



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000164474

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002900-32.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RENATA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente) E EDUARDO VELHO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

AFONSO BRÁZ
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 52965

APELAÇÃO Nº 1002900-32.2025.8.26.0011

APELANTE: RENATA DO NASCIMENTO (Assistência Judiciária)

APELADO: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

COMARCA: SÃO PAULO

JUIZ: DIEGO FERREIRA MENDES

INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Lançamentos a débito em conta corrente não reconhecidos pela correntista. Operações efetivadas por meio de pagamento por aproximação (função “contactless”). Ausência de imediata comunicação do extravio/furto do cartão magnético à instituição financeira e de solicitação de bloqueio do cartão. Validade das transações contestadas, porquanto realizadas antes da comunicação do sinistro ao réu. Falha na prestação do serviço não configurada. Indevido o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

A r. sentença de fls. 167/172, de relatório adotado, julgou improcedente os pedidos da ação de indenização por dano material e moral movida por RENATA DO NASCIMENTO em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e condenou a autora ao pagamento das despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida.

Apela a autora (fls. 175/184), que sustenta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, diante da efetivação de operações bancárias por terceiro desconhecido, por meio da função



de pagamento por aproximação (“contacless”), que não reconhece. Alega a falha na prestação do serviço, que a fraude praticada se enquadra no conceito de fortuito interno, a ausência de autenticação ou utilização de senha para efetivação das operações contestadas, bem como de bloqueio preventivo prévio, a ensejar o dever de indenizar. Requer a reforma da sentença.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões às fls. 188/198.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A autora afirma na inicial que, no dia 17/01/2025, percebeu que não estava mais na posse do cartão magnético e, ao acessar o aplicativo do banco, constatou que foram realizadas quatro transações por meio da função de pagamento por aproximação, que não reconhece (R\$130,00; R\$190,00; R\$140,00 e R\$190,00). Aduz que *“entrou imediatamente em contato com o banco, relatando os fatos e solicitando tanto o estorno dos valores indevidamente debitados quanto o cancelamento da funcionalidade de pagamento por aproximação, visto que essa opção havia facilitado o golpe. Para sua surpresa, foi informada de que a instituição não oferecia a possibilidade de bloqueio dessa função e que, portanto, nada poderia ser feito. Além disso, o banco não notificou a autora sobre as compras realizadas, impossibilitando-a de perceber as transações fraudulentas em tempo*

hábil para tentar reverter a situação”. Acresce que, no dia 18/01/2025, registrou boletim de ocorrência e novamente entrou em contato com a instituição financeira para formalizar a contestação das compras que não reconhece. Somente no dia 23/01/2025 recebeu a informação da impossibilidade de contestar transações presenciais efetivadas por aproximação.

É certo que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre do risco que o segmento econômico está sujeito (artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor). Esse entendimento está consolidado na Súmula 479/STJ¹.

Ocorre que, no caso, diante da ausência de comunicação imediate do sinistro ao réu, a autora permitiu que terceiro efetivasse as operações bancárias contestadas. Vale dizer, a falta de comunicação imediata do extravio/furto do cartão magnético acarreta para a autora a responsabilidade pelas transações realizadas por terceiros.

Observo que as transações questionadas foram efetivadas mediante função de pagamento por aproximação (“contactless”), que permite a concretização da operação sem a autenticação da senha pessoal, previamente cadastrada pela correntista. As operações impugnadas foram efetivadas na função

¹ Súmula 479/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.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“débito” e não ultrapassaram o limite de crédito da requerente (fls. 46). Ademais, a autora não comprova que as transações contestadas destoam de seu perfil, ônus que lhe incumbia nos termos do artigo 373, I do Código de Processo Civil.

Desse modo, não há se falar em falha na prestação de serviços do réu, sendo válidas as transações noticiadas, eis que realizadas antes da comunicação do evento danoso pela autora e da solicitação de bloqueio do cartão magnético. Indevido, assim, o ressarcimento dos valores e indenização por dano moral.

Nesse contexto, deve a r. sentença ser confirmada por seus próprios fundamentos.

Nos termos do §11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor atualizado da causa, observada a assistência judiciária concedida.

Considerando precedentes dos Tribunais Superiores, que vêm registrando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados e, a fim de evitar eventuais embargos de declaração, apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão na decisão vergastada, mesmo quando os tenha examinado implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados pela parte.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por isso, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

AFONSO BRÁZ
Relator