



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000281767

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019464-29.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante JACQUELINE DUTRA NUNES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E RICARDO HOFFMANN.

São Paulo, 30 de março de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1019464-29.2025.8.26.0224
Apelante: Jacqueline Dutra Nunes
Apelado: Picpay Instituição de Pagamento S/A
Foro e vara de origem: Foro de Guarulhos/4ª Vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO PIX. ENGENHARIA SOCIAL. TRANSFERÊNCIAS FRAUDULENTAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. OPERAÇÕES ATÍPICAS FORA DO PERFIL DO CLIENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente ação proposta em face de instituição de pagamento, após ter sido vítima de golpe e realizado transferências via PIX. A sentença condenou a ré à restituição dos danos materiais, mas rejeitou o pedido de indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em estabelecer se a falha na prestação de serviço bancário decorrente de golpe do PIX configura dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação de serviços, com fundamento na teoria do risco do empreendimento prevista no art. 14 do CDC.

4. A validação de operações bancárias suspeitas, atípicas e incompatíveis com o perfil de consumo do correntista evidencia falha na prestação do serviço, sobretudo quando não são adotados mecanismos eficazes de prevenção ou bloqueio das transações fraudulentas.

5. As transferências realizadas pela autora destoam de seu padrão habitual de movimentação financeira, circunstância que deveria ter sido identificada pelos sistemas de segurança da instituição financeira.

6. A falha na prevenção da fraude e na adoção de medidas eficazes para recuperação do prejuízo configura defeito na prestação do serviço e enseja o dever de indenizar os danos suportados pelo consumidor.

7. O valor da indenização deve ser fixado em R\$ 5.000,00, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atendendo às funções compensatória e pedagógica da responsabilidade civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso provido para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, III, 6º, VI, e 14; CPC, art. 489, §1º; CC, arts. 389, 404 e 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.222.059/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 07.10.2025; STJ, REsp nº 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª Turma, j. 09.05.2000; STJ, Súmulas nº 54 e nº 326.

Trata-se de ação ajuizada em face de Picpay Instituição de Pagamento S/A, onde a autora alegou, em síntese, ter sido vítima de golpe através de ligação telefônica, tendo eventualmente realizado duas transferências via pix no valor total de R\$ 3.000,00, por acreditar que o estelionatário era funcionário da instituição financeira ré. Após, acionou o mecanismo especial de devolução (MED), sem obter ressarcimento. Alegou que houve falha no sistema de segurança da requerida, devendo responder objetivamente pelos danos suportados. Pleiteou pela condenação da ré à restituição do valor transferido e ao pagamento de indenização por danos morais.

A r. Sentença de fls. 251/256, julgou parcialmente procedente a ação, para: "I) CONDENAR a parte ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de danos materiais, acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP a contar do efetivo prejuízo (Súmula nº 43 STJ - 07/03/2025), e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação (art. 405, CC). II) REJEITAR o pedido de indenização por danos morais."

A requerente interpôs apelação às fls. 260/271, sustentando, em sede de preliminar, a ausência de fundamentação da sentença e, no mérito, requer a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Contrarrazões às fls. 275/285.

É o relatório.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de ausência de fundamentação.

Isso, porque a r. Sentença analisou de maneira clara e objetiva os elementos de prova, enfrentando os argumentos relativos à responsabilidade civil e quanto aos danos materiais e morais decorrentes do "golpe do pix" sofrido pela autora, de modo que não configurada qualquer das hipóteses presentes no art. 489, § 1º do CPC.

No mérito, respeitado o entendimento do juízo "a quo", o recurso comporta provimento.

A responsabilidade dos fornecedores de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (art. 14, do CDC).

Não se ignora que o artigo 14, § 3º, incisos I e II do CDC, excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor quando, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Todavia, estas hipóteses não estão configuradas.

Ao contrário, restou evidenciada grave falha do banco réu, pois mesmo oferecendo "serviços especiais e personalizados" não adotou as medidas de segurança adequadas para evitar as transações suspeitas e não agiu com a eficiência e agilidade necessárias para recuperar os danos causados ao seu cliente.

Por outro lado, os extratos bancários da autora demonstram que ela apenas realizava transferências de valores significativamente menores, não tendo realizado transferências tão altas para terceiros desconhecidos (fls. 164/207).

E, conforme recente entendimento firmado pelo C. STJ quanto a golpes de engenharia social, "a validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento", devendo os sistemas de proteção à fraude das instituições financeiras considerar: "i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos" (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

O art. 6º, VI, do CDC estabelece como direito básico do consumidor "a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos". No caso, o banco réu não adotou medidas eficazes para prevenir o dano (não identificou as operações atípicas) nem para repará-lo (realizando o estorno apenas de pequenas partes das transações fraudulentas).

Portanto, configurada a falha na prestação do serviço pelo banco réu, impõe-se o dever de indenizar os danos materiais e morais sofridos pela autora.

No tocante aos danos morais, é inegável que a situação vivenciada pelo autor ultrapassa o mero dissabor cotidiano, configurando efetiva lesão a seus direitos da personalidade. A angústia, frustração e impotência experimentadas diante da falha de segurança do banco e da ineficiência no tratamento do problema são suficientes para caracterizar o dano moral indenizável.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico da parte autor e, a porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000).

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, deve ser fixada indenização no importe de R\$ 5.000,00 (três mil reais). A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela parte autora, e dos transtornos experimentados.

O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir do evento danoso e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos da Súmula 54/STJ e dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dada pela Lei nº 14.905/2024.

Ressalta-se que a fixação de indenização por dano moral em importe inferior ao pleiteado não acarreta sucumbência recíproca, nos termos da Súmula n. 326, do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para condenar a parte ré a pagar ao autor uma indenização por danos morais que fixo no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do STJ, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Deixo de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais em virtude do Tema 1.059 do STJ: "Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação."

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

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).

LÉA DUARTE
Relatora