



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000339679

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010366-73.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante NG CASH INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado MONICA LORENCETTI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), NELSON JORGE JÚNIOR E SIMÕES DE ALMEIDA.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 50631
APEL. Nº : 1010366-73.2025.8.26.0562
COMARCA: SANTOS
APTE. : NG CASH INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA
APDO. : MONICA LORENCETTI (JUSTIÇA GRATUITA)

*APELAÇÃO – Ação de restituição de valores c.c. indenizatória por danos morais – Autora vítima de golpe ao abrir conta digital, sendo impedida de acessar o aplicativo imediatamente após a transferência de R\$ 1.000,00 – Sentença de procedência – Recurso exclusivo do réu.

Restituição de valores – Falha na prestação de serviços caracterizada – Banco não comprovou a realização efetiva do Mecanismo Especial de Devolução (MED), ferramenta regulamentada pelas Resoluções nº 1/2020 e nº 103/2021 do Banco Central – Ônus da instituição de demonstrar o acionamento célere para bloqueio cautelar dos recursos junto à instituição destinatária, do qual não se desincumbiu (art. 373, II, CPC) – Alegação de culpa exclusiva da vítima afastada – Instituição que não demonstrou medidas preventivas eficazes ou orientação adequada à consumidora sobre riscos de segurança digital – Responsabilidade pelo fortuito interno – Matéria pacificada no REsp 1.199.782/PR e na Súmula 479 do STJ – Dever de restituir o valor integral subtraído.

Danos morais evidenciados – Afronta à dignidade da consumidora que se viu privada de recursos próprios e desamparada pela inércia institucional em solucionar o caso ou minimizar os prejuízos – Valor da indenização fixado em R\$ 5.000,00 – Manutenção do quantum em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade e ao caráter punitivo-pedagógico da condenação.

Recurso negado.*

Trata-se de recurso de apelação interposto de r. sentença de fls. 143/150, que julgou procedentes os pedidos iniciais condenando a requerida a restituir à autora o valor de R\$ 1.000,00, corrigido monetariamente desde a data do evento (15/01/2025) e acrescido de juros legais a partir da citação, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária da sentença e juros moratórios da citação. Em razão da sucumbência, a requerida foi condenada ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em R\$ 2.500,00.

Apela o réu (fls. 157/169), sustentando a ausência de falha na prestação de serviços, argumentando com culpa exclusiva da autora, que teria sido vítima de golpe ao compartilhar suas credenciais de acesso e realizar a transferência via PIX por livre vontade. Afirma que as transações foram validadas mediante uso de senha pessoal e que não houve invasão de seus sistemas. Alega adotou o Mecanismo Especial de Devolução (MED),

mas que não houve êxito por falta de saldo nas contas destinatárias. Sustenta a inexistência de ato ilícito e de danos morais indenizáveis, postulando, subsidiariamente, a redução do *quantum* fixado.

Recurso preparado (fls. 170/171) e respondido (fls. 175/178).

Esta relatoria intimou o réu apelante para manifestar eventual interesse na tentativa de conciliação em razão da provocação da autora (fls. 184 e 186).

A instituição financeira permaneceu inerte (fls. 188), razão pela qual passa-se à análise do mérito recursal.

É o relatório.

VOTO.

Narra a autora na inicial que, em 15 de janeiro de 2025, abriu uma conta digital junto à instituição ré, utilizando seus dados pessoais e e-mail.

Após a criação da conta, ela realizou a transferência de R\$ 1.000,00 de outra titularidade para o novo perfil bancário, visando usufruir dos serviços oferecidos.

No entanto, imediatamente após o depósito, a requerente foi impedida de acessar o aplicativo, deparando-se com mensagens de erro que indicavam senha incorreta, e-mail não encontrado e dispositivo não autorizado.

Diante da exclusão repentina do sistema e da privação de seus recursos, a autora contactou a central de ajuda da empresa e registrou um boletim de ocorrência no mesmo dia.

Após dias de tentativas e o fornecimento de um novo e-mail para restabelecer o acesso, a requerente finalmente conseguiu logar no aplicativo em 19 de janeiro, constatando que seu saldo havia sido reduzido a apenas R\$ 0,47.

Ao questionar a instituição sobre o sumiço do montante, recebeu a resposta de que não foram encontrados indícios de invasão, resultando em reclamações infrutíferas perante o Banco Central e o Procon, culminando no cancelamento definitivo de sua conta pela ré em 23 de janeiro de 2025.

O valor não foi restituído, o que a levou a buscar a reparação por danos materiais e morais na presente demanda.

A ação foi julgada procedente pela r. sentença apelada assim fundamentada:

“É a síntese do necessário. FUNDAMENTO E DECIDO.

No mérito, a pretensão deduzida em juízo pode ser julgada antecipadamente, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, já que a questão de mérito é unicamente de direito.

Presentes as condições que ensejam o julgamento antecipado da causa, é dever do Juiz, e não mera faculdade, assim proceder (cf. Theotonio Negrão e José Roberto F. Gouvêa in Código de Processo Civil e legislação processual em vigor, 42ª ed., pág. 437, nota ao artigo 330, “1”). No mesmo sentido o REsp. nº 2.832/RJ, que teve como relator o Ministro Sálvio de Figueiredo, julgado em 14.08.90.

Ademais, o Supremo Tribunal Federal já deixou assentado que a necessidade da produção de prova há de ficar evidenciada para que o julgamento, realizado sem ela, implique cerceamento de defesa (RTJ, Volume 115/789).

A relação jurídica estabelecida entre as partes está inserida no campo normativo do Código de Defesa do Consumidor. Inegável a hipossuficiência técnica da autora frente à instituição financeira, o que autoriza a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, incumbia à requerida demonstrar, de forma inequívoca, ausência de falha na prestação do serviço, bem como a inexistência de nexo causal entre sua conduta e o prejuízo suportado pela autora, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente.

Ainda que tenha alegado acessos simultâneos por dispositivos diversos e a inexistência de solicitação de alteração de credenciais, não comprovou qual medida concreta e preventiva adotou para proteger a conta da autora, tampouco trouxe elementos que demonstrem ter efetivamente informado e orientado a consumidora sobre os riscos de segurança digital.

A alegação de que os prejuízos decorreram de “culpa exclusiva da autora”, por suposto compartilhamento de credenciais, não foi acompanhada de prova robusta e inequívoca, limitando-se a registros sistêmicos unilaterais, insuficientes para afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços.

É de conhecimento público que as instituições financeiras adotam, atualmente, diversos mecanismos de segurança eletrônica para coibir fraudes bancárias,

especialmente nas operações realizadas por meios digitais, porém, tais ferramentas se mostram ineficazes diante de falhas no atendimento humano ou da atuação de fraudadores que se valem de técnicas de engenharia social para ludibriar o consumidor.

Ressalto, por oportuno, que a requerida informou ter adotado, ainda que de forma espontânea e não obrigatória, o Mecanismo Especial de Devolução (MED), previsto no âmbito do sistema de pagamentos instantâneos (PIX), como forma de tentar a recuperação dos valores indevidamente transferidos.

De fato, conforme admitido pela própria parte autora, houve tentativa de recuperação junto à instituição destinatária dos recursos, não sendo possível o estorno em razão da inexistência de saldo disponível nas contas recebedoras.

Tal circunstância evidencia que, embora reconhecida a possibilidade de fraude mediante utilização indevida da conta digital, a medida adotada pela ré mostrou-se ineficaz para resguardar o patrimônio da consumidora, não afastando, por si só, a responsabilidade objetiva pela falha na segurança do serviço prestado.

A ausência de saldo nas contas de destino, ainda que verídica, não exime a instituição financeira de zelar pela integridade das operações realizadas em seu ambiente digital, especialmente diante da notória vulnerabilidade do consumidor médio frente a esquemas de fraude cada vez mais sofisticados.

Importante frisar que a requerida, embora tenha atribuído os prejuízos à suposta culpa exclusiva da autora, não logrou comprovar, de forma robusta e inequívoca, qualquer excludente de responsabilidade. A simples alegação de compartilhamento de credenciais, desacompanhada de provas concretas e suficientes, não é apta a afastar o dever de indenizar.

Resta analisar o dano moral.

Atualmente, resta indubitável, em face da nova ordem constitucional inaugurada pela Constituição Federal de 1988, a possibilidade de reparação do dano moral no âmbito da responsabilidade civil. A indenização por dano moral emerge como forma legítima de compensar o sofrimento íntimo, o constrangimento e a angústia causados à vítima, sem natureza patrimonial, mas relacionados diretamente à dignidade da pessoa humana, sua imagem, sua honra e sua integridade emocional.

No caso dos autos, restou demonstrado que a autora, após abrir conta junto à instituição financeira requerida e transferir a quantia de R\$ 1.000,00, foi impedida de acessar sua conta, viu seu saldo reduzido a centavos e, mesmo após diversas tentativas de solução administrativa, não obteve resposta eficaz nem a restituição dos valores.

A situação descrita ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, configurando verdadeira afronta à dignidade da consumidora, que se viu privada de recursos próprios, desamparada por quem deveria garantir a segurança de seus ativos e exposta a incertezas quanto à solução do problema. A frustração e a angústia decorrentes da inércia institucional, somadas à sensação de impotência diante da perda injustificada de quantia relevante, são suficientes para caracterizar o abalo moral indenizável.

A responsabilidade da instituição financeira, nesse cenário, decorre da omissão no dever de proteção, informação e suporte ao consumidor, e a reparação por dano moral visa não apenas compensar a vítima, mas também estimular condutas mais diligentes por parte do fornecedor de serviços, em observância à boa-fé objetiva e à função social do contrato.

Trata-se de caso típico de incidência da teoria do desvio produtivo do consumidor, segundo a qual o tempo útil e os recursos pessoais gastos pelo consumidor para resolver problema criado exclusivamente pelo fornecedor configuram ofensa moral indenizável.

Ressalte-se que não se exige demonstração de abalo psicológico concreto, pois o dano moral, neste caso, é presumido (in re ipsa), decorrente do próprio desgaste enfrentado pelo contratante em razão da falha de uma profissional tida como tecnicamente qualificada e de reconhecida idoneidade no mercado.

O DANO MORAL SE CONFIGURA NO SOFRIMENTO HUMANO, NA DOR, NA HUMILHAÇÃO, NO CONSTRANGIMENTO QUE ATINGE A PESSOA E NÃO AO SEU PATRIMÔNIO. É ALGO QUE AFLIGE O ESPÍRITO OU SE REFLETE, ALGUMAS VEZES, NO CAMPO SOCIAL DO INDIVÍDUO, PORÉM TRAZ REPERCUSSÕES DA MAIS ALTA SIGNIFICÂNCIA PARA O SER HUMANO, POIS O ESPÍRITO SOFRENDO FAZ O CORPO PADECER. (Jornal Tribuna do Direito, outubro de 2002, Título: “Como fixar a Reparação”, autor: José Olivar de Azevedo).

No tocante à fixação do valor da indenização, cumpre destacar a lição do Desembargador Sólon d'êça para quem A FIXAÇÃO DE VALORES A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO REPARATÓRIA DE DANO MORAL TEM SIDO UM DRAMA, POSTO QUE DIFÍCIL AQUILATAR-SE A INTENSIDADE E A PROFUNDIDADE DA DOR DAQUELES QUE SOFREM UM DANO MORAL, OU SEJA, O PRETIUM DOLORIS, CABENDO AO PRUDENTE ARBITRIO DO JULGADOR A FIXAÇÃO DE VALOR O MAIS ABRANGENTE POSSÍVEL, COM O INTUITO DE RECOMPOR O LESADO, SEM O EXAGERO QUE CARACTERIZE O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO, MAS JAMAIS EM VALOR ÍNFIMO QUE VULGARIZE O DANO.

ACONSELHA A PRUDÊNCIA QUE O MAGISTRADO SE UTILIZE DAS REGRAS DE EXPERIÊNCIA COMUM, OBSERVADOS OS CRITÉRIOS DO ARTIGO 335 DO CPC, ALIADO, SEMPRE QUE POSSÍVEL, COM A SITUAÇÃO DOS LESADOS ANTES DO EVENTO E DOS ELEMENTOS CONSTANTES DOS AUTOS. (JC TJSC vol. 89/296).

Merece aplausos a afirmação do Desembargador Ênio Santarelli Zuliani no sentido de que não há, no sistema jurídico, um dispositivo determinando qual o valor razoável a ser definido, o que obriga o juiz encarregado na fixação a seguir ditames da prudência nesse mister, de modo a construir uma cifra que compense as agruras que a conduta antijurídica provou e cause desestímulo no infrator. (AR 446971-4/8-00, Segundo Grupo de Direito Privado, TJSP).

Destarte, cumpre analisar alguns critérios básicos, a saber: a extensão do dano sofrido pelo autor, a indenização com natureza punitiva em atenção a Teoria do Desestímulo e, por derradeiro, a prudência em não permitir que a indenização se transforme em fonte de riqueza para a requerente. Na lógica da Pedagogia do Bolso, somente um valor relevante de indenização, para além da conhecida precificação de perdas, será capaz de impor mudança na postura empresarial.

Assim, levando em conta o caráter compensatório e pedagógico da indenização, a intensidade do abalo sofrido, o valor envolvido, a condição da parte autora como consumidora hipossuficiente e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, fixo a indenização por dano moral em R\$ 5.000,00, valor suficiente para compensar o sofrimento experimentado sem ensejar enriquecimento indevido.

Ante o exposto, e por tudo mais que dos autos consta, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos para CONDENAR a requerida a restituir à parte autora o valor de R\$ 1.000,00, corrigido monetariamente desde a data do evento (15/01/2025) e acrescido de juros legais a partir da citação e CONDENAR ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da presente sentença e juros legais desde a citação.

Sucumbente, arcará a parte requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em R\$ 2.500,00, nos termos do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil, considerando a natureza da causa, o grau de zelo profissional, o tempo exigido e a baixa complexidade da demanda.”

O meu voto nega provimento ao recurso.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, prestando o Banco serviços de natureza bancária, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º do CDC e verbete 297 do STJ.

A responsabilidade do Banco, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, *caput* e §3º daquele *Codex*), ficando, entretanto, a cargo do requerido a produção de provas nesse sentido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Fato incontroverso foi a autora vítima de golpe, sendo induzida a erro por fraudadores, culminando na realização de transferência via PIX no valor de R\$ 1.000,00.

A prova documental produzida demonstra realizou a autora a transferência dia 15/01/2025 (fls. 28/29), registrando boletim de ocorrência no mesmo dia (fls. 25/26) e, ainda nesta data, informou a instituição o ocorrido (fls. 32/47).

O Mecanismo Especial de Devolução (MED) consiste na ferramenta criada pelo Banco Central permitindo a devolução de valores em casos de fraude no âmbito de transferências via PIX, sendo regulamentado pela Resolução nº 1/2020 e Resolução nº 103/2021.

Estabelecem os arts. 41-B e 41-C da Resolução BCB 103/2021:

“Art. 41-B. O Mecanismo Especial de Devolução é o conjunto de regras e de procedimentos operacionais destinado a viabilizar a devolução de um Pix nos casos em que exista fundada suspeita do uso do arranjo para a prática de fraude e naqueles em que se verifique falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação”.

“Art. 41-C. As devoluções no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução serão iniciadas pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário receptor: I - por iniciativa própria, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no âmbito de seus sistemas; ou II - por solicitação do participante prestador de serviço de pagamento do usuário pagador, por meio do DICT, caso a conduta supostamente fraudulenta ou a falha operacional tenham ocorrido no âmbito dos sistemas desse participante.”

Incumbia ao Banco, após comunicação da fraude, comprovar ter agido de forma célere para acionar o mecanismo especial de devolução (MED), visando tentar, ao menos, bloquear os recursos disponibilizados ao fraudador, ônus seu, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC c.c. art. 373, II, do CPC.

Todavia o Banco apelante não comprovou a realização efetiva do procedimento do MED.

Embora alegue ao contestar tentou a recuperação sem êxito (fls. 77), não houve juntada de nenhum documento idôneo hábil a comprovar tal afirmação, não demonstrando o acionamento célere da instituição destinatária para o bloqueio cautelar previsto na norma, inviabilizando qualquer resgate dos recursos.

A realização da transferência pela autora aos fraudadores não é motivo, por si só, para atenuar a responsabilidade da instituição requerida, sobretudo por não ter demonstrado a adoção eficaz do procedimento de devolução de PIX para os casos de fraude.

O Banco requerido falhou na prestação dos serviços ao não demonstrar o acionamento do procedimento legalmente previsto (MED) de forma apta a minimizar os prejuízos da autora com o golpe narrado.

A responsabilidade do Banco é objetiva, devendo suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (Súmula 479 do STJ e art. 14 do CDC).

O tema inclusive foi pacificado em julgamento do Recurso Especial 1.199.782/PR, sob o rito de recursos repetitivos, de relatoria do Ministro Luis Felipe Salomão, que assim decidiu:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido. (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011)

A tese encontra-se sedimentada com a edição da **súmula 479 pelo 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”.**

A fraude de terceiros não afasta a responsabilidade da instituição financeira, caracterizando-se o dever de indenizar do Banco réu pela restituição do valor de R\$ 1.000,00.

Patente a falha na prestação dos serviços, a situação narrada nos autos traduz dano extrapatrimonial passível de indenização por danos morais.

Os danos morais restaram evidenciados. A falha do Banco ao não

comprovar o acionamento eficaz do MED, somada ao cancelamento injustificado da conta, traduz aborrecimento superior ao cotidianamente enfrentado, atingindo a dignidade e a tranquilidade da consumidora.

A conduta transborda o simples inadimplemento, pois a instituição não solucionou o caso em prazo razoável, ensejando abalo à requerente.

O valor da indenização deve ser mensurado segundo o dano sofrido e sua extensão, nos termos do art. 944 do CC, em consonância com os princípios da razoabilidade e ponderação.

Deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido.

Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

O STJ, no tocante à indenização por danos morais orienta *“recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, 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 e às peculiaridades de cada caso”* (Resps. nºs 214.381-MG; 145.358-MG e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira).

Assim, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC), razoável a indenização dos danos morais fixada na r. sentença apelada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Referido valor indenizatório cumpre o caráter punitivo-pedagógico do dano moral, mostrando-se suficiente para inibir novos comportamentos lesivos por parte do Banco, desprovendo-se o recurso.

Pelo exposto, **nega-se provimento ao recurso**, elevando-se os honorários advocatícios recursais para o valor total de R\$ 3.000,00 (três mil reais) (art. 85, §§ 8º e 11, do CPC).

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR