



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000150896

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017218-02.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado SNACK MEAT BAR LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 9926

Apelação nº 1017218-02.2025.8.26.0114

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Snack Meat Bar Ltda

Comarca: Campinas

APELAÇÃO. Ação declaratória c.c indenizatória. Fraude bancária. Golpe da falsa central de relacionamento. Sentença de procedência. Irresignação da instituição financeira. Relação de consumo. Súmula 297, STJ. Responsabilidade objetiva das instituições bancárias no âmbito da prestação do serviço. Art. 14, §1º, do CDC e Súmula 479, do STJ. Hipótese dos autos, contudo, que não configura fortuito interno. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Art. 14, §3º, inciso II, do CDC. Representante da parte autora (pessoa jurídica) que forneceu a terceiro código recebido por SMS, possibilitando o acesso à conta. Circunstância determinante para concretização do golpe. Transações que não fogem do perfil do correntista, tendo em vista se tratar de pessoa jurídica com alta movimentação bancária. Impossibilidade, ademais, de bloqueio das transferências realizadas via PIX. Modalidade de operação que é instantânea. Art.3º, inciso XI, da Resolução BCB nº1, de 12 de agosto de 2020. Valor que ingressou na conta do favorecido, incontinenti. Ausência de acionamento do Mecanismo Especial de Devolução de que trata o art. 41-B da Resolução BCB nº 01, de 12 de agosto de 2020, com a atualização dada pela Resolução BCB nº 147/2021 Sentença reformada. RECUSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida às fls. 175/179 que, nos autos da ação declaratória c.c indenizatória, julgou procedentes os pedidos para: *“CONDENAR a requerida à restituição dos valores indevidos, de forma simples, que perfazem a quantia de R\$ 97.900,00 (noventa e sete mil e novecentos reais) com atualização monetária pelo índice da Tabela Prática do TJSP, conforme estabelecido no art. 389, parágrafo único do CC, TJSP, e juros de mora pelo índice de 1% ao mês até 29/08/2024 e pelo índice previsto no art. 406, §1º do CC a partir de 30/08/2024, tudo conforme alterações introduzidas pela Lei 14.905/2024, que possui aplicabilidade imediata, ambos a contar do evento danoso”*.

O Apelante argumenta, em síntese, que: (i) as transações são legítimas, pois firmadas mediante senha; (ii) antes de realizar as transações, é necessário que o correntista acesse o aplicativo com sua senha pessoal; (iii) o contrato é expresso sobre o dever de guarda da senha; (iv) “não houve nenhuma conduta atípica que pudesse alertar o PagSeguro de eventual ilícito, afinal, as contas não sofreram qualquer troca de senha”; (v) a parte autora vulnerou seus dados e permitiu o acesso de terceiros à sua conta; e (vi) houve fortuito externo e descuido determinante para a prática da fraude.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado. Contrarrazões às fls. 200/207.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória e indenizatória ajuizada sob o argumento de que a parte autora fora vítima de golpe conhecido como “falsa central de relacionamento”.

Narra que recebeu mensagem via WhatsApp de suposto gerente da PagSeguro que ofereceu taxas vantajosas sob a condição de aumentar a movimentação bancária via plataforma e, em razão disso, realizou aporte de R\$ 100.000,00 em conta de sua titularidade. Em seguida, foi orientada a acessar a plataforma do banco para assinar o contrato de prestação de serviços, fornecendo ao suposto funcionário o código recebido por SMS e, ao acessar a conta, constatou a subtração de R\$ 97.000,00.

O MM. Juízo *a quo* entendeu que houve falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira, vez que “o golpista estava em posse de informações privilegiadas da conta

bancária da parte autora”, o que possibilitou a aplicação do golpe.

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

As instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, conforme enuncia a 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”*.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Todavia, no caso dos autos, **o prejuízo sofrido pelo autor em nada se relaciona com fortuito interno das instituições financeiras.**

Trata-se de **culpa exclusiva do consumidor e de terceiro**, que afasta a responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do CDC, na medida em que **o próprio representante da autora forneceu aos terceiros o código recebido por SMS, possibilitando o acesso e movimentação da conta bancária, circunstância determinante para a concretização do golpe.**

Não há como atribuir culpa ao banco pela ausência de providências no bloqueio da transação realizada via PIX, na medida em que, em se tratando de conta de pessoa jurídica, há inúmeras transações diárias de envio e recebimento de valores (fls. 23/40), de molde que as transações indevidas não fogem do perfil da correntista. Ademais, o sistema PIX realiza **transferência instantânea de valor**, nos termos do art.3º, inciso XI, da Resolução BCB nº1, de 12 de agosto de 2020.

Art. 3º Para os efeitos deste Regulamento, as expressões e os termos relacionados são assim definidos

XI - pagamento instantâneo: transferência eletrônica de fundos, na qual a transmissão da ordem de pagamento e a disponibilidade de fundos para o usuário receptor ocorrem em tempo real e cujo serviço está disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e em todos os dias no ano;

Em outras palavras, uma vez que a operação foi efetivamente concluída, ingressando a quantia na conta do favorecido, o banco não pode efetuar bloqueio do valor, sob pena de descaracterizar a transação que, como dito, **é instantânea**. Não há notícia nos autos, ainda, de que o autor tenha acionado o Mecanismo Especial de Devolução de que trata o art. 41-B da Resolução BCB n.º 01, de 12 de agosto de 2020, com a atualização dada pela Resolução BCB n.º 147/2021.

Nesse sentido, precedentes dessa Câmara:

"AÇÃO INDENIZATÓRIA – DANOS MATERIAIS E MORAIS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO – GOLPE – INSTALAÇÃO DE APLICATIVO –

ACESSO REMOTO A CELULAR – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS – REALIZAÇÃO DE PIX – FRAUDE – I- Sentença de improcedência – Apelo do autor – II- Relação de consumo caracterizada – Autor que recebeu SMS em seu celular e ligou para o número fornecido na mensagem de texto – Autor que seguiu estritamente as ordens do terceiro desconhecido, o que permitiu o acesso remoto a sua conta bancária pelo fraudador, que realizou a contratação de três empréstimos e efetuou Pix para terceiro desconhecido – Autor que deveria ter agido com diligência, entrando em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida – Banco réu que não participou da fraude e nem tinha como evitá-la, vez que realizada por meio de ligação telefônica efetivada pelo próprio autor a número de telefone que sequer era de canal oficial da instituição financeira ré – Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a fraude perpetrada pelo terceiro – Fraude perpetrada por culpa do próprio autor – Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC – III- Ademais, eventual obrigação de proceder ao bloqueio cautelar dos recursos oriundos de uma transação via Pix que é do banco recebedor da transação, e não do banco em que ela se origina – Inexistência de qualquer responsabilidade do banco réu por não solicitar o bloqueio do Pix – IV- Sentença mantida – Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC – Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual – Apelo improvido."

(TJSP; Apelação Cível 1019249-69.2022.8.26.0576; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/09/2023; Data de Registro: 18/09/2023)

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c.c reparação de danos materiais e morais. Fraude bancária. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Descabimento. Relação de consumo. Súmula 297, STJ. Responsabilidade objetiva das instituições bancárias no âmbito da prestação do serviço. Art. 14, §1º, do CDC e Súmula 479, do STJ. Hipótese dos autos, contudo, que não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

configura fortuito interno. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, que afasta a responsabilidade do banco. Art.14, §3º, inciso II, do CDC. Autor que efetuou ligação para o número indicado na mensagem (SMS) e autorizou as operações bancárias. Circunstância determinante para concretização do golpe. Impossibilidade de bloqueio da transferência realizada via PIX. Modalidade de operação que é instantânea. Art.3º, inciso XI, da Resolução BCB nº1, de 12 de agosto de 2020. Valor que ingressou na conta do favorecido, incontinenti. Sentença mantida. RECUSO IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1027116-76.2022.8.26.0071; Relator (a): Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/05/2024; Data de Registro: 28/05/2024)

Sendo assim, a r. sentença de procedência deve ser reformada para julgar totalmente improcedentes os pedidos, haja vista que ausente fortuito interno da instituição financeira, o que afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar a r. sentença e julgar improcedentes os pedidos. Ante a sucumbência, arcará a parte autora com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator