APLICATIVO DE MENSAGENS WHATSAPP. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA RECURSAL DO AUTOR. CULPA EXCLUSIVA DO APELANTE CONFIGURADA, POIS NÃO TOMOU CUIDADOS MÍNIMOS NA REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA COM VALOR EXPRESSIVO PARA TERCEIRO. EXCLUDENTE DO ARTIGO 14, § 3º DO CDC. AUSÊNCIA DE FALHA E NEXO CAUSAL ROMPIDO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1007613-74.2025.8.26.0100; Relator: César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 25/09/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Logo, diante do quanto exposto, de rigor a manutenção da r. Sentença de Primeiro Grau.

Por fim, quanto aos ônus sucumbenciais, a Parte Autora suportará o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da Apelada, sendo estes majorados em 12% do valor atualizado da causa, na forma do artigo 85, § 11, do Código Processo Civil.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se na totalidade a r. sentença de Primeiro Grau proferida, majorando-se a verba honorária para 12% do valor da causa atualizado.

PENNA MACHADO
Relatora