



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000343767

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016008-74.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALINE PIO FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram 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) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.804

APELAÇÃO Nº: 1016008-74.2024.8.26.0008

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: ALINE PIO FERREIRA

APELADA: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

JUIZ(A) DE DIREITO: VIVIANE DE CARVALHO SINGULANE

Vistos.

APELAÇÃO – Ação indenizatória – Fraude – Conta digital - Transferência via PIX não reconhecida – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Ônus da instituição financeira de comprovar a legitimidade da transação contestada – Ônus não desincumbido – Ausência de qualquer conduta da consumidora indicativa de contribuição para a fraude - Falha na prestação do serviço – Verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ - Teoria do Risco da Atividade – Fortuito interno – Restituição do valor determinada - Danos morais configurados e que devem ser reparados – Transferência de valor substancial, que foge do perfil de consumo - Quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00, em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e de acordo com o patamar adotado por este e. Tribunal de Justiça em casos semelhantes – Recurso provido.

Trata-se de ação de indenização ajuizada por ANA ALINE PIO FERREIRA contra PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, por meio da qual alega a autora que foi surpreendida por transferência via PIX desconhecida em sua conta. Pede a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A ré apresentou contestação (fls. 34/52), sustentando que não houve falha na prestação dos serviços e que há excludente de responsabilidade em decorrência de culpa exclusiva da parte autora e de terceiro.

Os pedidos foram julgados improcedentes, por meio da r. sentença de fls. 102/110. A parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários fixados em 10% sobre o valor da causa.

A autora interpôs apelação às fls. 126/139, com alegação de vício de fundamentação. Alega que sua conta foi invadida por terceiros, que realizaram transferência por meio de PIX para terceiro, sem sua autorização ou conhecimento, o que caracteriza falha no dever de segurança da apelada. Afirma que não colaborou de qualquer maneira para a fraude. Diante da responsabilidade objetiva da ré, requer sua condenação à restituição do valor e ao pagamento de indenização por danos morais.

O recurso é tempestivo e interposto sem preparo em razão da justiça gratuita.

A parte ré apresentou contrarrazões às fls. 143/153.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação de indenização em que busca a autora o ressarcimento do prejuízo material e moral sofrido em decorrência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

golpe, supostamente permitido pelo réu, diante da falha no sistema de segurança.

Sustenta o réu que não houve falha no sistema da instituição financeira, que os fatos decorreram de conduta exclusiva de terceiro e da própria autora.

A r. sentença julgou improcedentes os pedidos. A parte autora interpôs recurso, com alegação de vício de fundamentação da sentença, sustentando, no mérito, que a fraude decorre exclusivamente de falha no sistema de segurança da requerida.

Respeitado o entendimento do Juízo *a quo*, a r. sentença deve ser reformada.

Inicialmente, rejeita-se a alegação de vício de fundamentação da sentença. Os requisitos do art. 489 do Código de Processo Civil foram observados, uma vez que o magistrado *a quo* expressou fundamentação exauriente, enfrentando os argumentos que seriam capazes de, em tese, infirmar sua conclusão, atendendo, portanto, o disposto no art. 93, IX, da Constituição Federal. Não há que se falar em vício de fundamentação.

A questão debatida é relativa ao direito do consumidor, havendo hipossuficiência técnica e financeira da parte autora, de forma que se aplica ao caso o Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. De acordo com a Súmula 279 do Superior Tribunal de Justiça “*o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A ação tem como fundamento o fato do serviço (art. 14 do CDC) e a inversão do ônus da prova resulta do § 3º do art. 14 do CDC.

O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pelo vício na prestação de serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade.

O verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça prevê a responsabilidade objetiva da instituição financeira em caso de fraudes e delitos praticados por terceiros.

Se a autora afirma que não realizou a transação impugnada, não tem meios de provar. Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo, bem como a inversão do ônus da prova, cabia à instituição financeira apelada a prova da legitimidade da transação contestada. No entanto, não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que a autora tenha efetivamente realizado a transferência via PIX ou contribuído de qualquer forma para a fraude.

Cumprido ressaltar que não há nos autos qualquer informação da autora de que teria seguido orientações de terceiro, conforme afirmou o Juízo *a quo* na fundamentação da sentença. A parte ré também não produziu qualquer prova nesse sentido, ônus que lhe incumbia.

Está configurada a responsabilidade da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira pelos danos suportados pela autora, uma vez que o sistema de segurança da instituição não se mostrou eficiente, permitindo a atuação de estelionatários, que realizaram operação que necessitavam de senha pessoal, a qual não foi fornecida pela parte.

Ressalta-se que a autora alega que comunicou a apelada quanto à fraude e que, mesmo após a comunicação, não houve bloqueio da transação realizada.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, as instituições devem garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. Acontece que é notório o crescente número de fraudes praticadas por estelionatários.

Aplica-se ao caso a Teoria do Risco da Atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir.

Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida. Dessa forma, deve ser determinada a restituição pela instituição financeira do valor transferido fraudulentamente.

Veja-se o entendimento deste e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização em danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. PRELIMINAR. Impugnação à gratuidade concedida à parte autora desacolhida. Benefício mantido. Inobservância do princípio da dialeticidade não configurada. Razões recursais em consonância com os fundamentos da sentença. Concessão da tutela de urgência mantida. MÉRITO. **Transações indevidas. Autores que desconhecem operações realizadas por meio dos serviços de internet banking.** Incidência do Código de Defesa do Consumidor. **Hipótese em que cabia ao agente financeiro demonstrar a regularidade das movimentações.** Banco que não demonstrou que as transações eram regulares e estavam dentro do padrão de consumo dos autores. **Má prestação de serviços que evidencia a responsabilidade da instituição financeira. Fraude praticada por terceiro que não exige o banco de responder pelos prejuízos causados ao consumidor (Súmula 479, STJ). Falha na segurança do serviço.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Restituição dos valores. Danos morais in re ipsa. Honorários advocatícios devidamente fixados pelo juízo de origem. Impossibilidade de minoração do valor.
RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível
1031940-44.2023.8.26.0071; Relator
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Bauru - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 04/10/2024; Data de Registro:
04/10/2024) (sem grifos no original).

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c restituição em dobro e indenização por dano moral – **Transação bancária não reconhecida, com transferência de valor (PIX) para conta em nome de fraudador** – Sentença de parcial procedência – Aplicação do CDC – **Responsabilidade objetiva do Banco réu** – **Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Réu não se desincumbiu do**

ônus de comprovar a regularidade da transação bancária, ônus da prova que era seu e a inviolabilidade de seu sistema para coibir a consumação da transação eletrônica impugnada (transferência de valor via PIX para conta em nome de terceiro desconhecido do autor) (art. 6º,

VIII, do CDC) – Danos materiais comprovados – Restituição do valor da transação ilícita impugnada – Danos morais evidenciados – Damnum in re ipsa – Indenização arbitrada em consonância com os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) – Recurso negado.*

(TJSP; Apelação Cível 1027626-31.2023.8.26.0564; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/06/2024; Data de Registro: 14/06/2024) (sem grifos no original).

O dano moral, no caso, decorre do próprio fato ocorrido. A falha no sistema de segurança ocasionou transação indevida na conta da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parte, em valor substancial, que foge do seu perfil de consumo, e a instituição financeira não tomou providências para resolução da situação extrajudicialmente. Os fatos superam o mero aborrecimento e configuram dano moral indenizável.

O *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em valor suficiente para reparar o dano e repreender o ofensor para que não cometa mais o ato lesivo, observando-se os limites da razoabilidade e proporcionalidade, sem ocasionar o enriquecimento ilícito do ofendido.

A reparação tem função de compensação, com o objetivo de atenuar as consequências da lesão sofrida, bem como uma função inibidora, para que se evite novas violações aos direitos da personalidade dos consumidores. Representa, portanto, uma compensação e um desestímulo ao ato ilícito.

No caso dos autos, arbitro a indenização em R\$ 5.000,00, valor adequado para reparar o dano sofrido pela parte apelante, bem como para impedir a reiteração da conduta, considerando a extensão dos transtornos consecutórios e a ausência de negatização do nome da parte autora.

Em atenção ao teor do art. 926 do Código de Processo Civil, considerando a circunstância de que em casos assemelhados ao presente, que foram julgados por este e. Tribunal de Justiça, houve fixação da indenização em patamar próximo àquele fixado pelo Juízo *a quo*, impõe-se a adoção de medida assemelhada no caso vertente.

Sobre o valor da indenização por danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

materiais e morais incidirão juros de mora desde a data da citação, por se tratar de responsabilidade civil contratual, observada a taxa SELIC, e descontada a correção monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, do Código Civil, incidente desde a data do arbitramento para os danos morais e desde a data da transferência indevida para os danos materiais, conforme Lei nº 14.905/2024.

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste Relator **DÁ PROVIMENTO AO RECURSO** para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 10.000,00, e por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00.

Considerando a inversão da sucumbência, caberá à ré/apelada o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor da condenação.

Por fim, dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator