



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000149708

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013827-92.2024.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante PAGUEVELOZ INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado 7.21 DESPACHANTE DOCUMENTALISTA DO ESTADO DE SÃO PAULO S/S LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1013827-92.2024.8.26.0625

RECORRENTE: PAGUEVELOZ INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

RECORRIDO(A): 7.21 DESPACHANTE DOCUMENTALISTA DO ESTADO DE SÃO PAULO S.S. LTDA

COMARCA DE ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DE TAUBATÉ

JUIZ DE 1ª GRAU: DR. JOSÉ CLAUDIO ABRAHÃO ROSA

VOTO Nº 422

APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. OPERAÇÕES NÃO AUTORIZADAS. USO DE LOGIN E SENHA DE USUÁRIO SECUNDÁRIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS AFASTADOS. INAPLICÁVEL A TESE DE PERDA DE TEMPO OU DESVIO PRODUTIVO DE PESSOA JURÍDICA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Trata-se de apelação interposta pela parte ré contra sentença de parcial procedência que condenou-a à restituição em dobro de R\$ 2.300,00 transferidos via PIX não autorizado (totalizando R\$ 4.600,00) e à indenização por danos morais à pessoa jurídica na importância de R\$ 5.000,00. A parte ré alega ilegitimidade, ausência de relação de consumo, regularidade por operador cadastrado e ausência de falha na prestação do serviço.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em definir a responsabilidade da instituição de pagamento por transferências PIX supostamente fraudulentas realizadas com login e senha de usuário secundário e a legitimidade da falha na comprovação técnica de segurança da plataforma, assim como o cabimento de indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

A preliminar deve ser afastada, pois as instituições financeiras são legitimadas a responder pelos danos causados ao consumidor em suas operações. Mantém-se a responsabilidade objetiva da instituição de pagamento (CDC, art. 14, §3º), pois não demonstrada a inexistência de defeito no serviço ou culpa exclusiva do consumidor, limitando-se a alegar uso de *login* e senha de usuário secundário sem elementos técnicos robustos que comprovem regularidade e segurança da plataforma. A restituição em dobro do valor debitado indevidamente permanece incólume, configurando-se preclusão quanto à forma de ressarcimento por ausência de impugnação recursal. A indenização por danos morais deve ser afastada ante a ausência de prova de lesão à honra objetiva da pessoa jurídica, que não pode invocar desvio produtivo como fonte adicional de compensação.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recurso parcialmente provido.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição de pagamento por fraude em transferências via PIX é mantida quando não comprovada a regularidade das transações.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. A mera alegação de uso de login e senha de usuário secundário não é suficiente para afastar o dever de indenizar.

3. Danos morais não configurados para pessoa jurídica sem prova de lesão à honra objetiva ou desvio produtivo.

Legislação Citada:

CDC, arts. 6º, VIII, 14 caput e §3º; CPC, arts. 85 §8º, §11 e 86.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmulas 297, 479 e 227.

AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 15/05/2014.

TJSP, Apelação 1012024-46.2024.8.26.0602, Rel. Olavo Sá, Núcleo de Justiça 4.0 – Turma I (Direito Privado 2), j. 09/10/2025.

TJSP, Apelação Cível 1002334-94.2022.8.26.0009, Rel. Daniela Menegatti Milano, 16ª Câmara de Direito Privado, j. 23/07/2025.

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pela parte ré contra a r. sentença, cujo relatório adoto, em ação de restituição de valores e indenização por danos morais, em que se pleiteava a restituição em dobro da quantia de R\$ 2.300,00 (dois mil e trezentos reais), transferida via PIX de forma não autorizada da conta da parte autora mantida junto à ré para terceiro estranho, além de pagamento de indenização por danos morais.

O juízo de origem julgou parcialmente procedente a pretensão autoral, rejeitando a preliminar de ilegitimidade passiva e condenando a ré: à restituição em dobro da quantia de R\$ 2.300,00 (dois mil e trezentos reais); ao pagamento de indenização por danos morais na importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), custas e despesas processuais na proporção de 70%, além de honorários advocatícios fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, com sucumbência recíproca. □

A parte ré/apelante impugna a sentença com preliminar de ilegitimidade passiva, por atuar apenas como instituição de pagamento intermediadora. No mérito, defende a inexistência de relação de consumo, pois a parte autora é pessoa jurídica utilizando serviços com fins comerciais; ausência de falha na prestação de serviços, já que as transferências ocorreram por usuário cadastrado pela própria parte autora com login e

senha autorizados, tendo a parte ré prestado suporte imediato; descabimento de danos morais para pessoa jurídica sem prova de lesão à honra objetiva (Súmula 227/STJ); e, subsidiariamente, redução do *quantum* indenizatório por ausência de gravidade suficiente. Requer a reforma integral para improcedência total dos pedidos.

Não foram apresentadas contrarrazões (pág. 232).

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade deve ser conhecida a apelação.

O recurso comporta **parcial** acolhimento.

Afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva invocada pela parte apelante.

O Código de Defesa do Consumidor não descarta a possibilidade de enquadramento desta relação entre as partes como sendo de consumo, não obstante seja desenvolvida pelo usuário uma atividade rentável, com utilização dos meios de pagamento para a prestação final de seu objeto social.

A relação no caso não deixa de ser de consumo pelo fato de não ser a autora destinatária final e direta da prestação de serviço.

Cada hipótese concreta merece interpretação diferenciada.

A propósito, confira-se a doutrina de Luiz Antonio Rizzato Nunes: O CDC “... *regula também situações em que haja 'destinatário final' que adquire produto ou serviço com finalidade de produção de outros produtos ou serviços, desde que o produto ou serviço, uma vez adquiridos, sejam oferecidos regularmente no mercado de consumo, independentemente do uso e destino que o adquirente lhes vai dar*” (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Saraiva, 2000, pág. 87).

Basta considerar que o próprio CDC contempla a hipótese de consumidor-pessoa jurídica (art. 51, inciso I) e qualifica como consumidores todas as vítimas de determinados eventos (art. 17).

A controvérsia diz respeito à análise da existência de falha na prestação de serviços de intermediação de pagamento em razão de transferências via PIX realizadas por terceiro. As operações foram praticadas com origem fraudulenta, sendo questionadas logo em seguida à sua realização e registrado boletim de ocorrência (págs. 25/26).

Tratando-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*", inverte-se o ônus da prova, ante a verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, CDC):

“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova” (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in *Cadernos Jurídicos* nº 24, novembro-dezembro/2004. *Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110*).

O cerne da controvérsia recursal reside na afirmação da instituição de pagamento apelante de que as operações contestadas, totalizando R\$ 5.300,00 (compostas por transferência de R\$ 3.000,00 já estornada e R\$ 2.300,00 não ressarcida), foram efetuadas por operador cadastrado pela própria parte apelada, mediante uso de *login* e senha de usuário secundário autorizado, o que afastaria qualquer falha na prestação dos serviços e demonstraria a regularidade das transações.

Argumenta que o fraudador tinha pleno acesso ao endereço de e-mail e senha do segundo usuário criado pelo autor, pelo que não houve falha de segurança da PagueVeloz, tendo a apelante procedido de forma adequada nos termos da Resolução BCB nº 103/2020 (MED - Mecanismo Especial de Devolução do PIX), com estorno imediato de R\$ 3.000,00, bloqueio da conta, acionamento antifraude e todo o suporte necessário à parte autora.

A responsabilidade objetiva do fornecedor somente é afastada quando demonstrada, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, a inexistência de defeito na prestação do serviço (inciso I) ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (inciso II).

No caso das instituições financeiras, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, ao apreciar o Tema Repetitivo 466 (REsp 1.197.929/PR e REsp 1.199.782/PR), consolidou o entendimento de que as fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias constituem fortuito interno, risco inerente à atividade empresarial, não elidindo a responsabilidade do fornecedor.

Tal compreensão foi cristalizada na Súmula do Superior Tribunal de Justiça:

"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."

Embora a apelante sustente que as transferências foram realizadas mediante uso de *login* e senha da parte autora por operador/usuário cadastrado, para demonstrar a inexistência de ato ilícito, não foi acostada documentação aos autos que se revele suficiente para afastar a responsabilidade.

A mera alegação de uso de *login* e senha de usuário secundário cadastrado, desacompanhada de elementos técnicos robustos que permitam verificar a regularidade do procedimento e a segurança da plataforma, não é capaz de elidir o dever de indenizar.

É imperioso que a instituição de pagamento demonstre, de forma inequívoca, não apenas que houve acesso com credenciais autorizadas, mas também que o sistema utilizado é seguro, confiável e que foram adotadas todas as cautelas necessárias para impedir fraudes.

Neste contexto, não houve a juntada de documentos que contenham elementos técnicos mínimos indispensáveis à verificação da autenticidade da operação, como extrato de controle e consulta da operação eletrônica ou certificação da transferência por etapas de segurança, comprovando que a vítima de alguma forma confirmou dados pessoais bancários, inclusive sua senha pessoal, permitindo que eventuais estelionatários concretizassem o golpe.

Além disso, não há provas técnicas, como geolocalização e endereço de IP que estavam em seu poder e eram essenciais para corroborar a autenticidade das operações.

Aplica-se ao caso o enunciado da Colenda Turma Especial da Subseção II de Direito Privado sobre o assunto:

Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Sobre o tema, acrescento precedente deste E. TJSP:
AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Bancários. Transação bancária não autorizada. Ausência de resolução via administrativa. Restituição dobrada. Indenização por danos morais. Sentença de Parcial Procedência. Apelo das partes. Transferência PIX não reconhecida pelo correntista. Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação do serviço. Fraude eletrônica como fortuito interno que não exclui a responsabilidade do banco. Ônus probatório não desincumbido pela instituição quanto à regularidade da operação. Danos materiais comprovados e devidos. Danos morais não caracterizados ante a ausência de efeitos deletérios significativos além do desfalque patrimonial. Danos morais afastados.

RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO, NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO ADESIVO DA AUTORA. (TJSP; Apelação Cível 1012024-46.2024.8.26.0602; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); j. 09/10/2025)

Diante do exposto, incumbe à parte apelante restituir, em dobro, à parte apelada a quantia de R\$ 2.300,00, indevidamente debitada de sua conta, nos termos fixados pelo juízo de origem.

Não há que se cogitar em discussão sobre a forma de restituição, uma vez que tal ponto não foi objeto de impugnação recursal, tratando-se de matéria preclusa.

Por fim, o dano moral não se presume. Embora a pessoa jurídica possa sofrer danos morais (Súmula 227/STJ), mostra-se imprescindível a comprovação de efetivo prejuízo – como por exemplo, desgaste da imagem perante a clientela ou fornecedores.

No caso concreto não houve prova nesse sentido, porquanto a narrativa inicial evidencia que se tratou de episódio isolado envolvendo um único cliente, sem comprovação de exposição vexatória ou humilhação pública de maior gravidade. O transtorno experimentado pela parte autora, conquanto compreensível e lamentável, resumiu-se ao dissabor decorrente da necessidade de movimentação financeira para complementar o pagamento dos débitos veiculares de um único cliente – dano que já está sendo materialmente compensado.

Resta inaplicável a teoria do desvio produtivo de consumidor quando se trata de pessoa jurídica e não pessoa física.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL – Serviços bancários – Bloqueio por indícios de transações suspeitas e encerramento unilateral de conta de pagamento. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais - Sentença de procedência. Inconformismo do réu. 1. Reativação da conta. Descabimento em prestígio ao princípio da autonomia da vontade. 2. Dano moral não caracterizado. Ausência de ofensa à honra objetiva da pessoa jurídica e não caracterizado o desvio produtivo da atividade da empresa que pudesse ensejar o reconhecimento de dano moral.

Hipótese dos autos em que não há demonstração de que o tempo despendido para a solução do problema tenha gerado prejuízo no desenvolvimento de suas atividades profissionais. 3. *Sentença parcialmente reformada para afastar a determinação de reativação da conta da autora, bem como a condenação por dano moral. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002334-94.2022.8.26.0009; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/07/2025).*

Ante o exposto, pelo voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso tão somente para afastar a condenação à indenização por danos morais, mantendo-se o remanescente do julgado.

Em razão do provimento parcial do recurso e da consequente alteração na sucumbência, redistribuo os ônus processuais. Nos termos do artigo 86, *caput*, do Código de Processo Civil, as custas e despesas processuais deverão ser rateadas entre as partes na proporção de **50% (cinquenta por cento) para cada parte**.

No mais fica mantida a parte remanescente do julgado no que tange ao arbitramento das verbas honorárias, vedada a compensação, nos termos do art. 85, §14, do CPC e não se aplicando ao caso a majoração prevista no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (Tema Repetitivo 1.059/STJ).

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator