



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008753-41.2025.8.26.0037

Registro: 2026.0000093389

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1008753-41.2025.8.26.0037**, da Comarca de **Araraquara**, em que é **apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**, é **apelado BRYAN PAURA DA ROCHA ALVES LTDA**.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da **38ª 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 Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA**.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008753-41.2025.8.26.0037

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**
Apelação Cível nº **1008753-41.2025.8.26.0037**
Apelante: **PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A**
Apelado: **Bryan Paura da Rocha Alves Ltda**
Comarca: **Araraquara**
Juiz: **Dr^(a). Rogerio Bellentani Zavarize**

Voto nº 19942

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Falha na prestação de serviço - Ocorrência - Autora que foi vítima de ação criminosa - Realização de transferência de alto valor via PIX para terceiro desconhecido - Fortuito interno - Caracterização - Falha na prestação de serviços da instituição financeira - Dano material - Ocorrência - Condenação da ré - Cabimento - Montante condenatório que corresponde ao prejuízo material sofrido pela requerente - Dano moral - Ocorrência - Privação dos valores devidos para a manutenção das atividades econômicas da autora - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização - Cabimento - Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - **Sentença de procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.**

VISTOS.

1. Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 132/139, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pelo d. Juiz de Direito da 2ª Vara Cível do Foro da Comarca de Araraquara, Dr. Rogério Bellentani Zavarize, que julgou procedentes os pedidos da presente **AÇÃO DE**

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS que **BRYAN PAURA DA ROCHA ALVES LTDA** promove contra **PAGSEGURO INTERNET S/A - PAGBANK**, para “condenar o réu aos pagamentos: (i) indenização no valor de R\$ 25.003,86; correção monetária: com a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (está atualizada conforme a Lei nº 14.905/2024) a partir da transferência ilícita (07.05.2025); juros de mora: desde a citação, calculados conforme o art. 406, § 1º do Código Civil (taxa Selic, deduzido o índice de correção monetária). (ii) indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00; correção monetária: desde a sentença, com a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo (está atualizada conforme a Lei nº 14.905/2024); juros de mora: desde a sentença e conforme o art. 406, § 1º do Código Civil (taxa Selic, deduzido o índice de correção monetária).” (fls. 139). Condenou a autora no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor atualizado da causa.

Apela a requerida (fls. 142/158), buscando o provimento do recurso e a reforma da sentença para que os pedidos da exordial sejam julgados improcedentes. Para tanto, aduz que “*todo o imbróglio narrado ocorreu a partir de ato criminoso praticado por terceiros caracterizando-se situação de fortuito externo, sendo assim ausente o dever de indenizar*” (fls. 150).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 160/161) e respondido (fls. 166/173).

É o relatório.

2. Narra a autora que no dia 07/05/2025, ao acessar sua conta mantida junto à requerida, foi surpreendida com a transferência via PIX do valor de R\$ 25.003,86, (vinte e cinco mil e três reais e oitenta e seis centavos), em favor de terceiro que lhe é desconhecido (fls. 24).

No mais, verifica-se que a autora buscou solução para o problema relatado na esfera administrativa (fls. 28/48) e comunicou o fato a autoridade policial que lavrou o devido Boletim de Ocorrência (fls. 25/27).

In casu, ao julgar procedentes os pedidos, o

Magistrado sentenciante ponderou:

“O requerido não trouxe aos autos quaisquer documentos a evidenciar que a transferência ocorreu de modo regular e lícito, deixando de demonstrar os dados concernentes à transferência via pix.

Apenas consta da contestação um recorte do seu sistema informatizado sobre a ausência de modificação dos dados cadastrais e possível concessão de acesso por link (pág. 70), porém, não demonstrou ter sido a autora a responsável pela transação ou, ainda, de que esta tenha fornecido seus dados a terceiros em razão de algum golpe do qual teria sido vítima (pág. 72). (...)

A existência de ato ilícito praticado por terceiro não é causa excludente da responsabilidade da instituição perante o usuário de seus serviços. A responsabilidade permanece íntegra, objetiva e independentemente de culpa. A operação por terceiro, de modo fraudulento, é um defeito relativo à prestação do serviço, cujo risco é do fornecedor. (...)

Por força da operação irregular, houve prejuízo material da ordem de R\$25.003,86, correspondente à transferência via pix realizada.

O fato está comprovado e não há impugnação ao valor, que, por isso, deve ser ressarcido.

A pretensão de indenização por danos morais deve ser acolhida, tendo em vista a responsabilidade objetiva, pela ausência de cautelas aptas a evitar o ilícito, evidenciando falha operacional.

Anteriormente optava-se pelo reconhecimento de mero desajuste contratual, sem gerar dano moral indenizável. O entendimento foi superado para admitir a indenizabilidade da lesão extrapatrimonial.

O dever de indenizar danos causados tem fundamento constitucional, tratando-se de garantia individual conforme consta do art. 5º, X da Constituição Federal de 1988 (...).” (fls. 133/135).

Com efeito, não obstante a juridicidade dos

argumentos suscitados nas razões do recurso interposto pela requerida, força é convir que a manutenção da r. Sentença é medida que se aplica.

E isto porque, a fraude é incontroversa, não importando no caso em testilha, a forma utilizada pelo criminoso para o sucesso do golpe. Nesse sentido, é salutar trazer à baila que a ré deveria ter acionado seus mecanismos de segurança e obstado a prática criminosa que importou em prejuízo a recorrente.

Outrossim, inevitável considerar que a inércia da instituição requerida, tal como citado acima, importou no evento danoso e no prejuízo material sofrido pela autora. Daí dizer, que a falha na prestação do serviço salutar.

Desse modo, a natureza objetiva da responsabilidade da ré, atuante no sistema financeiro, impõe que ela assuma o risco inerente à tal atividade, por não ter conseguido coibir a livre ação do fraudador.

Nesse diapasão, a doutrina e a jurisprudência têm posicionamento dominante no sentido de que, em matéria de responsabilidade civil da instituição financeira, aplica-se a teoria do risco profissional, notadamente porque ao disponibilizar os serviços aos seus clientes, assume os riscos inerentes à sua atividade lucrativa.

Esse é o entendimento de Rui Stoco: “(...) o banco, como depositário do numerário confiado à sua guarda, responde por esses valores, independentemente de qualquer indagação ou circunstância, por força da teoria da guarda da coisa, quando assume obrigação de guardar e manter a incolumidade do bem, tendo em vista que a responsabilidade deve recair sobre quem aufere os lucros com a utilização da riqueza alheia. De sorte que, se houver estelionato, fraude, furto ou roubo, de modo a privar o correntista dos valores depositados, a responsabilidade do banco é objetiva, não se indagando acerca da culpa.” (**Tratado de Responsabilidade Civil. 6ª edição, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 627**).

Assim, também, o Superior Tribunal de

Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que: “*as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno*” (REsp n. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011, STJ).

Mais recentemente, esse entendimento foi consolidado na Súmula nº 479 daquele Tribunal Superior, a saber: “*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 suma, “*a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes*” (REsp n. 1.245.550-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17-03-2015, STJ), sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.

Como se sabe, o CDC deu cumprimento ao mandamento constitucional do artigo 5º, XXXII, que inclui, entre os direitos fundamentais, a proteção do consumidor; e o mandamento insito no artigo 170 da CF de 1988, que considera princípio de ordem econômica, a defesa do consumidor.

Verdadeiramente, no caso dos autos, a falha na prestação do serviço é inequívoca, já que evidente o irregular funcionamento de seus sistemas internos de segurança, circunstância que, tendo facilitado a realização da transação fraudulenta, corrobora para sua responsabilização pelos correspondentes prejudizados.

Nesse diapasão, quanto aos danos morais, pertinente é frisar que mesmo após inúmeras tentativas de solução do problema na via administrativa junto à instituição requerida (fls. 28/48) e com a apresentação de Boletim de Ocorrência, nada foi resolvido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008753-41.2025.8.26.0037

Em outras palavras, o conjunto probatório formado nos autos evidencia a irregularidade da conduta da ré, ao negar o ressarcimento de valor que era devido para as finanças da autora, notadamente para a manutenção do fluxo econômico dos seus negócios.

Não se pode olvidar, que a falha na prestação do serviço importa na quebra de confiança no sistema, abalando o relacionamento havido entre as partes, ocasionando intempéries à correntista.

No que concerne a fixação do montante indenizatório, não existem critérios fornecidos pela lei, de modo que “*o arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso*” (REsp n. 173.366-SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª T., j. 03.12.1998, STJ).

Não se pode olvidar que o valor a ser arbitrado a título de indenização deve se traduzir em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não aceita o comportamento assumido ou o evento lesivo advindo, evitando-se, contudo, o arbitramento copioso de tal verba.

Assim, atento aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições econômico-financeiras da parte ofensora, assim como o grau da ofensa moral e a preocupação de não permitir que a condenação passe despercebida, consistindo, destarte, no necessário efeito pedagógico de evitar futuros e análogos fatos, entendo que o montante indenizatório fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) bem se ajusta a hipótese.

Por derradeiro, mantido o ônus sucumbencial tal como fixado pela sentença hostilizada, ficam as partes advertidas de que a interposição de recurso infundado ou meramente protelatório acarretará pena de multa,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1008753-41.2025.8.26.0037

nos termos do art. 1026, § 2º do CPC.

Ademais, considera-se pré-questionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp. nº 1470626/PE, Rel. Min. Humberto Martins, 2ª T., j. 01/03/2016, STJ**).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO** pelo **NÃO PROVIMENTO** do recurso.

Sem prejuízo, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoro em mais 3% (três por cento) os honorários advocatícios devidos ao patrono da recorrida.

LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator