



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000236073

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003584-19.2025.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante JAQUELINE APARECIDA HERCULANO DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 18 de março de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5977

20ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº 1003584-19.2025.8.26.0152

Comarca: Cotia - 1ª Vara Cível

Juíza 1ª Instância: Renata Meirelles Pedreno

Apelante: Jaqueline Aparecida Herculano da Costa

Apelada: Picpay Servicos S.A

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FRAUDE EM TRANSAÇÕES E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA E MONITORAMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESSARCIMENTO MATERIAL E INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. REPETIÇÃO EM DOBRO E DANO MORAL AFASTADOS. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em exame

Apelação interposta em ação de indenização por danos materiais e morais proposta por consumidora contra instituição de pagamento, em razão de transações não reconhecidas (TED e PIX) e contratação fraudulenta de empréstimo (CCB), com pedido de restituição (em dobro), indenização moral e declaração de inexigibilidade. Sentença de improcedência, com revogação da tutela de urgência.

II. Questão em discussão

Há 5 questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço quanto ao dever de segurança, monitoramento e prevenção de transações atípicas, apta a atrair a responsabilidade objetiva (CDC, art. 14) e o fortuito interno; (ii) estabelecer se incide excludente por culpa exclusiva da vítima/terceiro (CDC, art. 14, §3º, II); (iii) determinar a extensão dos danos materiais e a responsabilidade quanto ao empréstimo/encargos; (iv) definir se cabe repetição do indébito em dobro (CDC, art. 42, parágrafo único) e dano moral; (v) fixar os efeitos na sucumbência e consectários (correção/juros).

III. Razões de decidir

Não se conhece do pedido genérico de “nova possibilidade de produção de prova”, por ausência de capítulo específico de cerceamento de defesa ou nulidade, em violação ao princípio da dialeticidade (CPC, art. 1.010, II e III). Reconhece-se a relação de consumo e a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeito do serviço (CDC, art. 14), à luz da teoria do risco do empreendimento e da Súmula 479/STJ. Incumbe à instituição comprovar a inexistência de defeito ou excludente (CDC, art. 14, § 3º), sendo insuficiente

a mera alegação de validação por senha e biometria, desacompanhada de lastro técnico de monitoramento de perfil, diante de transações típicas de fraude. Configura-se falha do serviço ante a não demonstração de compatibilidade das operações com o perfil histórico da consumidora e a ausência de prova de acionamento de mecanismos de detecção e bloqueio diante de transações expressivas e sucessivas em curto intervalo. Reforça-se a atipicidade objetiva pelas condições econômicas evidenciadas nos autos do agravo de instrumento e pela documentada inexistência de histórico relevante na própria instituição ré, o que impunha elevação do nível de criticidade do monitoramento. Aplica-se o dever regulatório de monitoramento e de política de segurança cibernética, não se confundindo autenticação de acesso com a obrigação de análise de razoabilidade e resposta a anomalias (Res. BCB nº 4.893/2021, arts. 2º e 8º; Res. BCB nº 1/2020, art. 89, § 1º, I). Afasta-se a culpa exclusiva da consumidora, pois o eventual fornecimento de CPF não explica, por si, transações sequenciais em curto tempo, concorrendo de modo determinante a omissão da instituição na detecção e contenção das operações atípicas (CDC, art. 14, § 3º, II). Impõe-se o ressarcimento simples das transferências fraudulentas. Distingue-se o empréstimo, concedido pela instituição financeira, limitando-se o ressarcimento aos encargos debitados, com declaração de inexigibilidade. Rejeita-se a repetição do indébito em dobro, por inexistir cobrança indevida com recebimento pela fornecedora, tendo os valores sido destinados a terceiros (CDC, art. 42, parágrafo único). Reconhecimento da falha do serviço e do dever de ressarcimento material que não implica, automaticamente, reparação extrapatrimonial. Ausentes elementos de abalo autônomo. Circunstâncias do caso indicam participação da consumidora na dinâmica do golpe (engenharia social), insuficiente para caracterizar dano moral indenizável. Sentença reformada.

IV. Dispositivo e tese

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. Instituição de pagamento responde objetivamente por fraude caracterizada como fortuito interno quando não comprova mecanismos eficazes de monitoramento e resposta a transações manifestamente atípicas. 2. O fornecimento isolado de dado pessoal (como CPF) não configura, por si, culpa exclusiva do consumidor apta a romper o nexo causal se a instituição falha em detectar e bloquear operações anômalas. 3. A repetição em dobro do CDC, art. 42, parágrafo único, exige cobrança e recebimento de valores pelo fornecedor, não incidindo quando a subtração decorre de transferências a terceiros. 4. O reconhecimento do dever de ressarcimento material por falha do serviço não implica automaticamente dano moral, que depende de lesão autônoma a direitos da

personalidade e circunstâncias que ultrapassem o mero dissabor patrimonial.

Dispositivos relevantes: CC, arts. 389, parágrafo único (red. Lei 14.905/2024), 405, 406 (redação anterior e Lei 14.905/2024), 927, 944 e 945. CDC, arts. 2º, 3º, 14, caput, §1º e §3º, e 42, parágrafo único. CPC, arts. 1.010, II e III; 1.012; 1.026, §2º; 85, §2º e §11; 86; 98, §3º. Resolução BCB nº 4.893/2021, arts. 2º e 8º. Resolução BCB nº 1/2020, art. 89, §1º, I.

Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 479. TJSP, Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado. STJ, Tema Repetitivo 1368.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 243/250) interposto por **Jaqueline Aparecida Herculano da Costa** contra a r. sentença proferida às fls. 235/239, a qual julgou improcedentes os pedidos formulados pela apelante na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face da **Picpay Serviços S.a** (apelada), condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atualizado da causa, com suspensão da exigibilidade por cinco anos em razão da assistência judiciária gratuita, revogando, ainda, a tutela de urgência anteriormente concedida.

Em apelação, **Jaqueline Aparecida Herculano da Costa** alega, em síntese: **(i)** responsabilidade objetiva da instituição financeira com fundamento no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sustentando ser dever da apelada assegurar a segurança das operações realizadas em ambiente digital; **(ii)** inexistência de fornecimento de senha pela apelante, alegando ter se limitado a informar seu CPF em primeiro contato, sem concluir qualquer contratação ou fornecer dados sensíveis possibilitadores de movimentações financeiras; **(iii)** falha na prestação do serviço bancário, por ausência de comprovação técnica de a titular da conta ter validado as transações, não tendo sido apresentados logs de acesso detalhados, endereços IP, geolocalização ou análise comportamental da usuária; **(iv)** violação à Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central do Brasil, alegando a apelada não ter mantido mecanismos de controle capazes de detectar, em tempo real, transações com padrão incomum para bloqueio e revalidação do consentimento pelo cliente; **(v)** falha na autenticação e no dever de segurança bancária, sustentando o sistema da apelada não ter impedido nem sinalizado qualquer anomalia nas transações fraudulentas realizadas, tampouco ter oferecido barreiras eficazes contra acessos indevidos; **(vi)** presença do nexo de causalidade entre a conduta omissiva da apelada e o dano sofrido pela apelante, com base na teoria do risco do empreendimento; **(vii)** ausência de culpa exclusiva da vítima, alegando não ter

efetuado qualquer contratação dolosa, tampouco ter contribuído decisivamente para o evento danoso; **(viii)** configuração de dano moral decorrente da conduta da apelada, resultando em transtornos significativos, sentimento de impotência, angústia e violação à dignidade da consumidora.

Pretende a reforma da r. sentença para julgar procedentes os pedidos iniciais, condenando a apelada à devolução dos valores subtraídos, em dobro, bem como à indenização por danos morais, à condenação da apelada ao pagamento das custas e honorários recursais e à concessão de nova análise probatória, se necessário, com eventual produção de prova pericial ou oral, em atenção ao contraditório e ampla defesa.

Foram apresentadas contrarrazões pela apelada **PicPay Instituição de Pagamento S.A.** (fls. 254/260), sustentando a regularidade da contratação realizada pela própria apelante, a inexistência de indícios de fraude ou falha na prestação do serviço e a configuração de culpa exclusiva da recorrente e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Afirma não estarem presentes os requisitos da responsabilidade civil, bem como a ausência de comprovação dos danos materiais e morais alegados. Subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado a título de dano moral. Ao final, pugna pelo desprovimento do recurso de apelação.

Não houve oposição ao julgamento virtual, pelo que os autos foram encaminhados à respectiva sessão, nos termos das Resoluções CNJ nº 591/2024 e TJSP nº 984/25.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, foi respondido e o preparo é dispensado, ante a concessão da gratuidade da justiça à parte apelante, pelo v. acórdão de fls. 65/80.

De início, cumpre afastar a pretensão de concessão de nova análise probatória, com eventual produção de prova pericial ou oral, constante to item “c” dos pedidos de apelação, fl. 250.

Nos termos do art. 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, a apelação deve conter, obrigatoriamente, a exposição do fato e do direito, bem como as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade. Tais requisitos consubstanciam o princípio da dialeticidade recursal, impondo ao recorrente o ônus de demonstrar, de forma fundamentada, o desacerto da decisão impugnada.

No caso concreto, a parte apelante não desenvolveu qualquer capítulo recursal voltado à alegação de cerceamento de defesa, nulidade da instrução ou imprescindibilidade de complementação probatória, limitando-se a formular, de maneira genérica, ao final da peça recursal, pedido de “nova análise probatória, se necessário, com eventual produção de prova pericial ou oral”.

Verifica-se, assim, que o referido requerimento não se

encontra amparado por exposição específica de fatos e fundamentos jurídicos, tampouco por razões recursais voltadas à desconstituição da sentença sob o enfoque da atividade instrutória, em manifesta inobservância aos requisitos formais previstos no art. 1.010, incisos II e III, do CPC.

Dessa forma, ausente correlação entre o pedido formulado e a fundamentação recursal, revela-se inviável o seu conhecimento como preliminar de apelação, por se tratar de postulação genérica e dissociada das razões de inconformismo deduzidas contra a sentença.

Recurso recebido somente no efeito devolutivo, nos termos do art. 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil, ante a revogação, por sentença, da tutela de urgência concedida à fls. 81.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conhecimento do presente recurso e o recebimento em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso **comporta provimento em parte.**

A controvérsia recursal resume-se em examinar: (i) se houve falha na prestação do serviço pela apelada, notadamente quanto aos deveres de segurança, autenticação e prevenção/detecção de transações atípicas, apta a atrair a responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC) e a incidência da teoria do risco do empreendimento; (ii) em sendo reconhecida a falha do serviço, se se encontra afastada a excludente de responsabilidade fundada em culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), à luz da alegação de inexistência de fornecimento de senha ou de dados sensíveis e das circunstâncias do evento; (iii) reconhecida a responsabilidade da ré, se são devidos os danos materiais, bem como a extensão da reparação, inclusive quanto ao pedido de repetição do indébito em dobro; (iv) ainda nesse contexto, se é cabível indenização por danos morais e, em caso positivo, a fixação do respectivo quantum indenizatório; (v) por fim, as consequências sucumbenciais, inclusive quanto à condenação ao pagamento de custas, honorários advocatícios e eventual majoração da verba honorária em grau recursal.

Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexo causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Trata-se de relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, pois a apelante figura como destinatária final dos serviços prestados pela instituição de pagamento apelada, a qual se enquadra como fornecedora no mercado de consumo. Incontroverso esse enquadramento, incide o regime de responsabilidade civil objetiva previsto no art. 14, caput, do CDC, segundo o qual o fornecedor responde, independentemente de

culpa, pelos danos decorrentes de defeitos na prestação do serviço.

A responsabilidade objetiva decorre da teoria do risco do empreendimento, segundo a qual aquele que explora atividade econômica deve suportar os riscos a ela inerentes. No âmbito das instituições financeiras e de pagamento, tal risco compreende não apenas as operações regulares, mas também as fraudes praticadas por terceiros no ambiente digital, caracterizadas como fortuito interno. Nesse sentido, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos oriundos de fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

A responsabilidade civil exige conduta, dano e nexos causal. No âmbito consumerista, a conduta defeituosa se traduz na falha na prestação do serviço, sendo desnecessária a prova de culpa. O art. 14, § 3º, do CDC estabelece como excludentes a demonstração de inexistência do defeito ou a comprovação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que implica inversão legal do ônus da prova: incumbe ao fornecedor evidenciar a regularidade do serviço e a ausência de falha.

No caso, a apelada sustenta inexistir defeito porque as transações impugnadas teriam sido realizadas com dupla autenticação (senha pessoal e biometria facial), em dispositivo previamente autorizado pela autora desde 17/12/2022, conforme registros de tela (fls. 103/104). Contudo, o conjunto probatório revela que a instituição não se desincumbiu do ônus de demonstrar a inexistência de falha, especialmente quanto aos deveres de segurança e de prevenção de operações atípicas.

De início, destaca-se a ausência de qualquer demonstração de que as transações questionadas eram compatíveis com o perfil histórico de movimentação da apelante —providência que se impunha à apelada, à vista do dever regulatório de monitoramento e de gerenciamento de risco inerente à atividade das instituições de pagamento, conforme normas do Banco Central.

A instituição limitou-se a juntar o extrato do próprio dia 12/11/2024, quando ocorreram as operações impugnadas (fls. 30/31), **sem apresentar histórico pretérito, relatório de perfil transacional ou registro de acompanhamento de risco apto a aferir se movimentações de tal valor e frequência se inseriam no padrão habitual da consumidora.**

Não há nos autos extratos de meses anteriores, relatórios de movimentação por período minimamente representativo, tampouco documentação técnica oriunda dos sistemas internos de monitoramento que indique, por exemplo, a realização anterior, pela apelante, de transferências via PIX ou TED em patamares superiores a R\$ 10.000,00, ou mesmo próximos aos montantes de R\$ 34.249,00 e R\$ 24.249,93, **transferidos em poucos minutos.**

Essa insuficiência probatória se mostra ainda mais relevante diante da cronologia registrada no extrato de fls. 30/31: às 11h56min21s de 12/11/2024, houve recebimento de PIX de R\$ 10.000,00; doze

minutos depois, às 12h08min27s, realizou-se recarga em carteira via TED PicPay de R\$ 24.249,93; cinco minutos após, às 12h13min31s, foi enviado PIX de R\$ 34.249,00; em seguida, às 13h29min12s, ocorreu a contratação do empréstimo identificado pela CCB nº 0119909171, no valor de R\$ 773,90, com débito de tarifa de cadastro de R\$ 37,92 às 13h29min13s.

Verifica-se, assim, **sucessão de operações em curtíssimo lapso temporal, totalizando R\$ 59.272,83** no intervalo aproximado de uma hora e trinta e três minutos, em dinâmica manifestamente indicativa de risco, a exigir atuação efetiva dos mecanismos de monitoramento e prevenção de fraude.

Ainda assim, a apelada não produziu documento técnico apto a demonstrar que transferências da ordem de R\$ 24.000,00 (TED) e R\$ 34.000,00 (PIX) integrassem o padrão usual de movimentação da consumidora, nem comprovou que seus controles de detecção de operações atípicas tenham sido acionados, limitando-se à alegação genérica de regularidade fundada na utilização de senha e biometria.

A gravidade da falha se evidencia ainda mais quando se coteja o padrão das transações impugnadas **com a capacidade econômica efetivamente demonstrada pela consumidora**. Conquanto a apelada não tenha trazido a movimentação de extratos anteriores, **os documentos juntados no agravo de instrumento nº 2096775-72.2025.8.26.0000** relativo à gratuidade de justiça —cujo provimento consta às fls. 65/80— **indicam situação financeira incompatível com os valores movimentados no dia dos fatos**.

Com efeito, os extratos do Banco Santander referentes a janeiro de 2025 apontam saldo final de apenas R\$ 10,17, com movimentações restritas a despesas ordinárias em supermercados e farmácias, além de transferências via PIX de pequeno valor. No mês subsequente, registrou-se saldo final de R\$ 214,23, preservando-se o mesmo padrão de operações de reduzida monta. Soma-se a isso a declaração de isenção de imposto de renda apresentada pela apelante, da qual se infere percepção de rendimentos mensais abaixo do limite legal de obrigatoriedade de declaração.

Acresça-se, ainda, que o documento juntado no agravo de instrumento (fl. 64) evidencia a inexistência de qualquer movimentação anterior na própria conta mantida junto à apelada, no período de 7 de janeiro de 2025 a 6 de abril de 2025, constando expressamente a informação de que “não há movimentações no período escolhido”.

Tal circunstância, longe de afastar a responsabilidade da instituição, reforça a atipicidade objetiva das operações impugnadas e evidencia que a apelante não ostentava histórico de utilização relevante da conta na plataforma da ré, **o que, por si só, deveria ter elevado o nível de criticidade dos mecanismos automáticos de monitoramento, validação e bloqueio preventivo. A completa ausência de padrão pretérito de movimentação na conta da própria instituição apelada tornava ainda mais exigível a atuação de seus sistemas de prevenção à fraude** diante da súbita e concentrada realização de transferências e contratação de crédito de elevado valor.

Nesse contexto, a discrepância entre a capacidade econômica comprovada nos autos e as movimentações realizadas em 12/11/2024 reforça, de modo objetivo, a atipicidade das operações e evidencia o descumprimento, pela instituição apelada, dos deveres de monitoramento e de gerenciamento de risco que integram o núcleo de sua atividade, caracterizando falha na prestação do serviço.

Com isso, a prova documental dos autos converge para o mesmo ponto: a sucessão de transações de elevado valor, em curto lapso temporal, associada à inexistência de histórico de movimentação relevante na própria conta mantida junto à apelada e dissociada da capacidade econômica e do padrão financeiro evidenciados, constitui forte indicativo de fraude e, por consequência, reforça a conclusão de que a instituição não demonstrou a inexistência de defeito do serviço, sobretudo quanto à detecção e ao tratamento de operações manifestamente atípicas.

O dever de segurança imposto às instituições financeiras e de pagamento não se exaure na disponibilização de mecanismos de autenticação de acesso, abrangendo a obrigação permanente de monitoramento das transações e de identificação de operações atípicas ou incompatíveis com o perfil do cliente.

Nessa linha, a Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central do Brasil impõe a implementação de política de segurança cibernética compatível com o perfil de risco da instituição (art. 2º), bem como a adoção de controles voltados ao monitoramento das transações para identificação de operações atípicas ou incompatíveis com o perfil do cliente (art. 8º).

No caso concreto, a apelada não demonstrou o funcionamento efetivo de mecanismos de detecção de anomalias e de gerenciamento de risco aptos a identificar a sucessão de operações realizadas em curtíssimo lapso temporal e com valores expressivos, inexistindo nos autos qualquer elemento técnico que evidencie a identificação do padrão anômalo, a geração de alertas ou a adoção de medidas preventivas, como bloqueio cautelar ou validação adicional.

A instituição limitou-se a alegar validação por senha e biometria, sem demonstrar a realização de análise, automatizada ou manual, de compatibilidade das movimentações com o perfil da usuária, providência que não se confunde com meras barreiras de acesso.

A narrativa inicial, segundo a qual a autora foi atraída por oferta de investimento divulgada em rede social e, após contato telefônico, foi surpreendida por sucessivas transações, revela-se compatível com a dinâmica do denominado “golpe do falso investimento”, sem que a apelada tenha apresentado elementos técnicos mínimos capazes de infirmar tal hipótese.

Ainda assim, a ré não juntou registros de geolocalização, relatórios de análise comportamental, indicadores de risco, trilhas de auditoria ou qualquer evidência de inexistência de alertas ou de tratamento interno das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações impugnadas, limitando-se a informar que o dispositivo estava previamente autorizado e que houve autenticação por senha e biometria.

A ausência de documentação técnica mínima evidencia o descumprimento dos deveres operacionais impostos pela regulação setorial.

Nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, o serviço é defeituoso quando não oferece a segurança legitimamente esperada, a qual, no âmbito das instituições de pagamento, abrange mecanismos eficazes de monitoramento, detecção e resposta a transações manifestamente atípicas.

No caso, a apelada não comprovou que as transações impugnadas eram compatíveis com o perfil transacional da consumidora, tampouco demonstrou o acionamento de controles internos aptos a identificar e tratar a sucessão de movimentações de elevado valor em curtíssimo lapso temporal.

Desse modo, resta caracterizada a falha na prestação do serviço, sendo insuficiente, para afastar a responsabilidade, a invocação isolada de autenticação por senha e biometria.

O defeito do serviço decorre da omissão na detecção e no bloqueio de operações com aparência objetiva de fraude, que permitiu o processamento, em curto espaço de tempo, de movimentações que totalizaram R\$ 59.272,83, sem cautela adicional compatível com o risco evidenciado.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DO PRESENTE DE ANIVERSÁRIO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA PARTE AUTORA. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação declaratória e indenizatória alegando fraude conhecida como "golpe do presente de aniversário", resultando em transações não autorizadas. A autora busca a declaração de inexistência dos débitos, restituição em dobro dos valores e indenização por danos morais. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade civil da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas na conta da autora, considerando a alegada falha na prestação de serviços e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. III. Razões de Decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor por falhas na prestação de serviços, conforme art. 14 do CDC. 4. A instituição financeira não demonstrou a adoção de mecanismos eficazes de prevenção e detecção de fraudes, não afastando sua responsabilidade objetiva. Transações realizadas em sequência, com diferença de poucos minutos e totalizaram valor expressivo, destoando do histórico de gastos da autora. 5. Dano moral negado, ante

a culpa concorrente da autora. IV. Dispositivo e Tese 6. Recurso parcialmente provido para declarar a inexigibilidade da dívida, negado o dano moral. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras abrange falhas na segurança dos serviços prestados. 2. A inversão do ônus da prova é aplicável em casos de verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º; art. 42, parágrafo único; art. 6º, VIII. Código de Processo Civil, art. 373, II; art. 487, I. Resolução CMN 4968/2021, art. 5º. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023. TJSP, Apelação Cível 1044011-94.2023.8.26.0001, Rel. Sergio Gomes, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 05.11.2025. (TJSP; Apelação Cível 1001188-94.2025.8.26.0564; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de improcedência. APELAÇÃO. Irresignação da parte autora. Golpe da falsa central de atendimento. Transações realizadas em sequência, em curto espaço de tempo e fora do perfil de consumo do correntista. Falha no sistema de segurança do banco. Ônus da prova não satisfeito pela instituição bancária. Inexistência das excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, §3º, do CDC. Inteligência da Súmula 479 do C. STJ. Responsabilidade objetiva. Inexigibilidade do débito. Danos materiais devidos. Precedentes desta C. Câmara. Dever de restituição em dobro dos valores descontados a título de parcelas do empréstimo. DANOS MORAIS. Não ocorrência. Situação que não extrapola o mero aborrecimento cotidiano. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. Redistribuição dos ônus sucumbenciais que se faz necessária. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1110023-50.2024.8.26.0100; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2025; Data de Registro: 25/07/2025)

Ação de indenização por danos materiais e morais. Furto de celular contendo aplicativo de instituições. Realização de operações e transações não reconhecidas nas contas do autor. Risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor (art. 14 do CDC). Falha na prestação de serviços por parte dos réus. Contexto dos autos que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor, dada a falha de segurança. Transações realizados em curto espaço de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tempo, e que destoam do perfil da parte autora. Danos materiais e morais caracterizados. Ratificação do julgado. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1033060-35.2023.8.26.0003; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024)

A Resolução BCB nº 1/2020 (art. 89, § 1º, I) e a Resolução nº 4.893/2021 impõem às instituições financeiras e de pagamento o dever permanente de identificar e monitorar transações atípicas ou incompatíveis com o perfil do cliente, dever que, no caso concreto, não foi observado pela apelada.

Em apenas 17 minutos, foram realizadas uma TED de R\$ 24.249,93 e um PIX de R\$ 34.249,00, totalizando R\$ 58.498,93, valores manifestamente incompatíveis com o perfil financeiro da apelante, caracterizado por movimentações modestas e reduzida capacidade econômica, sendo ainda relevante destacar que documento juntado no agravo de instrumento evidencia a inexistência de movimentação anterior na própria conta mantida junto à apelada, circunstância que reforça, de modo objetivo, a atipicidade das operações.

A instituição não apresentou histórico de transações, relatório de perfil de risco ou qualquer registro de monitoramento que indicasse compatibilidade das operações com o padrão da cliente, limitando-se a alegar autenticação por senha e biometria.

Além da desproporção dos valores, a sucessão de operações em curtíssimo intervalo, seguida de novas transferências e contratação de empréstimo, revela dinâmica típica de fraude, que deveria ter sido identificada e tratada pelos sistemas de monitoramento.

A autenticação do acesso não supre o dever regulatório de análise da razoabilidade das transações, sendo a ausência de alertas, bloqueios preventivos ou validação adicional indicativa de falha no gerenciamento do risco de fraude.

Assim, o processamento de transferências manifestamente incompatíveis com o perfil da consumidora caracteriza descumprimento das normas do Banco Central e defeito do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

O Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo também é aplicável ao caso, ao estabelecer que: *“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais **quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”* (destaquei)

Caracterizada a falha do serviço, examina-se a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. A apelada sustenta culpa exclusiva da consumidora, sob o argumento de que esta teria fornecido dados pessoais a terceiros.

A culpa exclusiva pressupõe que o dano decorra unicamente da conduta da vítima, sem qualquer contribuição de defeito na prestação do serviço. No caso, ainda que se admita que a apelante tenha informado seu número de CPF a terceiro, tal circunstância não é suficiente para afastar a responsabilidade da fornecedora, pois o resultado danoso decorreu, de forma relevante, da inobservância, pela instituição, dos deveres de monitoramento, gerenciamento de risco e bloqueio de operações manifestamente atípicas.

Conforme narrado na inicial, houve apenas o fornecimento do CPF, inexistindo prova de entrega de senha, de dados biométricos, de autorização para instalação de aplicativos ou de anuência para as transações. A apelada, por sua vez, não esclareceu de que modo terceiros teriam obtido acesso ao dispositivo, à senha e à biometria da consumidora, limitando-se à alegação genérica de validação por senha e biometria.

O fornecimento isolado do CPF não viabiliza, por si só, transações sujeitas à autenticação multifatorial. A realização das operações sem qualquer alerta, bloqueio cautelar ou validação adicional, diante do padrão manifestamente atípico, evidencia vulnerabilidade operacional e falha dos mecanismos de controle cuja implementação constitui dever regulatório da instituição.

Ainda que se considere a incidência de técnicas de engenharia social, trata-se de risco típico da atividade das instituições de pagamento, não sendo suficiente para romper o nexo causal, sobretudo quando as operações são sucessivas, em curto lapso temporal e em valores incompatíveis com o perfil do usuário.

A eventual imprudência da consumidora não se confunde com culpa exclusiva, a qual exige exclusividade da conduta da vítima. No caso concreto, sequer se vislumbra culpa concorrente juridicamente relevante, pois o simples fornecimento do CPF, dado amplamente circulante, não explica a realização de operações que exigem senha pessoal e biometria facial.

Aplica-se, portanto, a teoria do fortuito interno, segundo a qual as fraudes praticadas por terceiros no ambiente digital integram o risco da atividade, conforme consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A apelada não comprovou a adoção de cautelas operacionais suficientes para prevenir e detectar a fraude, nem a existência de mecanismos eficazes de análise e bloqueio de operações atípicas, tampouco demonstrou a habitualidade de transações de tal monta pela autora.

A omissão na identificação e no tratamento das operações

manifestamente atípicas concorreu de forma determinante para o dano, afastando a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC e mantendo íntegra a responsabilidade objetiva da instituição.

Reconhecida a falha na prestação do serviço e afastadas as excludentes de responsabilidade, **impõe-se a condenação da apelada ao ressarcimento dos danos materiais**, nos termos dos arts. 927 do Código Civil e 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor, devendo a reparação corresponder à integralidade do prejuízo efetivamente suportado.

Conforme extrato de fls. 30/31, no dia 12/11/2024 foram realizadas, de forma fraudulenta, as seguintes operações: (i) transferência via TED no valor de R\$ 24.249,93, às 12h08min27s; e (ii) transferência via PIX no valor de R\$ 34.249,00, às 12h13min31s, valores que totalizam R\$ 58.498,93 e constituem prejuízo material direto da consumidora.

Diversa é a situação quanto ao empréstimo identificado pela CCB nº 0119909171. Consoante a Cédula de Crédito Bancário de fls. 22/26, o crédito foi concedido pela ré.

O valor líquido do empréstimo (R\$ 758,44) ingressou na conta da apelante e foi imediatamente transferido a terceiros, de modo que tal montante não configura prejuízo indenizável em face da apelada, mas risco suportado pela instituição mutuante.

O prejuízo material imputável à apelada, quanto à operação de crédito, restringe-se aos encargos debitados da conta da autora no ato da contratação fraudulenta, consistentes na tarifa de cadastro (R\$ 37,92) e no IOF (R\$ 15,46), totalizando R\$ 53,38.

Assim, o dano material restituível perfaz o montante de R\$ 58.552,31, correspondente às transferências fraudulentas (R\$ 58.498,93) e aos encargos indevidamente debitados (R\$ 53,38).

O prejuízo encontra-se comprovado pelo extrato de fls. 30/31, não havendo prova de recuperação dos valores nem de adoção eficaz do Mecanismo Especial de Devolução, sendo irrelevante o bloqueio residual de R\$ 0,53 ali registrado.

Quanto ao empréstimo fraudulentamente contratado, além do ressarcimento dos encargos já debitados, impõe-se a declaração de inexigibilidade da dívida perante a apelante, devendo a apelada abster-se de promover cobranças, negativações ou restrições decorrentes da CCB nº 0119909171, confirmando-se, neste ponto, a tutela de urgência anteriormente concedida.

Registre-se, por oportuno, que, conquanto não haja pedido expresso de confirmação da tutela de urgência no rol final da inicial, tal pretensão se extrai da leitura sistemática da peça, notadamente do capítulo específico sobre a tutela provisória e dos pedidos de declaração de nulidade contratual e de inexigibilidade da cobrança, evidenciando-se a intenção da parte autora de ver



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantida, em caráter definitivo, a medida antecipatória já deferida, não havendo falar em ausência de postulação apta a autorizar a apreciação da matéria.

A correção monetária incide desde 12/11/2024, data dos débitos indevidos, e os juros de mora desde a citação, ocorrida em 05/08/2025, nos termos do art. 405 do Código Civil.

A fixação da taxa SELIC como índice de juros moratórios aplicável às obrigações civis exige a análise conjunta de dois marcos normativos: (i) o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema Repetitivo 1368 (REsp 2.199.164/PR), de relatoria do Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, apreciado pela Corte Especial e publicado no DJe de 20/10/2025; e (ii) as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024, publicada em 1º/07/2024.

No precedente mencionado, restou definida a seguinte questão submetida a julgamento: *"Definir se a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC) deve ser considerada para a fixação dos juros moratórios a que se refere o art. 406 do Código Civil antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024"*.

A Corte Especial firmou a seguinte tese: *"O art. 406 Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional"*.

Tal orientação fundamenta-se no fato de que a SELIC constitui o principal índice oficial macroeconômico, definido e prestigiado pela Constituição Federal, pelas leis de Direito Econômico e Tributário e pelas autoridades competentes, vigorando para todo o sistema financeiro-tributário pátrio.

A Lei nº 14.905/2024, por seu turno, alterou a redação do artigo 406 do Código Civil, estabelecendo nova sistemática para a incidência de juros moratórios. A partir de sua vigência, os juros moratórios passam a incidir pela taxa SELIC, com a dedução do IPCA, nos termos do parágrafo único do artigo 389 do mesmo diploma legal, evitando-se, assim, a sobreposição de índices de correção monetária.

No caso concreto, conforme consignado anteriormente, a apelante sofreu prejuízos materiais decorrentes de operações fraudulentas realizadas em 12/11/2024: (i) transferência via TED no valor de R\$ 24.249,93; (ii) transferência via PIX no valor de R\$ 34.249,00; (iii) encargos referentes ao empréstimo fraudulentamente contratado (tarifa de cadastro e IOF) no valor de R\$ 53,38, totalizando R\$ 58.552,31. A atualização monetária incide desde a data de cada desembolso, ou seja, desde 12/11/2024, quando se consumaram os danos materiais. Os juros de mora, por sua vez, incidem desde a citação, ocorrida em 05/08/2025, conforme consignado às fls. 85.

Diante desse panorama normativo e da cronologia dos fatos,

a solução para a atualização dos valores desdobra-se da seguinte forma:

Quanto à correção monetária e juros moratórios no período compreendido entre 12/11/2024 (data dos desembolsos) e 04/08/2025 (véspera da citação): aplicação exclusiva da taxa SELIC, que engloba tanto a correção monetária quanto os juros moratórios, conforme previsto no artigo 406 do Código Civil em sua redação original, interpretado nos termos do Tema Repetitivo 1368 do Superior Tribunal de Justiça. Nesse período, a SELIC absorve ambos os componentes, não havendo incidência cumulativa de índices.

Com relação aos juros moratórios a partir de 05/08/2025 (data da citação): aplicação da taxa referencial SELIC, deduzido o IPCA, nos termos do artigo 406, parágrafo 1º, do Código Civil, com a redação conferida pela Lei nº 14.905/2024, observada a desconsideração de eventuais juros negativos, conforme estabelece o artigo 406, parágrafo 3º, do mesmo diploma legal.

No que tange à correção monetária a partir de 05/08/2025 (data da citação): aplicação do IPCA, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação conferida pela Lei nº 14.905/2024, evitando-se a sobreposição de índices de correção monetária já que a SELIC incidente sobre os juros moratórios terá deduzido o próprio IPCA.

Os valores deverão ser apurados em fase de cumprimento de sentença, observados os parâmetros ora estabelecidos, incidindo a taxa SELIC de forma exclusiva sobre o montante de R\$ 59.272,83 desde 12/11/2024 até 04/08/2025, e, a partir de 05/08/2025, a correção monetária pelo IPCA e os juros de mora pela taxa SELIC deduzido o IPCA, tudo nos termos da legislação vigente em cada período.

O pedido de **repetição do indébito** em dobro, fundado no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, não merece acolhida. O referido dispositivo estabelece que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. A aplicação dessa norma pressupõe que o fornecedor tenha efetivamente cobrado e recebido valores indevidos do consumidor, configurando enriquecimento sem causa que justifica a penalidade da devolução em dobro.

No caso concreto, todavia, a situação fática não se amolda à hipótese de incidência do artigo 42, parágrafo único, do CDC. A apelada não cobrou nem recebeu para si os valores objeto das transferências fraudulentas. Conforme se extrai do extrato de fls. 30/31 e da narrativa da petição inicial às fls. 02/03, os valores foram transferidos para terceiros identificados como Adrielly Louzeiro de Souza e Beatriz Romualdo Bocchi, titulares de contas mantidas em outras instituições financeiras.

A apelada figura nos autos não como destinatária dos valores transferidos, mas como prestadora de serviços que falhou em detectar e bloquear as transações fraudulentas, sendo responsável civilmente pela reparação dos danos em razão do defeito na prestação do serviço.

A instituição apelada não auferiu benefício patrimonial com as transferências impugnadas, realizadas em favor de terceiros estranhos à lide, sendo ela, ao revés, quem suportará o prejuízo decorrente da condenação ao ressarcimento. A repetição do indébito em dobro pressupõe cobrança indevida, pagamento pelo consumidor e recebimento pelo fornecedor, como forma de sancionar práticas abusivas de cobrança e o enriquecimento sem causa, o que não se verifica na hipótese.

Inexistindo cobrança ou recebimento de valores pela apelada, não se configura o suporte fático do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. A condenação decorre, portanto, de responsabilidade civil por falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do mesmo diploma, e não de cobrança indevida, impondo-se a restituição simples dos valores subtraídos, acrescidos de correção monetária desde 12/11/2024 e juros de mora desde a citação, rejeitado o pedido de repetição do indébito em dobro.

Diversa é a solução quanto ao pedido de indenização por danos morais.

Embora reconhecida a responsabilidade objetiva da apelada pelos danos materiais, não se verifica, no caso concreto, a configuração de dano moral indenizável, o qual pressupõe efetiva lesão a direitos da personalidade, com sofrimento relevante, não se confundindo com meros aborrecimentos.

Na espécie, não houve exposição pública, negatização indevida, constrangimento perante terceiros ou violação à honra, à imagem ou à dignidade da autora, tendo o evento se restringido à esfera patrimonial, integralmente reparável por meio da indenização material.

Cumprido observar, ainda, que a própria narrativa inicial evidencia participação da apelante na cadeia fática, pois acessou página de investimentos em rede social, manteve contato com suposto representante e forneceu voluntariamente seu CPF para análise de perfil. Ainda que tenha sido vítima de engenharia social, não se trata de hipótese de completa passividade, nem de surpresa absoluta, como nos casos de invasão ou acesso totalmente alheio à atuação do consumidor.

Tal circunstância não autoriza a transferência do prejuízo à vítima, nem rompe o nexo causal quanto aos danos materiais, porque a responsabilização patrimonial da apelada decorre do defeito do serviço — consubstanciado na ausência de monitoramento e contenção de operações manifestamente atípicas — e do fortuito interno, riscos inerentes à atividade.

Todavia, esse mesmo dado fático assume relevo na análise do dano moral. A reparação extrapatrimonial exige demonstração de lesão efetiva a direitos da personalidade, com sofrimento de intensidade excepcional. Quando a própria consumidora, ainda que induzida por engenharia social, interage com os fraudadores e fornece dado pessoal no contexto da oferta enganosa, o evento deixa de representar surpresa absoluta e passa a se inserir em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dinâmica na qual o abalo alegado se aproxima do dissabor próprio do incidente patrimonial, **sem repercussão autônoma na honra, imagem ou dignidade**.

Dito de outro modo: a participação da apelante não exclui o dever de restituição —porquanto a falha do serviço concorre de modo determinante para a subtração dos valores—, mas enfraquece o suporte fático do dano moral, ao evidenciar que o desconforto suportado decorreu do próprio episódio de fraude, sem demonstração de consequências concretas e relevantes que ultrapassem o campo patrimonial já reparado.

Assim, consideradas as circunstâncias do caso, inclusive a conduta da consumidora, nos termos do art. 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, não se evidencia dano moral indenizável, inexistindo contradição entre o reconhecimento do dever de ressarcimento dos prejuízos patrimoniais e a rejeição da pretensão extrapatrimonial.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. **"GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO"**. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA RECONHECIDA. **DANO MORAL AFASTADO. RESTITUIÇÃO DE VALORES MANTIDA.** RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO, FICANDO PREJUDICADO O RECURSO ADESIVO DA AUTORA. I. Caso em exame 1. Trata-se de ação declaratória de inexistência de negócios jurídicos cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais, ajuizada em razão de fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". A autora alegou ter recebido ligação de suposto funcionário do banco, que a orientou a realizar operações em caixa eletrônico, resultando em diversas transferências e empréstimos não reconhecidos. 2. A r. sentença julgou procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade do débito de R\$ 57.361,35, determinando a restituição integral dos valores e condenando o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. 3. O banco apelou, arguindo preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, a inexistência de falha na prestação do serviço, culpa exclusiva da vítima e ausência de dano moral. A autora apresentou contrarrazões e interpôs recurso adesivo requerendo majoração da indenização moral para R\$ 20.000,00. II. Questão em discussão 4. As questões controvertidas consistem em determinar: (i) se o Banco do Brasil é parte legítima para figurar no polo passivo da

demanda; (ii) se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes da fraude; (iii) se houve culpa exclusiva ou concorrente da consumidora; (iv) se subsiste o dever de indenizar por dano moral. III. Razões de decidir 5. A preliminar de ilegitimidade passiva foi corretamente afastada, à luz da teoria da asserção, pois a autora atribui ao banco falha na segurança do serviço prestado, o que basta para legitimar sua inclusão no polo passivo. 6. A relação jurídica é de consumo (Súmula 297/STJ), sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor (CDC, arts. 12 e 14). As instituições financeiras respondem pelos danos oriundos de fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479/STJ e Tema Repetitivo 466/STJ). 7. No caso, as movimentações bancárias contestadas – transferências e pagamentos de valores expressivos e alheios ao perfil da consumidora, inclusive de veículos que não lhe pertencem – evidenciam a falha nos mecanismos de segurança do banco, que não bloqueou ou verificou a autenticidade das operações atípicas. Configurado, portanto, o fortuito interno. 8. A conduta da autora, que seguiu as instruções de supostos funcionários e permitiu o acesso de terceiros à sua conta, caracteriza culpa concorrente relevante, ainda que não exclusiva, contribuindo decisivamente para o resultado danoso. 9. A jurisprudência desta C. Câmara, conforme os Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado do TJSP, firmou entendimento de que, havendo fortuito interno, a instituição financeira responde pelos danos materiais, mesmo na presença de culpa concorrente do consumidor, sendo possível o afastamento da indenização moral quando a conduta da vítima for determinante para a consumação da fraude. **10. Reconhece-se a responsabilidade do banco pela restituição dos valores subtraídos, afastando-se, contudo, a condenação por danos morais, porquanto o sofrimento experimentado decorreu também da imprudência da própria autora.** 11. Redistribuídos os ônus sucumbenciais: 60% em desfavor do réu e 40% em desfavor da autora, observada a gratuidade de justiça concedida. IV. Dispositivo e tese 12. Recurso do réu parcialmente provido para afastar a condenação ao pagamento de danos morais. Recurso adesivo da autora prejudicado. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, ainda que configurada culpa concorrente do consumidor. **2. A culpa concorrente do consumidor pode afastar a indenização por danos morais, sem excluir o dever de restituição dos valores indevidamente debitados.** Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 186, 389 e 406; CDC, arts. 12, §3º, III, e 14, §3º; CPC, arts. 85, §2º. Jurisprudência

relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo 466; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; TJSP, Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado; TJSP, Apelações Cíveis nº 1086563-05.2022.8.26.0100, nº 1004145-73.2023.8.26.0100, nº 1009042-42.2021.8.26.0286, e nº 1008452-02.2025.8.26.0003. (TJSP; Apelação Cível 1002534-30.2024.8.26.0010; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025)

Assim, embora procedente o pedido de indenização por danos materiais, não se verifica dano moral indenizável, razão pela qual deve ser rejeitado o pleito de compensação extrapatrimonial.

Diante do exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso de apelação para reformar em parte a r. sentença e: **(i)** condenar a apelada PicPay Servicos S.A a restituir à apelante o montante de R\$ 58.552,31, a título de danos materiais, correspondente às operações fraudulentas ocorridas em 12/11/2024 (TED de R\$ 24.249,93; PIX de R\$ 34.249,00; e encargos do empréstimo fraudulentamente contratado - CCB nº 0119909171 - no valor de R\$ 53,38), em restituição simples; **(ii)** declarar a inexigibilidade do débito referente à CCB nº 0119909171, devendo a apelada abster-se de efetuar cobranças, negativações ou quaisquer restrições decorrentes desse contrato, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada a R\$ 10.000,00, confirmando-se, neste ponto, a tutela de urgência anteriormente concedida (fl. 81); **(iii)** fixar a atualização monetária e os juros de mora nos seguintes critérios: de 12/11/2024 até 04/08/2025: incidência exclusiva da taxa SELIC; a partir de 05/08/2025: correção monetária pelo IPCA e juros de mora pela taxa SELIC deduzido o IPCA, observada a desconsideração de juros negativos, tudo na forma da legislação aplicável.

Em razão do parcial provimento do recurso, que modificou o resultado da demanda para procedência em parte, fica obstada a majoração recursal prevista no art. 85, § 11, do CPC.

Por conseguinte, redimensiona-se a sucumbência para recíproca, nos termos do art. 86 do CPC, devendo cada parte suportar metade das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios fixados em 10% sobre o respectivo proveito econômico da parte adversa, na forma do art. 85, § 2º, do CPC, considerado, quanto à autora, o valor correspondente à restituição dos danos materiais efetivamente deferidos (R\$ 58.552,31), e, quanto à ré, o proveito decorrente dos pedidos rejeitados, consistentes na diferença entre os danos materiais pretendidos e os efetivamente deferidos (R\$ 720,52), na repetição do indébito em dobro não acolhida (R\$ 58.552,31) e na indenização por danos morais postulada na inicial (R\$ 10.000,00), todos os valores atualizados na forma já estabelecida, observada, quanto à autora, a suspensão da exigibilidade das verbas sucumbenciais pelo prazo de cinco anos, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC.

Conquanto seja pacífico o entendimento de que o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prequestionamento não exige a transcrição numérica de dispositivos legais, bastando o enfrentamento da matéria, para evitar alegação de negativa de prestação jurisdicional, dou por expressamente prequestionados os arts. 2º e 3º, 14, caput, § 1º e § 3º, e 42, parágrafo único, do CDC, os arts. 1.010, II e III, 1.012, caput, e 1.026, § 2º, do CPC, os arts. 405, 927, 944 e 945 do CC, o art. 406 do CC (na redação anterior e na redação conferida pela Lei nº 14.905/2024) e o art. 389, parágrafo único, do CC (na redação conferida pela Lei nº 14.905/2024), bem como a Resolução BCB nº 4.893/2021 (arts. 2º e 8º) e a Resolução BCB nº 1/2020 (art. 89, § 1º, I), além da Súmula 479 do STJ, do Tema Repetitivo 1368 do STJ e do Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do TJSP, todos examinados e aplicados na formação do julgado.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA

Assinatura Eletrônica