



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000128171

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009385-69.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado 24.848.964 JOÃO SILVA DE FARIAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 11672

APELAÇÃO Nº 1009385-69.2025.8.26.0004

APELANTE: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A

APELADO: 24.848.964 JOÃO SILVA DE FARIAS (MERCADO BEM TE VI)

APELAÇÃO. Ação de Restituição de Valores c/c Indenização por Danos Morais. Fraude bancária. Sentença de parcial procedência. Irresignação do Réu. Não acolhimento.

FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSAÇÃO DE ELEVADO VALOR E COMUNICAÇÃO IMEDIATA DA FRAUDE À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

Réu que optou em não produzir provas de suas alegações. Falha do sistema de segurança evidenciada. Transferência bancária via PIX, para conta de terceiro, em valor elevado. Ausência de indicativos de que tal transação fosse corriqueira para o correntista. Excepcional reconhecimento de falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC e da súmula n.º 479 do c. STJ. Precedentes. Restituição da quantia que é devida.

Manutenção da sentença.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de “*Ação de Restituição de Valores c/c Indenização por Danos Morais*” proposta por MERCADO BEM TE VI, nome empresarial de 24.848.964 JOÃO SILVA DE FARIAS contra PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A.

A ação foi julgada parcialmente procedente, para condenar o Réu na restituição de R\$ 26.652,10, corrigidos monetariamente pela tabela prática do TJSP, a partir da data da operação, e com juros de mora de 1% ao mês desde a citação até 29 de agosto de 2024 e, a partir de 30 de agosto de 2024, acrescido de correção monetária pelo IPCA, apurado pelo IBGE, e juros moratórios segundo a Taxa Selic,

descontada a variação do IPCA no período e desconsiderando-se eventuais juros negativos. Pela sucumbência recíproca, restou consignado que cada parte arcará com as custas, despesas processuais e com os honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação (fls. 217/222).

Inconformado, o Réu vem recorrer, sustentando, em resumo, que o Autor foi vítima de golpe e que não houve qualquer falha na prestação de seus serviços, uma vez que a transação se revestiu de todos os requisitos de legalidade. Ressalta que, assim que recebeu a comunicação do Autor a respeito da transação bancária não reconhecida, bloqueou a conta e lhe repassou as orientações de segurança para troca de login e senha. Alega que não pode responder por qualquer operação ante a falta de diligência e cautela do próprio consumidor (fls. 225/235).

Contrarrazões pelo Apelado (fls. 242/246).

Comprovada a tempestividade e o recolhimento do preparo, recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

Depreende-se dos autos que o Autor pretende a condenação do Réu na restituição dos valores indevidamente retirados de sua conta e no pagamento de indenização por danos morais decorrentes da falha na prestação dos serviços.

Narra a parte autora que, em 12/05/2025, ao acessar sua conta bancária, foi surpreendida com a informação de que as 10h40min houve uma transferência, via pix, no montante de R\$ 26.652,10 para a conta de Marcelo Duarte Sousa.

Afirma que lavrou Boletim de Ocorrência e que imediatamente entrou em contato com o Réu, tendo sido informado pela gerente Luciane M. F. Batista que a conta seria bloqueada, solicitando o prazo para a resolução do problema.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diz que em 15/05/2025, por ligação (gravada e filmada), o Réu reconheceu a ocorrência de invasão de conta, porém a MED (Mecanismo Especial de Devolução) só estava sendo realizada naquela data, momento em que fora descoberto que o dinheiro já não estava mais na conta do devedor; na data de 19/05/2025 houve o estorno de R\$ 0,21, pois era o que havia na conta do recebedor.

Assim, não restou alternativa senão ajuizar a presente demanda, objetivando a restituição do valor indevidamente retirado de sua conta e a condenação do Réu ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 01/05).

Após o devido trâmite processual, sobreveio a r. sentença de parcial procedência (fls. 217/222).

Pois bem!

Em que pesem as alegações do Apelante, **o recurso não comporta provimento.**

Adoto a r. sentença como parte da *ratio decidendi per relationem* (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – de parcial procedência dos pedidos sob os seguintes e principais termos:

“Destarte, invertido o ônus da prova, o réu não demonstrou a regularidade da transação. Cumpre salientar, ademais, que, conforme vídeos de fls. 02, o funcionário da casa bancária afirmou que, embora a comunicação da fraude tenha ocorrido no dia 12/05/2025, data, inclusive, da transferência (fls. 07), o procedimento para apuração do caso (MED) somente foi aberto em 15 de maio, prejudicando sobremaneira a recuperação do valor. Demonstrou-se, outrossim, que, durante a ligação, assumiu-se a ocorrência de invasão na conta corrente de titularidade da parte requerente. Por outro lado, não há elementos probatórios nos autos a indicar eventual participação do autor na fraude bancária. Neste cenário, pode-se afirmar que houve o

reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico (fls. 02) e, tratando-se de sistema próprio das instituições financeiras, ocorrendo operação não assumida pelo consumidor, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço, somente possível de ser ilidida nas hipóteses do § 3º do art. 14 do CDC. Deste modo, somente o réu poderia comprovar o fato positivo em contrário, consistente na efetiva participação do autor na transação impugnada, repita-se, ônus do qual não se desincumbiu. Portanto, não há que se cogitar de culpa exclusiva do consumidor, concorrente, de terceiro ou a ocorrência de caso fortuito externo, de sorte que se possa afirmar o rompimento do nexo de causalidade. Importa acrescentar que a responsabilidade do banco decorre da teoria do risco do negócio, na medida em que possibilita ao cliente a movimentação bancária através de dispositivo móvel, o qual, como visto, não é imune a fraude. Portanto, resta nítido que a transferência, via PIX, não foi implementada pelo autor, caracterizando a prática de ato ilícito, sendo necessária a condenação do banco à restituição de R\$ 26.652,10 (fls. 07).” (fls. 219/221).

Quanto à responsabilidade civil do Banco Réu, pouco há o que se acrescentar à fundamentação de lavra do Excelentíssimo Juiz de Direito sentenciante, Dr. José Carlos de França Carvalho Neto, que examinou detidamente as questões fáticas e jurídicas suscitadas pelas partes.

Não obstante as extensas explanações deduzidas pelo Réu, a questão posta é singela, e pode ser resumida à responsabilidade das instituições financeiras em decorrência dos prejuízos suportados pelo cliente, ou seja, se houve, de alguma maneira, falha na prestação do serviço a impor o dever de indenizar. **Inexiste controvérsia quanto ao fato de que o Autor foi vítima de fraude, diante da subtração de considerável quantidade de dinheiro.**

Indiscutível que o Réu não se desincumbiu do ônus de provar (CPC, art. 373, II e CDC, art. 6º, VIII) que a transação seria de uso habitual do correntista.

Infere-se que no dia 12/05/2025 foi realizada a transferência bancária de R\$ 26.652,10 para Marcelo Duarte Sousa (fls. 07) e o Autor comunicou imediatamente ao Réu a ocorrência de fraude.

Tal situação foi inclusive comprovada pelo próprio Réu que apresentou documento, no qual consta a informação de que realizou o bloqueio da conta no mesmo dia 12/05/2025 às 10h52min (fls. 29).

Frise-se que inexistente qualquer indício de que era corriqueiro que o correntista realizasse transferências via PIX de valores elevados.

Cumprido destacar que a contestação apenas relata genericamente que a fraude foi cometida por terceiros.

Considerando que a parte autora apresentou narrativa minudente sobre os fatos, **além de ter comunicado o crime à Polícia Civil**, é certo que incumbia ao Réu a produção de elementos mínimos para contrapor as assertivas. Todavia, não bastasse a **falta de qualquer prova do Réu quanto às suas teses**, tanto a contestação, quanto as razões recursais, foram redigidas com informações genéricas e **sem impugnação específica do que ocorreu no caso concreto**.

Embora tenha o entendimento de que a instituição financeira não tem o dever de monitorar todas as transações financeiras de todos os seus usuários, é certo que possui tecnologia suficiente para identificar transações que fogem sobremaneira ao perfil dos seus correntistas. E, no caso dos autos, possível se concluir que houve falha no sistema de segurança também a esse respeito, **notadamente por se tratar de transação de elevado valor que não é corriqueira e que foi imediatamente contestada**.

Em outras palavras, o cerne da controvérsia está relacionado ao fato de que tal negócio não é corriqueiro e, mesmo assim, foi realizada a transação fraudulenta, fora do perfil do cliente, **sem qualquer interferência do sistema de segurança (que se mostrou falho e inoperante)**.

Assim, deve ser reconhecida, no caso específico, a falha na prestação de serviço (CDC, art. 14, § 1º), com aplicação da súmula 479 do c. Superior Tribunal de Justiça 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”.

Nesse sentido, aliás, *mutatis mutandis*, julgados desta c. Câmara:

“AÇÃO ANULATÓRIA E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Movimentação de valores efetuada sob orientação fraudulenta de meliantes se passando por funcionários do banco apelante. Valores atípicos do perfil do cliente transferidos para diversas titulares em curto espaço de tempo. Sentença de parcial procedência. Pretensão do réu de reforma. INADMISSIBILIDADE: Elementos dos autos, que demonstram a existência de falha na prestação dos serviços, uma vez que o banco permitiu transações que fogem do perfil de seu cliente. Também houve provável vazamento de informações sigilosas a respeito da conta corrente do autor, que eram de conhecimento dos meliantes, denotando descuidado e má prestação de serviço do réu. Dever de restituir a quantia transferida que se impõe. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1012682-69.2022.8.26.0625; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 23/06/2023);

“APELAÇÃO. Ação declaratória de nulidade de ato jurídico, com pedido de indenização por danos morais – Fraude em transação bancária – Sentença de procedência – Recurso independente da instituição financeira ré, e apelo adesivo do autor. CERCEAMENTO DE DEFESA – Não ocorrência – Ineficácia de depoimento pessoal para alterar a conclusão adotada – Incumbe ao juiz, destinatário da prova, indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias, como dispõem os arts. 355 e 370, parágrafo único do CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL – Relação negocial regida pelo CDC – Falha na prestação do serviço evidenciada – Transações bancárias que destoam do perfil de movimentações financeiras do autor, realizadas em quantidade e valor exorbitantes no lapso temporal de um dia – Responsabilidade objetiva pelo risco da atividade, nos moldes do art. 14 do CDC, mesmo em caso de fraude cometida por terceiro – Inteligência da Súmula 479 do STJ – Culpa exclusiva da vítima não configurada – Inexigibilidade dos débitos impugnados, com dever de restituição das quantias subtraídas. DANOS MORAIS – Afastamento – Traumas decorrentes da fraude foram provocados por terceiros – Aborrecimento pela recusa ao ressarcimento não supera o mero dissabor – Inexistência de negativação – Indenização por dano moral deve ser reservada para os casos de dor profunda e intensa, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que ocorre a violação do direito à dignidade, à intimidade, à vida privada, à honra ou à imagem. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1023673-67.2021.8.26.0196; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/06/2023; Data de Registro: 22/06/2023).

Assim, como a transferência, via PIX, não foi realizada pelo Autor, restou caracteriza a prática de ato ilícito por parte do Réu que tem o dever de restituir a quantia de R\$ 26.652,10.

Em conclusão, o Apelante não trouxe qualquer alegação apta a infirmar a r. sentença, que deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Por fim, majoro o percentual dos honorários advocatícios devidos pelo Réu para 12% sobre o valor atualizado da condenação, tendo em vista o trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO

RELATOR