



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000046423**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017425-35.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado CASA SALDÃO DE MÓVEIS 65 OFF LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**FERNANDO SASTRE REDONDO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 42663**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1017425-35.2024.8.26.0405**

**COMARCA: OSASCO - FORO DE OSASCO - 8ª VARA CÍVEL**

**JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: ANTONIO MARCELO CUNZOLO RIMOLA**

**APELANTE: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**

**APELADO: CASA SALDÃO DE MÓVEIS 65 OFF LTDA**

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Roubo de celular. Transferências realizados por terceiros via PIX. Réu que não comprovou terem sido as transações realizadas pelo titular da conta. Falha na prestação dos serviços caracterizada, além do nexo de causalidade presente. Responsabilidade objetiva por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ. Dever de restituição corretamente reconhecido. Sentença confirmada.**

**RECURSO NÃO PROVIDO.**

## **RELATÓRIO**

Trata-se de recurso de apelação contra a r. sentença (fls. 189/195) proferida nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada pelo apelado, julgada parcialmente procedente para condenar o réu a restituir o valor das transferências indevidas, no total de R\$. 54.999,97, com correção monetária e juros de acordo com os arts. 389 e 406 do Código Civil, observando-se as alterações introduzidas pela Lei n. 14.905/2024.

Alega o apelante, em síntese, que não tem responsabilidade pelas transações contestadas, e que tentou recuperar os valores após ser comunicado do extravio do aparelho celular do representante da empresa autora. Menciona que as transferências deram-se entre 20h37min e 20h55min do dia 28/05/2024, mas o banco só foi contatado por volta das 22h.

Sustenta que a instituição financeira somente poderia ser responsabilizada caso fosse comunicada sobre a prática criminosa antes das transferências, e tivesse deixado de adotar as medidas de segurança, ressaltando que as transações foram realizadas por meio das credenciais de acesso e apresentação da senha, sem qualquer indício de irregularidade.

Requer, subsidiariamente, o reconhecimento da culpa concorrente do

apelado, ante a demora em comunicar as autoridades policiais e a própria financeira.

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 207/211).

Interposto agravo interno contra a decisão monocrática de fls. 221/223, houve retratação do decreto de deserção, com conseqüente admissibilidade do presente recurso.

VOTO.

O recurso não comporta provimento.

Restou incontroverso nos autos que as transferências não foram feitas pela correntista, mas sim por terceiros após o furto do aparelho celular do representante da empresa autora.

O requerido não demonstrou que as operações ocorreram de acordo com o perfil de utilização da conta, tampouco evidenciou a culpa exclusiva de terceiro, como bem ponderou a r. sentença, que deverá ser confirmada nos termos em que proferida, *in verbis*:

“(…) Compulsando os autos verifico que restou incontroverso a realização de quatro transferências bancárias via Pix, em data não especificada na inicial (mas, pelos documentos de fls. 11/14, verifica-se ocorreu em 28 de maio de 2024), na conta de titularidade de terceiro. Constato, ainda, que a requerente alega não ter realizado as mencionadas transações financeiras, tendo registrado o competente Boletim de Ocorrência iniciado em 29 de maio de 2024 (fls. 15/19), um dia depois do desapossamento do celular de sócio da autora.

Pois bem. Embora a operação bancária supostamente tenha sido realizada com a mudança de dispositivo e mediante senha pessoal e intransferível, presumindo-se que tenham sido realizadas pela demandante, por se tratar de presunção relativa, compete à pessoa jurídica, nos termos do artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor, demonstrar que as transações questionadas foram autorizadas pela autora e, conseqüentemente, desconstituir a fraude bancária por ela alegada.

Neste contexto, observa-se que a demandada informa que o dispositivo primário autorizado a realizar transações, aprovou outro dispositivo que realizou as transações impugnadas nos autos. Todavia, além de não produzir prova mínima que pudesse desconstituir a alegação do consumidor e comprovar que a habilitação de outro dispositivo fora

regularmente realizada por ele, não indicou o dispositivo, o ID ou a geolocalização do responsável. Aliás, não apresentou sequer o relatório de cadastramento do dispositivo.

Outrossim, a culpa exclusiva de terceiro não restou minimamente demonstrada nos autos. A instituição financeira não produziu provas de que tenha adotado as cautelas necessárias para obstar a ocorrência da fraude, porquanto, para afastar sua responsabilidade em casos como o dos autos, o evento danoso deve ocorrer independentemente de sua conduta, o que, definitivamente, não se verifica na hipótese.

Portanto, entende-se que a instituição de pagamento não se desincumbiu documentalmente de seu ônus probatório previsto no artigo 373, II do Código de Processo Civil c/c artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor, sendo forçoso reconhecer que a requerente não habilitou outro dispositivo ou autorizou as operações bancárias discutidas nos autos.

Aplicável, ainda, a súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça que determina que as instituições de pagamento respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (...)

A responsabilidade da instituição que fornece meio de pagamento decorre do risco profissional e é objetiva devendo elas criar meios que garantam o acesso seguro do consumidor aos serviços de natureza bancária, o que inclui evitar golpes e fraudes.

Além de mecanismos como senhas códigos de acesso e de validação para tornar as transações mais seguras, os bancos também devem monitorar a atuação de criminosos com sua base de clientes e agir o mais rápido possível para contorná-las, tomando providências para retirar do ar páginas falsas, por exemplo, e alertando os consumidores sobre o golpe. Assim, caso a atuação das instituições de pagamento não seja suficiente para garantir a segurança e impedir que o cliente seja vítima de um golpe, ele deve arcar com os prejuízos sofridos pelo consumidor.

O STJ determinou que instituições financeiras devem responder de forma objetiva, independente de culpa no caso de fraudes cometidas por terceiros, indenizando as vítimas prejudicadas por fatos como abertura de contas ou obtenção de empréstimos mediante o uso de identificação falsa.

Essa responsabilidade só é afastada em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, mas a culpa de terceiros neste caso é aquela que não tem relação de causalidade com a atividade do fornecedor. As fraudes bancárias fazem parte dos riscos inerentes e previsíveis dos negócios das instituições financeiras.

E o Banco Central em novembro de 2021 editou uma resolução que permite que seja bloqueado por até 72 horas o dinheiro do PIX no caso de suspeita de fraude.

Para solicitar esse bloqueio o consumidor deve ir a uma delegacia e fazer boletim de ocorrência e avisar imediatamente o banco pelos canais de atendimento.

Assim, desta forma, o banco irá analisar a solicitação juntamente com o banco que recebeu o dinheiro, se eles verificarem uma fraude em até sete dias serão estornados os valores. Agora caso os bancos entendam que não há indício de fraude os valores transferidos serão liberados na conta de quem irá receber.

A teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer a sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os lucros (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: '*Ubi emolumentum, ibi onus*'. (...)

Destarte, evidenciada a falha na prestação dos serviços e afastadas as excludentes do nexo de causalidade, nos termos dos artigos 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor, que deve ser acolhida a pretensão autoral para determinar que a requerida, proceda ao ressarcimento da quantia de R\$ 54.999,97 correspondente importância transferida indevidamente, comprovada no extrato que acompanha a inicial”.

Vale ressaltar que o representante da empresa autora foi vítima de crime de roubo. Os criminosos realizaram transferências, inicialmente para a conta da autora na instituição ré, e posteriormente para terceiros, que foram autorizadas pelo requerido sem qualquer cuidado.

O réu não demonstrou ter se cercado de cautela ao autorizar as transações, que foram feitas no mesmo dia da subtração. Não comprovou que as operações foram efetuadas pelo demandante ou, até mesmo, que estivessem dentro do perfil de utilização da correntista.

Nesse contexto, restou caracterizada a falha operacional do requerido, que faz parte do risco inerente à atividade empresarial. O fato resultou de vício no serviço prestado pelo banco, já que a operação criminosa somente foi concluída por conta da ausência de medidas que impedissem a realização das transações.

Assim, correta a conclusão pela responsabilidade da instituição financeira, sendo insubsistentes as teses defensivas, já que não há culpa exclusiva da vítima.

Também não procede a alegação de comunicação tardia, pois o furto do celular ocorreu dia 28.5.2024 à noite, as transferências iniciaram-se por volta das 20h37 do mesmo dia, e a comunicação à instituição financeira deu-se por volta das 22h (fls. 200/201).

A responsabilidade do banco Pagbank, no caso, é objetiva, considerando-se, ainda, o nexo causal entre o prejuízo do autor e ação de terceiro. Assim, era mesmo de rigor a procedência do pedido de devolução.

No mesmo sentido, já decidiu esta Corte. Confira-se:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débitos c.c. indenizatória. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do requerido. Fraude praticada por terceiro. Furto de celular, cartão de crédito e documentos. Contratação de empréstimos e realização de transferências bancárias. Transações que fogem ao padrão de gastos da autora. Responsabilidade objetiva da casa bancária (Súmula 479, do STJ). Indenização por danos morais. Manutenção do valor de R\$ 5.000,00 fixado na sentença. Ausência de pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido”

(Apelação Cível 1004768-14.2021.8.26.0196; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 27/09/2022) (destacamos)

Diante da manutenção da sentença, impõe-se a majoração da verba honorária para 15% do valor da condenação.

Ante o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator