



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000101874**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007421-63.2025.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante JOSE MENDES DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

**ACHILE ALESINA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Voto nº: 40.200**

**Comarca: Guarujá – 4ª Vara Cível**

**Apelante: José Mendes de Almeida**

**Apelado: Pagueseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO NÃO PROVIDO.

**I. Caso em Exame**

1. Ação de reparação por danos morais e materiais. O autor alega que, após receber contato telefônico de falso preposto da ré, foram realizadas transferências não autorizadas via Pix no valor de R\$ 4.678,52. Requer a restituição do valor e indenização por danos morais.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em aferir se é cabível a responsabilização civil da instituição financeira ré quanto aos danos materiais e morais sofridos pelo autor, em decorrência de transferências bancárias que considera fraudulentas.

**III. Razões de Decidir**

3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras é regra no âmbito das relações de consumo (Súmula 479 do STJ). Contudo, sua aplicação depende de elementos mínimos que demonstrem falha de segurança na prestação do serviço.

4. A inversão do ônus da prova, prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC), não é automática, dependendo de critérios de verossimilhança e hipossuficiência do consumidor, conforme entendimento doutrinário e jurisprudencial.

5. Ausência de elementos probatórios mínimos que demonstrem falha na prestação do serviço ou relação direta entre a fraude e a atuação do banco.

6. No caso concreto, o autor não apresentou provas suficientes para demonstrar que as transações impugnadas divergem do seu perfil de consumo habitual. Deixou de apresentar extratos bancários de período anterior aos fatos, o que impossibilita comparativo com operações financeiras anteriores.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7. A ausência de comprovação mínima dos fatos narrados impede o reconhecimento da responsabilidade objetiva da ré, não se podendo presumir a falha na prestação do serviço sem substrato probatório.

8. Honorários majorados, nos termos do art. 85, § 11 do CPC.

IV. Dispositivo e Tese

9. Recurso não provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras em fraudes bancárias pressupõe elementos mínimos de comprovação de falha de segurança no serviço, os quais não foram demonstrados nos autos. 2. É ônus do autor, nos termos do art. 373, I, do CPC, apresentar provas idôneas que sustentem os fatos constitutivos do seu direito, não sendo suficiente a mera alegação de fraude para imputar responsabilidade objetiva às rés."

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14. Código de Processo Civil, art. 355, inciso I; art. 373, inciso I; art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula nº 479.

TJSP, Apelação Cível 1013573-06.2022.8.26.0071, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 26.04.2023.

TJSP, Apelação Cível 1003022-95.2023.8.26.0405, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 04.06.2024.

TJSP, Apelação Cível 1088106-09.2023.8.26.0100, Rel. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 14.05.2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. Sentença de fls. 210/214 proferida pelo MM. Juiz de Direito Dr. Marcelo Machado da Silva da 4ª Vara Cível da Comarca de Guarujá, que nos autos da ação de reparação por danos morais e materiais, julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou o autor a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Recorre o autor, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado e respondido.

É o relatório.

Trata-se de ação de reparação por danos morais e materiais ajuizada por José Mendes de Almeida contra Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A.

Narra a inicial que o autor é titular de conta corrente mantida junto à ré e que, em 27/03/2023, recebeu contato telefônico do número (13) 4404-0001, informando a realização de movimentações financeiras estranhas às comumente praticadas por ele e solicitando sua confirmação.

Afirma haver negado as operações financeiras e a ligação telefônica foi transferida para outro setor para garantir a segurança de conta bancária.

Aduz que após o ocorrido, ao investigar suas contas bancárias, descobriu que, sem sua autorização, foi realizada transferência, via Pix, no valor de R\$ 4.678,52 para pessoa desconhecida de nome Anderson Henrique Cruz dos Santos.

Alega haver tentado resolver o impasse de forma administrativa, porém, sem êxito.

Sofreu danos morais.

Requer a condenação da ré a restituir o valor de R\$ 4.678,52 e a pagar o valor de R\$ 10.000,00 a título de danos morais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Às fls. 20 foram concedidos os benefícios da assistência judiciária gratuita ao autor.

A ré apresentou contestação às fls. 23/36 alegando a inaplicabilidade do CDC.

Afirma que não houve falha na prestação do serviço pela ré e que após o contato do autor, conseguiu recuperar o valor de R\$ 30,55.

Nega o dever de indenizar.

Requer a improcedência do pedido.

Sobreveio réplica às fls. 198/204.

Instadas a especificarem as provas a serem produzidas (fls. 205), as partes requereram o julgamento antecipado da lide (fls. 208 e 209).

Nos termos do art. 355, inciso I do Código de Processo Civil, às fls. 210/214 foi prolatada a r. Sentença, consoante acima relatado.

Recurso do autor às fls. 217/229.

Em suas razões, alega, em síntese, que ao caso se aplica o Código de Defesa do Consumidor.

Aduz que a responsabilidade da ré é objetiva por força das Súmulas nº 297 e nº 497 do C. STJ, não havendo que se falar em culpa exclusiva da vítima.

Afirma que houve falha no dever de segurança da ré na realização da transação por meio de seus sistemas, diante da movimentação financeira atípica e da quebra do dever de monitoramento.

Requer a reforma do decidido.

Contrarrazões às fls. 233/242.

É a síntese do necessário.

Cinge-se a controvérsia em aferir se é cabível a responsabilização civil da instituição financeira ré quanto aos danos

materiais e morais sofridos pelo autor, correntista, em decorrência da realização de transferências bancárias para terceiros, mediante fraude praticada por estelionatário.

Importante consignar que as instituições financeiras, como prestadoras de serviços de natureza bancária e financeira, respondem objetivamente pelos danos causados ao consumidor em virtude da má prestação do serviço, com base na teoria do risco da atividade, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

**"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.**

**§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:**

- I - o modo de seu fornecimento;**
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;**
- III - a época em que foi fornecido.**

**§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.**

**§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;**  
**II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."**

Além disso, o C. STJ firmou entendimento no sentido 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, consoante Súmula nº 479.

Nessa toada, de acordo com a referida orientação, a responsabilidade civil das instituições financeiras alcança os danos gerados por fortuito interno decorrentes de atos praticados por terceiros em desfavor dos consumidores, ainda que não tenham agido com culpa.

Todavia, o juízo a respeito da responsabilização pelo serviço defeituoso, especialmente em quadrante que envolve fraude, demanda exame mais aprofundado das condutas das partes, notadamente no que diz respeito ao comportamento adotado pelo consumidor, diante da previsão

contida no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, apesar de a relação se configurar como consumerista, a inversão do ônus da prova não se dá de forma automática, como leciona Luiz Antonio Rizzatto Nunes:

**“A inversão do ônus da prova não se faz de forma automática e sim mediante critério do Juiz, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente, em linha que se apura 'segundo as regras ordinárias da experiência'. É a inversão submetida à faculdade do Juiz e mediante a existência de pressupostos, os quais se examinam dentro do critério judicial e da experiência comum” (in O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª edição, 1997, p. 336).**

Na presente hipótese, o autor afirma que, em 27/03/2023, recebeu contato telefônico do número (13) 4404-0001, de pessoa que se fez passar por funcionária da ré, informando a realização de movimentações financeiras estranhas às comumente praticadas por ele e solicitando sua confirmação.

Informa haver negado as operações financeira, mas seguindo as orientações do falso preposto, abriu um aplicativo e após, não conseguiu mais ter acesso à sua conta, verificando, posteriormente, que houve a realização de transferências bancárias, via pix, que somam R\$ 4.678,52, em favor de pessoa desconhecida de nome Anderson Henrique Cruz dos Santos.

Para comprovar suas alegações acostou aos autos Boletim de Ocorrência nº EE3310-1/2023 (fls. 15/16) e comprovantes de transferência via pix (fls. 17/19).

Contudo, toda a prova dos autos (ou a ausência dela) não favorece o autor, revelando-se frágeis.

Embora tenha alegado que banco réu autorizou transação atípica frente ao seu "histórico de movimentação regular, sem transferência abruptas de vultuosas quantias" (fls. 220), deixou de encartar aos autos os extratos bancários em períodos anteriores aos fatos, a fim de possibilitar a averiguação de que as operações impugnadas realmente não se enquadram ao seu perfil de gastos e que houve quebra ao dever de

monitoramento da ré.

Limitou-se a colacionar os comprovantes de transferência por pix (fls. 17/19), contendo tão somente a informação dos valores movimentados, os quais não têm o condão de corroborar com as assertivas do autor, vez que sem qualquer parâmetro anterior, não há como demonstrar que as operações financeiras impugnadas destoam de suas transações financeiras regulares.

Observa-se, ainda, que não há qualquer documento que comprove que o autor tenha recebido a ligação fatídica que deu ensejo à alegada fraude.

E instado a especificar as provas a serem produzidas (fls. 205), o autor requereu o julgamento antecipado da lide (fls. 209).

Ademais, nos autos não há provas de que a instituição financeira ré não tenha tomado as providências para evitar ou minimizar os danos causados ao autor, porquanto, inexistente demonstração de que foi contatada a fim de averiguar a veracidade das orientações recebidas.

Não se pode, sem indícios concretos, simplesmente condenar a instituição financeira ré ao pagamento de quantia de valores que entende ser devido, que não seja corroborado minimamente por elementos idôneos.

É preciso provas contundentes a respeito, sendo que restou tudo no campo das meras alegações, o que não pode ser acolhido, à luz do art. 373, I do CPC. Nesse sentido:

**“A preferência do julgador por determinada prova insere-se no livre convencimento motivado e não cabe compelir o magistrado a colher com primazia determinada prova em detrimento de outras pretendidas pelas partes se, pela base do conjunto probatório, tiver se convencido da verdade dos fatos” (REsp nº 67708/SP, rel. orig. Min. Gilmar Mendes, red. p/ o acórdão Min. Carmen Lúcia, j. em 08/02/2016).**

Dessa forma, considerando a ausência de prova de contribuição da instituição financeira ré para a ocorrência do evento danoso, mostra-se desnecessário o sopesamento das condutas em sede de

participação causal.

Por consequência, não há que se falar em responsabilidade da ré, vez que não restou demonstrada a falha na prestação dos seus serviços.

A propósito, colacionam-se entendimentos desta C. Câmara em casos semelhantes:

**"RECURSO - Apelação - Recorrente impugnou os fundamentos da sentença recorrida - Presentes os requisitos de admissibilidade (art. 1.010, II e III, do CPC) - Recurso conhecido. CONTRATO BANCÁRIO - Empréstimo disponibilizado na conta corrente do autor seguido do respectivo saque - Transação realizada mediante o uso de cartão e senha pessoal do correntista - Sentença de improcedência - Admissibilidade - Apelante que teve a carteira e o cartão furtado dentro de ônibus, não comunicou tal ocorrência ao banco para cancelamento do mesmo e o boletim de ocorrência somente foi lavrado no dia seguinte - Evidencia-se que se o autor tivesse comunicado imediatamente o fato ao banco a operação questionada não teria ocorrido - Ainda, não comprovou o motivo dessa demora, além de não ter zelado com seus dados sigilosos - Banco não concorreu para o advento dos prejuízos reclamados em operação que não destoam do perfil do cliente - Inexistência de ilícito praticado pela instituição financeira ou falha na prestação do serviço - Culpa exclusiva do consumidor - Precedentes do STJ e do TJSP - Sentença mantida - Recurso desprovido, com majoração da verba honorária. (TJSP; Apelação Cível 1013573-06.2022.8.26.0071; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2023; Data de Registro: 26/04/2023) (g.n.).**

**"AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZATÓRIA - Sentença de improcedência - Recurso da consumidora - Autora vítima do "golpe da falsa gratificação" - A fraude perpetrada constitui situação que não guarda nenhum liame com a atividade bancária - Não ficou demonstrada conduta culposa/negligente dos réus, que não concorreram de nenhuma forma para o evento - Transações que não se deram sobre quantias vultosas e que não estavam fora do perfil da autora - Culpa exclusiva da consumidora - Falta de cautela na guarda de dados pessoais e seu cartão - Inteligência do artigo 14, parágrafo 3º, II, do CDC - Precedentes do TJSP - Sentença de improcedência da ação mantida - Recurso desprovido". (TJSP; Apelação Cível 1003022-95.2023.8.26.0405; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/06/2024; Data de Registro: 04/06/2024). (g.n.)**

**"PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE Regularidade Razões recursais que impugnam, suficientemente, a sentença Recurso conhecido. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL Fraude bancária Autora que confirmou dados**

**peçoais e sigilosos via telefone Demais, conta corrente que sempre esteve com saldo negativo Extrato do mês em que ocorrido o suposto golpe, que apresentou valores que não fogem do perfil financeiro da consumidora Falha na prestação de serviços bancários não caracterizada (art. 14, § 3º, II, CDC) Indenização afastada Sentença mantida Recurso desprovido". (TJSP; Apelação Cível 1088106-09.2023.8.26.0100; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/05/2024; Data de Registro: 14/05/2024). (g.n.)**

Repisa-se, a inversão do ônus probatório não é automática, de modo que cabia ao próprio autor, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, comprovar suas alegações, demonstrando a falha na prestação do serviço pela ré, bem como que as transferências via pix impugnadas destoam de seu perfil de consumo, o que não ocorreu no presente caso.

Dizer mais é desnecessário.

Por fim, majoram-se os honorários sucumbenciais, fixados em favor do patrono da ré, para 11% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade judiciária concedida às fls. 20.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**ACHILE ALESINA**

**Relator**