



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000134032

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003273-66.2025.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado LUCIANE PEROBELLI (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) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 63.144
APELAÇÃO Nº 1003273-66.2025.8.26.0010
COMARCA DE SÃO PAULO
APTE.: PICPAY INTITUIÇÃO DE PAGAMENTO
APDO.: LUCIANE PEROBELLI

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela antecipada – Sentença de parcial procedência – Transações financeiras não reconhecidas pela autora – Fraude praticada por terceiros – Movimentações financeiras que destoam completamente do perfil da cliente, além de terem sido realizadas em curto espaço de tempo – Falha na prestação dos serviços do banco configurada – Aplicabilidade, no caso, do Código de Defesa do Consumidor – Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça – Ônus probatório que impunha ao réu demonstrar a ausência de falhas na prestação de seus serviços, do qual não se desincumbiu – Ressarcimento do dano material que se mostra cabível – Dano moral – Ocorrência configurada – Quantificação – Montante arbitrado pela douta Magistrada sentenciante que comporta ser mantido – Sentença mantida – Recurso do réu improvido.

A r. sentença (fls. 409/417), proferida pela douta Magistrada Ligia Maria Tegao Nave, cujo relatório se adota, julgou parcialmente procedente a presente ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais e pedido de tutela antecipada ajuizada por LUCIANE PEROBELLI contra PICPAY INTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, para i) *DECLARAR a nulidade das seguintes operações, 20.03.2025, na conta nº 1052384528, agência 0001: PIX de R\$899,90, R\$77,00 e R\$910,00. De rigor, também, seja declarada a nulidade dos empréstimos, configurados nas cédulas de crédito bancário nº0127863775, nº0127864650, nº 0127864684, nº 0127864788 e nº0127863255, todos realizados em 26.03.2025. O montante dos PIX e das parcelas dos empréstimos porventura descontadas à autora deverá ser devolvido, corrigido monetariamente a partir da data dos indevidos descontos, calculados, em razão da alteração decorrente da Lei nº14.905/24, segundo a variação do IPCA (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil). Os juros de mora incidirão a partir da citação, sendo, em razão*

da mesma lei, calculados pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic), deduzido o IPCA. Caberá, ainda, a devolução dos valores dos empréstimos depositados em conta da autora. (ii) CONFIRMAR a tutela de urgência deferida às fls. 114/115. (iii) CONDENAR o banco réu ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) pelos danos morais sofridos pela requerente. A correção monetária dar-se-á a partir do arbitramento (Súmula 362, do STJ) e, em razão da alteração decorrente da Lei nº14.905/24, segundo a variação do IPCA (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil). Os juros de mora incidirão a partir da citação, sendo, em razão da mesma lei, calculados pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic), deduzido o IPCA. A r. sentença ainda condenou o requerido ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignado, apela o réu sustentando a ausência de responsabilidade pela fraude perpetrada, uma vez que não houve qualquer falha no sistema de segurança do banco, sendo as operações realizadas através do aparelho celular do cliente, configurando assim fortuito externo à instituição. Insurge-se contra o reconhecimento de dano moral indenizável, defendendo tratar-se a situação de mero aborrecimento, e não violação aos direitos de personalidade do consumidor. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* arbitrado a título de indenização por dano moral. Postula, assim, a reforma da r. sentença com a inversão do ônus de sucumbência (fls. 421/440).

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 448/459).

Recurso tempestivo, processado e recebido.

É o relatório.

Conforme relatado pela r. sentença recorrida, a autora ajuizou a presente ação narrando *ser correntista da ré e que, em 20.03.2025, recebeu contato via whatsapp de pessoa que se fazia passar por preposto da demandada, contando com informações sigilosas e cadastrais da autora, indagando-lhe se solicitara empréstimo de R\$20.000,00. Diante da negativa da requerente, foi-lhe informado ser necessária perícia no celular em que estava instalado o aplicativo do banco, pois o aparelho fora hackeado. A autora foi, então, orientada a*

entregar o celular desbloqueado a um portador. O aparelho seria enviado à Polícia Civil para perícia. A autora assim agiu e, logo em seguida à entrega do aparelho, foi informada de diversas transferências bancárias a terceiros no valor de R\$3.876,79 - bem como de cinco empréstimos - em um total de R\$32.974,54 - através de sua conta bancária. Deu-se conta, então, de que caíra em um golpe. Cancelou o chip do celular e contactou todos os bancos e operadoras de cartão de crédito para bloqueio desses últimos, inclusive a conta e cartões operados pela ré. Foi, ainda, lavrado Boletim de Ocorrência. Procurada, a ré não solucionou a questão. Nos termos dos arts. 186, 422 e 927 do Código Civil e do CDC e Resoluções nº 2.025/1993 e 4.753/2019 do BACEN, pretende que se declare inexigível a dívida resultante das operações bancárias impugnadas, em um total de R\$ 2.776,68 e encargos debitados em razão delas. Pretende, ainda, indenização por danos morais que estima em R\$20.000,00.

Contestação às fls. 192/206 impugnando a justiça gratuita concedida à autora e o valor atribuído à causa. Discorre acerca do contrato firmado entre a ré e a autora, sobretudo quanto à isenção de responsabilidade do PicPay quanto ao uso indevido dos dados do correntista ou do uso indevido do aplicativo. Diz inexistir provas do furto do celular e da conversa que a autora teria tido com o fraudador. Destaca a divergência entre o narrado na inicial e o que constou do Boletim de Ocorrência. Nesse sentido, se houve fraude, decorreu de pessoa que se identificou como funcionária do Bradesco e não da PicPay. Informa ter a demandante iniciado um fluxo de portabilidade de seus empréstimos consignados, iniciando-se em 18.03.2025 e terminando em 27.03.2025. Ora, as datas das solicitações de portabilidade registradas são anteriores a data do suposto golpe de acordo com a inicial e o Boletim de Ocorrência o que aponta para a veracidade dos empréstimos consignados mencionados na exordial. Aponta para a divergência dos valores de pix: R\$ 3.742,79 e não R\$ 3.876,79. Sustenta a inexistência de dano moral indenizável. Subsidiariamente, requer que eventual indenização seja fixada dentro dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Réplica às fls. 396/408.

A douta Magistrada houve por bem, então, julgar parcialmente procedentes os pedidos para condenar o réu à reparação pelos danos materiais e morais suportados pelo autor.

Com razão a doutra Magistrada.

O presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, aplicável no caso vertente, por força de seu artigo 3º, parágrafo 2º (vide neste sentido a Súmula n. 297 do E. Superior Tribunal de Justiça), perante o qual a responsabilidade da ré, como prestadoras de serviços, é, inclusive, de caráter objetivo, consoante se infere do disposto no artigo 14 de referido Código. E, nos termos do parágrafo 3º deste mesmo artigo, o fornecedor somente não será responsabilizado quando provar: *“I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, *“a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”*.

Comentando este dispositivo legal, Antônio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, assim lecionam:

“Note-se também que a partícula “ou” bem esclarece que, a favor do consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova quando apenas uma das duas hipóteses está presente no caso. Não há qualquer outra exigência no CDC – sendo assim, ao juiz é facultado inverter o ônus da prova inclusive quando esta prova é difícil mesmo para o fornecedor, parte mais forte e 'expert' na relação, pois o espírito do CDC é justamente de facilitar a defesa dos direitos dos consumidores e não o contrário, impondo provar o que é em verdade o 'risco profissional' ao – vulnerável e leigo – consumidor. Assim, se o profissional coloca máquina, telefone ou senha à disposição do consumidor para que realize saques e este afirma de forma verossímil que não os realizou, a prova de quem realizou tais saques deve ser imputada ao profissional, que lucrou com esta forma de negociação ou de execução automática ou em seu âmbito de controle interno: 'cujus commodum, ejus periculum'! Em outras palavras, este é o seu risco profissional e deve organizar-se para poder comprovar quem realizou a retirada ou o telefonema. Exigir uma prova negativa do consumidor é imputar a este pagar duas vezes pelo lucro do fornecedor com a

atividade de risco, no preço pago e no dano sofrido. Daí a importância do direito básico assegurado ao consumidor de requerer no processo a inversão do ônus da prova” (autores cit., in “Manual de Direito do Consumidor”, Ed. RT, 2008, pág. 62).

A propósito da hipossuficiência, por sua vez, assim leciona Luiz Antônio Rizzato Nunes:

“O significado de hipossuficiência do texto do preceito normativo do CDC não é econômico. É técnico”.

“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômica do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc”.

“Por isso, o reconhecimento da hipossuficiência do consumidor para fins de inversão do ônus da prova não pode ser visto como forma de proteção ao mais 'pobre'. Ou, em outras palavras, não é por ser 'pobre' que deve ser beneficiado com a inversão do ônus da prova, até porque a questão da produção da prova é processual, e a condição econômica do consumidor diz respeito ao direito material” (Luiz Antônio Rizzato Nunes, in “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor – Direito Material”, Ed. Saraiva – 2000, págs. 123/124).

E de acordo, ainda, com os primeiros autores supracitados, *“a vulnerabilidade, como afirma sempre Antônio Herman Benjamin, é a 'peça fundamental' do direito do consumidor, é 'o ponto de partida' de toda a sua aplicação, principalmente em matéria de contratos (art. 4º, I, c/c art. 2º do CDC). Parece-me que, em face do art. 2º e do art. 4º, I, do CDC, milita uma presunção de vulnerabilidade para as pessoas físicas destinatárias finais dos produtos e dos serviços. Vulnerabilidade é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade*

de proteção” (ob. cit., pág. 71).

No caso, além de ser evidente a hipossuficiência da demandante, é de se verificar que a verossimilhança de suas alegações também se configura no caso.

Com efeito, é de se notar que as transações impugnadas pela autora não foram por ela realizadas, por ter sido vítima de fraudadores que conseguiram, por meio de golpe conhecido como “falsa central de atendimento”, realizar a transferência de valores via PIX bem como contratar diversos empréstimos em nome da autora, tal como apontado na inicial da presente ação e comprovado pelos documentos juntados.

O que se observa é que, nesses casos, caberia ao réu a fim de elidir a sua responsabilidade no caso vertente, o ônus de provar que essas operações impugnadas pela demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderia ser decorrente de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentou e nem produziu prova alguma, restando evidenciada a responsabilidade do réu que autorizou transações diversas das normalmente realizadas pela autora e em curto espaço de tempo, sendo que a autora impugnou tais operações além de ter registrado Boletim de Ocorrência narrando os fatos (fls. 17/18).

As arguições genéricas invocadas pelo banco apelante não são suficientes para contrapor os documentos acostados aos autos, os quais confirmam a realização de transações por terceiros golpistas, configurando-se falha na prestação de serviço do banco.

Ressalta-se, além disso, que a simples assertiva de que a realização dessas transações é feita mediante a utilização de senha pessoal do cliente, não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha nas operações aqui questionadas, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva da autora ou de terceiros pela ocorrência desses fatos.

Outrossim, casos como este comumente são noticiados pela imprensa, evidenciando que criminosos se especializam, cada vez mais, em driblar a segurança dos bancos. Impunha-se ao réu, por isso, demonstrar que em relação às transações em tela não poderia

ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fez, correto, desse modo, o reconhecimento de sua responsabilidade no caso vertente.

Essa questão, ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.*

Merece ser mantido, por isso, o reconhecimento da responsabilidade do réu pelo ressarcimento do prejuízo material sofrido pela autora, nos moldes constantes na r. sentença recorrida, por restar evidenciado que houve falha na prestação dos serviços do réu, pela qual deve responder, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, não restando evidenciado, no caso, nenhuma excludente para afastar sua responsabilidade pela reparação deste dano.

Deve ser confirmada também a condenação arbitrada a título de danos morais, cabendo ao réu, nesta hipótese,

responder pelos danos decorrentes das operações fraudulentas, sendo evidente que os fatos em questão também causaram danos de ordem moral, face aos graves transtornos que sofreu por ficar obstado de utilizar parte de seu benefício previdenciário, em razão do golpe perpetrado em virtude da fragilidade do sistema de segurança do requerido, sofrendo privações em face disso, e sendo compelido, ainda, a ingressar em juízo para obter a devida reparação.

Relativamente à fixação do montante de referida indenização, importa observar que, na ausência de um critério objetivo para quantificá-lo, seu arbitramento é feito com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de dissuasão.

Conforme já decidiu a este respeito, a indenização por dano moral *“deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos ou exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom-senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica”* (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que *“A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima”* (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila, por sua vez, lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu*

ofensor às consequências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento” (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Ora, no caso vertente, atento a tais diretrizes e considerando-se, ainda, as circunstâncias do presente caso, consoante apontado na inicial da presente ação, é de se verificar que o montante arbitrado pela douta Magistrada, qual seja, R\$ 5.000,00, mostra-se adequado para efeito de reparação de danos morais decorrentes da fraude da qual foi vítima. Este montante fixado revela-se condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pela demandante, com as condições socioeconômicas desta e a com a capacidade do réu, além do fator de dissuasão a ser aplicado nestes casos.

Note-se, porém, que de acordo com a Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, *“na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”*.

Conclui-se, portanto, que a irresignação do réu não merece ser acolhida, devendo ser mantida a r. sentença recorrida.

Visando prestigiar o trabalho realizado pelo patrono da autora em sede recursal, ficam majorados os honorários advocatícios fixados em seu favor para 15% sobre o valor da condenação.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Ficam as partes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso do réu.

Thiago de Siqueira
Relator