



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000158709

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004649-02.2025.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ERIKA SOUZA LOBO DA SILVA, é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 2 de março de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004649-02.2025.8.26.0006

Apelante: Erika Souza Lobo da Silva

Apelado: Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S.a.

Comarca: São Paulo

Voto nº 8972

DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDES EM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX APÓS ROUBO DE CELULAR. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de transferências fraudulentas via PIX, no valor de R\$ 36.899,00, realizadas após roubo de celular da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Verificar se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros após roubo de celular da correntista.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram fortuito interno, não excluindo a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos da Súmula 479 do STJ.

As transações realizadas destoavam completamente do perfil da correntista, caracterizando-se por valores elevados, rapidez incomum, destinatários desconhecidos e resgate imediato de aplicações, sem impugnação específica pela ré.

Configurados os danos morais pela subtração expressiva de valores, angústia decorrente da fraude e desvio produtivo do consumidor diante da inércia administrativa da ré.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais e morais decorrentes de transferências fraudulentas via PIX realizadas após roubo de celular, configurando fortuito interno. 2. Incumbe ao banco adotar mecanismos antifraude para detectar e bloquear transações atípicas que destoem do perfil do correntista. 3. Configura dano moral indenizável o desvio produtivo imposto ao consumidor pela falha de segurança e inércia administrativa da instituição financeira.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1097511-38.2024.8.26.0002, Rel. João Battaus Neto, j. 3 de dezembro de 2025.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação para reformar a sentença de fls. 276/278, que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais.

A autora ajuizou a ação narrando que, em 11 de março de 2025, foi vítima de assalto, tendo seu aparelho celular subtraído. Afirma que, em curto intervalo de tempo, antes que conseguisse bloquear suas contas, criminosos realizaram três transferências via PIX e um pagamento de boleto, totalizando prejuízo de R\$ 36.899,00. Sustenta que as transações eram atípicas e que a instituição financeira falhou em seu dever de segurança ao não detectar e impedir as movimentações fraudulentas. Requereu a condenação da ré à restituição do valor subtraído e ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

Citada, a instituição financeira apresentou contestação (fls. 91/103), alegando, em suma, a ausência de sua responsabilidade, uma vez que as transações foram validadas mediante uso de *login* e senha pessoais da correntista, o que configuraria culpa exclusiva da vítima. Argumentou que o evento danoso (roubo do celular) ocorreu fora de seu estabelecimento, caracterizando fortuito externo, e que cumpriu as normas de segurança. Impugnou os pedidos de restituição e de indenização por danos morais.

Após a réplica (fls. 264/275), sobreveio a sentença de improcedência. O juízo de primeiro grau entendeu que a autora não teve a devida cautela na guarda de seu aparelho celular e de suas senhas, o que teria possibilitado o acesso de terceiros à sua conta. Fundamentou que o roubo em via pública constitui fortuito externo, excludente da responsabilidade da instituição financeira.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 281/297). Sustenta que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, conforme a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Alega que a falha na prestação do serviço restou configurada pela ausência de mecanismos de segurança eficazes para detectar e bloquear transações que fugiam completamente de seu perfil de consumo. Defende a ocorrência de dano moral indenizável, em razão do abalo financeiro e do descaso da instituição na esfera administrativa. Pugna pela reforma integral da sentença, com a procedência dos pedidos iniciais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 309/313), nas quais a instituição financeira pugna pela manutenção da sentença.

O recurso é tempestivo e o preparo foi devidamente

recolhido (fls. 299/300 e 307/308).

VOTO

O recurso comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por transações bancárias realizadas por terceiros após o roubo do aparelho celular da consumidora.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, o entendimento de 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.”*

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de golpes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

“Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas

legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança nas operações com seus clientes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. O ato praticado por terceiro, quando frustra a garantia de segurança esperada das operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

No caso dos autos, a autora estava no trânsito quando marginais quebraram o vidro do carro (fls. 62), furtaram seu aparelho celular (fls. 87-89) e, em curto espaço de tempo, realizaram diversas operações financeiras em sua conta, totalizando um desfalque de R\$ 36.899,00 (fls. 64). As operações, consistentes em três transferências via PIX e um pagamento de boleto para destinatários desconhecidos, destoam completamente do perfil de movimentação da correntista, conforme se extrai dos extratos bancários (fls. 63/64), que demonstram que os valores estavam aplicados em CDB e não eram objeto de movimentação corriqueira.

As circunstâncias que demonstram a atipicidade das operações são múltiplas e convergentes: os valores transferidos eram exorbitantes e incompatíveis com o histórico da conta; as transações foram realizadas em questão de segundos ou poucos minutos, comportamento que foge ao padrão de um usuário comum; os destinatários eram desconhecidos e diferentes dos beneficiários habituais da correntista; os recursos estavam aplicados em investimentos (CDB) que a autora sequer movimentava, tornando o resgate e a transferência imediata uma conduta suspeita; e, ainda, os criminosos conseguiram alterar a senha de acesso ao aplicativo sem a exigência de reconhecimento facial ou biometria, o que, por si só, já deveria ter sido tratado como anomalia de segurança antecedente às transações financeiras. Tudo isso foi alegado pela autora e não impugnado de forma específica pela ré.

A instituição financeira, ao disponibilizar serviços e produtos no mercado de consumo, sobretudo por meios digitais, assume o dever de garantir a segurança, a integridade e a confiabilidade das operações. Caberia à instituição ré implementar mecanismos de segurança capazes de identificar e bloquear transações atípicas, que fogem ao padrão de uso do consumidor, como aquelas realizadas em sequência, com valores elevados e para destinatários inusuais, logo após a comunicação de um evento adverso como o roubo do celular.

Na hipótese, a instituição financeira se limitou a

afirmar que as transações foram realizadas com o uso de senha pessoal, sem, contudo, apresentar qualquer elemento técnico que comprovasse a regularidade das operações ou a adoção de medidas de segurança adicionais compatíveis com a atipicidade das movimentações. A simples alegação de uso de senha não é suficiente para caracterizar a culpa exclusiva da vítima, especialmente diante da sofisticação das fraudes digitais e da vulnerabilidade do consumidor.

A sentença fundamentou a improcedência na culpa exclusiva da autora, que não teria tido a devida cautela na guarda do aparelho celular, presumindo que a autora armazenava senhas no aparelho. Contudo, tal entendimento não pode prevalecer, por duas razões. Em primeiro lugar, a autora negou categoricamente que armazenava quaisquer senhas em seu aparelho, afirmando, com inteiro acerto, que tal presunção não encontra respaldo nos autos. Em segundo lugar, ainda que se admitisse o uso de senhas numéricas de seis dígitos como única barreira de proteção, tal expediente é manifestamente insuficiente para inibir fraudes diante da sofisticação da engenharia criminoso contemporânea, em que criminosos utilizam computadores e programas específicos para desbloquear travas de segurança e obter acesso irrestrito às contas em questão de minutos.

A vulnerabilidade, portanto, não reside na conduta da consumidora, mas nos mecanismos de segurança disponibilizados pela instituição financeira. Ademais, o roubo do aparelho celular em via pública é fato previsível na sociedade atual e se insere no conceito de fortuito interno, sendo um risco inerente à atividade bancária digital. Cabe reiterar que a causa do dano não foi o roubo isoladamente, mas a falha do sistema de segurança da instituição financeira, que se mostrou ineficaz para proteger o patrimônio de sua cliente contra a ação dos marginais, que subtraíram o celular da autora.

Nesse sentido, confira-se este julgado:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTA VIA PIX APÓS ROUBO DE CELULAR – NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO I – CASO EM EXAME: Ação de indenização por danos materiais ajuizada por correntista pessoa física e pessoa jurídica em face de instituição financeira, objetivando o ressarcimento de transferência via PIX no valor de R\$ 5.400,00, realizada fraudulentamente após roubo de aparelho celular ocorrido em 30/04/2024. Sentença de procedência condenou o banco réu à restituição do valor indevidamente transferido, com correção monetária desde a data da transação e juros de mora desde a citação, além de honorários advocatícios de 20% sobre o valor atualizado da condenação. II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Apelação interposta pela instituição financeira sustentando: (i) ilegitimidade

passiva ad causam, por não ter sido beneficiária da transferência fraudulenta; (ii) inexistência de falha na prestação do serviço, tendo as movimentações sido realizadas mediante credenciais pessoais do titular; (iii) comunicação intempestiva do evento pelos autores; (iv) ausência de acionamento do aplicativo "Celular Seguro"; (v) ausência denexo causal e configuração de fortuito externo; (vi) culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC); (vii) subsidiariamente, desproporcionalidade dos honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação. III – RAZÕES DE DECIDIR: Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva, porquanto a instituição financeira mantinha a conta na qual ocorreu a operação fraudulenta questionada. No mérito, caracterizada a falha na prestação do serviço bancário. Os autores comprovaram documentalmente a ocorrência do crime de roubo (B.O. de 02/05/2024), a realização da transferência via PIX de R\$ 5.400,00 e o caráter atípico da operação, totalmente destoante do padrão de movimentação habitual da conta empresarial. O banco réu não produziu qualquer prova capaz de corroborar suas alegações defensivas, não demonstrando que as operações fugiam do perfil do autor nem que não ocorreu falha no sistema de segurança. A alegação de comunicação intempestiva não se sustenta, pois o banco não comprovou que foi comunicado tempestivamente do ocorrido por contato telefônico, conforme alegado pelo autor, e a formalização do B.O. dois dias após o roubo não afasta a responsabilidade bancária. Aplicável a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC, cuja excludente não restou demonstrada (art. 14, §3º, I e II, CDC). As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes praticadas por terceiros, pois decorrem do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno (Súmula 479 do STJ). O contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse detectado e bloqueado a operação fraudulenta, que destoava do perfil transacional do correntista. Incumbe às instituições financeiras adotar medidas de segurança eficazes para coibir golpes, especialmente quando as transações discrepam do perfil do correntista. Os honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação (R\$ 5.400,00) mostram-se adequados, considerando a natureza da causa, o grau de zelo profissional, o

trabalho realizado e o valor relativamente modesto da condenação, que tornaria irrisória verba honorária inferior, atendendo aos critérios dos incisos I a IV do § 2º do art. 85 do CPC e aos objetivos da legislação processual de impedir honorários advocatícios aviltantes. IV – DISPOSITIVO E TESE: Negado provimento ao recurso. Mantida integralmente a r. sentença. Majorados os honorários advocatícios recursais para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade de justiça deferida ao apelante. TESE: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos materiais decorrentes de transferências fraudulentas via PIX realizadas após roubo ou furto de aparelho celular do correntista, independentemente da prévia comunicação formal do evento criminoso, quando não comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, aplicando-se a teoria do risco do empreendimento (fortuito interno), sendo dever do banco detectar e bloquear operações atípicas que destoam do perfil transacional habitual do cliente. (TJSP; Apelação Cível 1097511-38.2024.8.26.0002; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025)

Dessa forma, comprovada a falha na prestação do serviço, consistente na ausência de mecanismos de segurança adequados para impedir as transações fraudulentas, resta configurado o dever da instituição financeira de reparar os danos materiais da autora, restituindo-lhe o valor de R\$ 36.899,00.

No que tange aos danos morais, estes também restaram configurados. A situação vivenciada pela autora ultrapassa o mero dissabor. A subtração indevida de quantia expressiva de sua conta, somada à angústia e ao sentimento de impotência diante da fraude e da inércia da instituição financeira em resolver o problema administrativamente, configura abalo psicológico que merece reparação. Houve desvio produtivo, com a imposição de uma verdadeira *via crucis* administrativa que a consumidora foi obrigada a percorrer na tentativa de solucionar os prejuízos. Devido à falha de segurança da instituição financeira, a autora viu-se compelida a desperdiçar seu tempo útil para resolver problema que não causou e que deveria ter sido solucionado de forma pela própria ré.

Realmente, a autora entrou em contato com o banco cerca de uma hora após o assalto para bloquear as contas, o que evitou um prejuízo

ainda maior ao impedir transações agendadas de quase R\$ 150.000,00. No entanto, para os valores já subtraídos, a via administrativa se mostrou ineficiente. A autora abriu protocolos internos, realizou contatos telefônicos e recebeu apenas respostas genéricas e negativas por e-mail, nas quais o banco se limitava a informar a conclusão do atendimento sem apresentar solução concreta ou o ressarcimento.

Diante da inércia e do descaso da instituição financeira, a consumidora precisou escalar sua reclamação a órgãos externos, registrando demanda junto ao Banco Central (BACEN) e formalizando boletim de ocorrência policial. A autora alega que a recusa injustificada do banco em acionar mecanismos eficazes de devolução, como o Mecanismo Especial de Devolução (MED) de forma tempestiva, e a insistência em transferir a responsabilidade para a vítima, obrigaram-na a buscar a tutela jurisdicional.

Portanto, o desvio produtivo narrado pela autora efetivamente ocorreu e não se resume a mero aborrecimento cotidiano. A necessidade de reiteradas interações improdutivas com o banco, somada à sensação de impotência frente à fraude, configura plenamente o dano indenizável que extrapola a esfera patrimonial, exigindo reparação pelo desgaste e pelo tempo subtraído da consumidora em razão da falha da ré,.

Considerando as circunstâncias do caso, a gravidade da falha, a capacidade econômica das partes e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado para compensar o dano moral, além de servir como medida pedagógica para desestimular a reiteração de condutas semelhantes pela instituição financeira. O arbitramento em valor inferior ao pedido não configura sucumbência parcial (Súmula 326 do STJ).

Em suma, a apelação interposta pela autora comporta provimento, para os seguintes fins: i) condenar a instituição financeira ré à restituição do valor de R\$ 36.899,00 (trinta e seis mil, oitocentos e noventa e nove reais), a título de danos materiais, com correção monetária desde o desfalque e juros de mora a partir da citação; ii) condenar a instituição financeira ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir da data deste acórdão e juros de mora a partir da citação. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser suportados integralmente pela instituição financeira ré, com honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor total da condenação.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator