



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000328352

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004863-55.2023.8.26.0299, da Comarca de Jandira, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado AGNALDO ARMANDO FERRAZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1004863-55.2023.8.26.0299

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado(a): Agnaldo Armando Ferraz

Juiz(a) de Direito: Dr(a). André Luiz Tomasi de Queiróz

Voto nº 4.265/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE CUMULADA COM PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO AUTORIZADAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. DANO MORAL, CONTUDO, AFASTADO. CORRIGIDOS OS CONSECUTÓRIOS LEGAIS DA CONDENAÇÃO. PROVIMENTO PARCIAL.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, condenando a ré à restituição de R\$ 25.550,00 e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de dano moral, em razão de transferências via PIX não autorizadas realizadas na conta do autor.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira possui legitimidade passiva e responsabilidade civil por transferências fraudulentas realizadas por terceiros; (ii) estabelecer se os fatos narrados configuram dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A legitimidade passiva é aferida à luz da teoria da asserção, bastando a pertinência subjetiva entre as partes, sendo a responsabilidade questão de mérito.

4. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de falha na prestação do serviço (art. 14 do CDC). As instituições financeiras respondem por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, por se tratar de fortuito interno, conforme Súmula 479 do STJ.

5. A instituição financeira, detentora dos dados técnicos das operações, não se desincumbiu do ônus probatório ao apresentar defesa genérica e renunciar à produção de

provas, reforçando a procedência do pedido de restituição.

6. O dano moral exige demonstração de abalo relevante à esfera psíquica ou violação a direitos da personalidade, não se configurando em meros dissabores. A ausência de prova de prejuízo psicológico significativo ou de comprometimento da subsistência do autor afasta a indenização por dano moral.

7. Tratando-se de relação contratual, os juros moratórios incidem a partir da citação, nos termos do art. 405 do CC, enquanto a correção monetária incide desde a data do efetivo prejuízo, conforme a Súmula 43 do STJ. Na ausência de índice específico fixado no título judicial, aplica-se o entendimento do STJ no sentido de que a atualização monetária deve ocorrer pelo IPCA até a citação e, após essa data, incide exclusivamente a Taxa SELIC, vedada sua cumulação com outros índices.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivos relevantes citados: Regimento Interno do TJSP, art. 252; CC, art. 405.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Temas 1306 e 1368, Súmula 43 e AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido para:

1) *CONDENAR a parte ré ao pagamento de R\$ 25.550,00 (vinte e cinco mil quinhentos e cinquenta reais), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.*

2) *CONDENAR a parte ré ao pagamento de 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, corrigidos pela tabela prática do TJSP desde o arbitramento definitivo e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação.*

Em razão da sucumbência mínima da parte autora nos pedidos, atribuo o ônus da sucumbência integralmente à parte ré (art. 86, parágrafo único, CPC) e CONDENO a ré ao pagamento das despesas e honorários advocatícios em favor do autor, os quais arbitro em 10% (dez por cento) do valor total da condenação (art. 85, § 2º, CPC).

Recorre a instituição ré. Preliminarmente, arguiu ser parte ilegítima para figurar no polo passivo, na medida em que o golpe sofrido pelo

recorrido se deu em ambiente externo, fora do seu controle e atuação. Quanto ao mérito, afirmou que não há prova de que a recorrente tenha participado do ato ilícito noticiado; não restou evidenciado nenhum perfil de invasão de conta, relacionado à validação suspeita ou alteração de senha; que, para a realização das transações, é necessário uso de senha; que a transação foi realizada pelo dispositivo habitual e habilitado pelo apelado; que após solicitação realizada pelo apelado, a apelante procedeu com o bloqueio da conta para analisar a suposta invasão; que deve haver o reconhecimento da excludente de responsabilidade, pois as transferências PIX foram realizadas por meio de aparelho cadastrado, login e digitação correta de senha, além do que o limite diário para PIX havia sido cadastro pelo próprio cliente, ou seja, a transação foi realizada dentro do próprio perfil personalizado pelo cliente; que o evento narrado se deu por responsabilidade exclusiva de terceiros; que os fatos ocorreram no dia 14/09/2023, porém a parte lavrou o boletim de ocorrência aos 15/09/2023, o que inviabilizou a recuperação dos valores; que não há que se falar em restituição dos valores e/ou em reparação a título de dano moral. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja julgado improcedente.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 181/207).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 176/177).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

No que toca à preliminar de ilegitimidade passiva, à luz da teoria da asserção, amplamente consagrada pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e desta Corte, deve ser aferida em abstrato, ou seja, com base nas afirmações formuladas na petição inicial, sem o exame aprofundado dos elementos de mérito. Basta, para tanto, que exista relação jurídica entre as partes e que a pretensão deduzida guarde pertinência com o sujeito demandado.

No caso, o autor é correntista da instituição apelante, que ostenta a qualidade de fornecedora dos serviços bancários que originaram o evento lesivo. A discussão acerca da efetiva responsabilidade da apelante pelo dano é questão de mérito, não de legitimidade.

Portanto, rejeito a preliminar.

Superada essa questão, passo ao exame do mérito.

Cuida-se de demanda declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de reparação por danos material e moral.

Narra a parte autora que possui uma conta na instituição ré e que, no dia 14/09/2023, entre 16h39 e 16h45, foram realizadas três transações não autorizadas em sua conta por meio de PIX para contas de titularidades diversas, a saber: 1) R\$ 8.000,00 titularidade de WAGNER BARBOSA DOS SANTOS; 2) R\$ 8.450,00 titularidade de CARLOS EDUARDO OLSFKI; e 3) R\$ 9.100,00 para a titularidade de MATHEUS GOMES DA SILVA, totalizando um prejuízo de R\$ 25.550,00.

Asseverou que *NÃO conhece NENHUM dos titulares e NÃO realizou os pagamentos, por meio de PIX nos valores acima informados, sendo infelizmente vítima de TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS* (fls. 03).

Disse ter procurado a instituição financeira para reportar o ocorrido, porém sem sucesso quanto à restituição dos valores, razão pela qual procedeu à lavratura de boletim de ocorrência.

Citada, a instituição financeira defendeu a regularidade das transações, sustentando a ausência de conduta ilícita de sua parte.

Instadas as partes a especificarem as provas que pretendiam produzir (fls. 128), a instituição financeira aduziu que *não possui provas a produzir nesta fase processual, requerendo, assim, o julgamento antecipado do feito (...)* (fls. 131).

Adentrando ao mérito, o i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu **pela inexigibilidade do débito**.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de*

provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma vez que o autor é consumidor e o réu é fornecedor de serviços bancários, conforme disposto no art. 3º, § 2º, do CDC.

Nos termos do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. A responsabilidade do fornecedor só pode ser afastada se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) possui entendimento consolidado sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme a Súmula 479 do STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Em subsunção ao caso em tela, é evidente a vulnerabilidade técnica.

Como denota-se do boletim de ocorrência de fls. 22-23, a parte autora foi vítima do delito de estelionato em fraude eletrônica. Nesse diapasão, um terceiro desconhecido teve acesso à sua conta bancária e, assim, arrebatou os valores indicados.

Cumprido observar que esse tipo de crime tem ocorrido com demasiada frequência no âmbito das operações bancárias, o

que também indica que as instituições financeiras não vêm adotando práticas que visem a melhora na prestação do serviço, em contraste com a Política Nacional estabelecida no artigo 4º do CDC. A fim de ver afastada sua responsabilidade, em contestação o banco réu reconhece que houve a subtração de valores da conta corrente, alegando que a conta bancária do autor foi hackeada, que configuraria excludente de responsabilidade exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Cabe mencionar o Superior Tribunal de Justiça já firmou entendimento que em se tratando de fortuito interno, isto é, decorrente do próprio risco do empreendimento, como é o caso de danos causados por fraudes e delitos praticados por terceiros, prevalece a responsabilidade da empresa fornecedora (...).

(...)

No caso em tela, houve falha na prestação do serviço bancário que permitiu a movimentação incomum sem checar a identidade da parte autora e a sua real intenção em realizar as operações.

Desta forma, imperiosa a devolução do valor subtraído e ainda não restituído à parte autora no importe de R\$25.550,00.

Cumprе acrescentar que, embora as provas oferecidas pela parte autora apresentem fragilidades que merecem registro — notadamente a narrativa pouco descritiva quanto à dinâmica da suposta fraude e o fato de o Boletim de Ocorrência nº ME9784-2/2023 fazer referência a eventos ocorridos no âmbito do Banco Bradesco S/A, e não da PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A, ora requerida —, tais circunstâncias, conquanto relevantes, não conduzem à improcedência do pedido.

Isto porque a contestação apresentada revela-se, em sua substância, peça de caráter eminentemente genérico, na medida em que a ré se limitou a negar, de forma abstrata, a ocorrência de qualquer fraude ou falha em seus sistemas, sem, contudo, impugnar as transações individualizadas pelo autor — R\$ 8.000,00 para Wagner Barbosa dos Santos, R\$ 8.450,00 para Carlos Eduardo Olsfki e R\$ 9.100,00 para Matheus Gomes da Silva —, realizadas em 14/09/2023, entre 16h39 e 16h45, que sequer foram objeto de referência direta na contestação, que

chegou a mencionar um valor divergente de "R\$ 1.600,00" ao tratar das transferências supostamente contestadas (fls. 68), demonstrando que a peça defensiva não se ocupou dos fatos concretos descritos na exordial.

Some-se a isso o fato de que a apelante, instada a especificar provas, declarou expressamente não ter provas a produzir e requereu o julgamento antecipado da lide, sendo que ela é a única detentora dos dados operacionais das transações realizadas em sua plataforma, entre os quais: (i) identificação precisa do dispositivo utilizado (modelo, IMEI, sistema operacional); (ii) endereço IP de origem das transações; (iii) dados de geolocalização no momento de cada operação; (iv) registro do horário de acesso e eventuais alterações de perfil ou senha nas horas precedentes; (v) histórico comportamental do usuário para fins de análise de padrão atípico; e (vi) registros completos do Mecanismo Especial de Devolução (MED) acionado junto às instituições receptoras.

Nesse passo, a procedência do pedido de restituição dos valores não decorre de presunção abstrata favorável ao consumidor, mas da concreta omissão probatória da parte que, no caso, detinha todos os elementos necessários para afastar a pretensão autoral.

Quanto ao dano moral, todavia, comporta reparo a r. sentença.

Ensina a doutrina mais abalizada sobre o tema, que o direito à compensação por danos morais decorre de condutas que tenham o condão de ofender sobremaneira a incolumidade psicológica do indivíduo, causando-lhe dor, vexame, sofrimento, humilhação ou angústia que fuja a níveis aceitáveis de tolerabilidade e de razoabilidade, bem como de condutas que violem os direitos inerentes à personalidade, elencados *numerus apertus* nos arts. 11 a 21 do CC, tais como o nome, a honra e a intimidade.

Nessa ordem de ideias, meros dissabores, aborrecimentos, mágoas, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de não escaparem da normalidade do convívio em sociedade, não se apresentam como situações intensas e duradouras capazes de causar relevante abalo no equilíbrio psicológico e no bem-estar do indivíduo, além de não representarem, igualmente, violação aos seus direitos de personalidade.

Esse é o entendimento já há muito tempo consolidado na jurisprudência do E. Superior Tribunal de Justiça (REsp n. 299.282, rel. Min. BARROS MONTEIRO, j. 11/12/2001, e REsp n. 202.564, rel. Min. SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, j. 01/10/2001).

Do contrário, haveria uma indesejável banalização do dano moral, fazendo com que os indivíduos se tornassem cada vez mais individualistas e mais desagregados do grupo social, causando situações de conflito judicial pelo mais mezinho confronto.

A gravidade do dano, conforme pondera o jurista Antunes Varela “[...] *há de se medir por um padrão objetivo (conquanto a apreciação deve ter em linha de conta as circunstâncias de cada caso), e não à luz de fatores subjetivos (de uma sensibilidade particularmente embotada ou especialmente requintada). Por outro lado, a gravidade apreciar-se-á em função da tutela do direito: o dano deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado*” (Das Obrigações em Geral, 8ª ed., Coimbra, Almedina, p. 617).

Por sua vez e em acréscimo, pondera Sérgio Cavalieri Filho que “[...] *nesta linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar; tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos*” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, Malheiros, p. 76).

Destarte, à luz de tais considerações, conclui-se que não é toda situação fática capaz de caracterizar dano moral indenizável, sendo necessário um cuidadoso exame por parte do magistrado para aferir se o caso concreto a ele posto a julgamento configura, ou não, referida espécie de dano.

Nesse passo, reputo que, no caso dos autos, os fatos descritos na inicial não ostentam contornos de dano moral, pois, conquanto reconhecida a inexigibilidade dos débitos, não há prova de que tal conduta acarretou

significativo abalo psicológico à parte autora, tampouco lesão aos seus direitos de personalidade, na medida em que não evidenciada a violação ao seu nome, sua honra e/ou sua dignidade.

Cumprе destacar, outrossim, que o autor não trouxe aos autos os extratos de suas contas bancárias com a finalidade de demonstrar a existência de saldo negativo e que ficou, por essa razão, impedido de honrar com seus compromissos financeiros ou com a cobertura das despesas essenciais a sua subsistência.

Quanto aos consectários legais, tratando-se de **relação contratual**, o termo inicial dos juros moratórios é a data da citação, na forma do art. 405 do CC (*Contam-se os juros de mora desde a citação inicial*), enquanto que o termo inicial da correção monetária é a data do efetivo prejuízo, nos termos da Súmula 43 do STJ (*Incidе correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo*).

Em relação aos índices, deve ser observado o decidido pelo Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que a *Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios quando não há determinação específica de outro índice no título judicial, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária. Quando não houver cumulação de encargos, deve ser aplicada a Taxa Selic no período de incidência dos juros de mora, deduzido o índice do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ainda que as obrigações tenham sido constituídas antes da alteração legislativa*" (AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025) (destaquei).

Desse modo, a correção monetária deve ser aplicada de acordo com a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pelo IBGE, ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC), da data do efetivo prejuízo até a data da citação e, após esta, deverá ser aplicada apenas a taxa SELIC.

Confira-se a ementa:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. TAXA SELIC. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em exame

1. *Agravo interno interposto contra decisão monocrática que negou provimento ao agravo nos próprios autos, relacionado à liquidação de sentença em ação indenizatória, envolvendo a desvalorização de marca.*

2. *A agravante alega omissão no julgado quanto ao acervo probatório e aos índices de atualização e compensação da mora, defendendo a aplicação da Taxa Selic como índice de correção monetária.*

II. Questão em discussão

3. *A questão em discussão consiste em saber se houve omissão no julgado e se a Taxa Selic deve ser aplicada como critério para incidência de juros moratórios e atualização monetária em substituição ao IPCA acrescido de taxa de juros utilizados pela perícia judicial.*

III. Razões de decidir

4. *Não se verifica omissão relevante no acórdão recorrido.*

5. *A jurisprudência do STJ determina a aplicação da Taxa Selic como taxa de juros moratórios e índice de correção monetária quando não há determinação específica de outro índice no título transitado em julgado.*

6. *A reavaliação das conclusões periciais encontra óbice na Súmula n. 7 do STJ, impedindo a revisão do acervo fático-probatório.*

IV. Dispositivo e tese

7. *Agravo interno parcialmente provido para determinar a aplicação da Taxa Selic em substituição ao IPCA e à taxa relativa aos juros moratórios, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária.*

Tese de julgamento: "A Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios quando não há determinação específica de outro índice no título judicial, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária. Quando não houver cumulação de encargos, deve ser aplicada a Taxa Selic no período de incidência dos juros de mora, deduzido o índice do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ainda que as obrigações tenham sido constituídas antes da alteração legislativa".



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Dispositivos relevantes citados: CPC/2015, arts. 489, § 1º, IV e VI, 1022, II; Código Civil, art. 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.795.982/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024. (AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025.)

Acrescente-se o recente julgamento do Tema 1.368 do STJ, no qual fixada a seguinte tese: *O art. 406 do 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.*

Ante o exposto, **voto por (i) DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso** para afastar a condenação ao pagamento de indenização a título de dano moral; **(ii) CORRIGIR**, de ofício, os consectários legais nos termos da fundamentação; e **(iii) em razão da sucumbência recíproca**, cada parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais; quanto aos honorários advocatícios devidos pela parte autora, fixo-os em 15% sobre o valor pretendido a título de dano moral (R\$ 10.000,00), observada a gratuidade da justiça.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora