



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000018651**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021612-31.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante 99 PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada SÔNIA MARIA SAMPAIO MORAIS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

**JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica

Voto nº 1021612312024

APELAÇÃO CÍVEL. PRÁTICAS ABUSIVAS. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA NÃO AUTORIZADA. INVASÃO DE CONTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. DANO MATERIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configura fortuito interno, atraindo a incidência da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

2. A transação impugnada, nitidamente divergente do perfil da correntista (fls. 14/15), evidencia a fraude perpetrada por terceiros, sem que o banco demonstrasse a adoção de mecanismos eficazes de segurança para prevenir movimentações atípicas.

3. A invasão de conta bancária com subtração de valores, seguida de transferência para instituição diversa (fls. 16), caracteriza falha na prestação do serviço bancário, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro quando ausente prova robusta da inexistência de defeito no serviço.

4. O transtorno experimentado pela consumidora idosa, que teve valores subtraídos de sua conta mediante invasão fraudulenta, e ainda foi compelida a ajuizar demanda judicial para defesa de seus direitos diante da inércia das instituições financeiras, extrapola o mero aborrecimento cotidiano e configura dano moral indenizável.

Trata-se de apelação interposta por **99 Pay Instituição de Pagamentos S/A** contra sentença proferida pelo MM. Juízo da 5ª Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara (fls. 210-213), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação proposta por **Sônia Maria Sampaio Moraes**, condenando os réus, solidariamente, ao pagamento de R\$ 7.000,00 a título de danos materiais e R\$ 5.000,00 a título de danos morais.

Sustentam as razões recursais (fls. 217-237): (1) ausência de apreciação pelo juízo das provas e fatos colididos em contestação, com ausência de fundamentação; (2) ocorrência de golpe de falsa central de atendimento, com culpa exclusiva da parte autora e de terceiro, afastando a responsabilidade do apelante nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC; (3) inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça por se tratar de fortuito

externo; (4) ausência de comprovação do efetivo pagamento dos valores cuja restituição foi deferida, configurando enriquecimento sem causa.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 244-250, pugnando pela manutenção integral da sentença.

**É o breve relato.**

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito, mas não provimento, devendo prevalecer o judicioso entendimento adotado na respeitável sentença.

**1. Alegação de ausência de fundamentação da sentença**

O apelante sustenta que a sentença teria desprezado os fatos e argumentos apresentados em contestação, limitando-se a afirmar genericamente que competia ao banco responder pela fraude cometida por terceiros.

A sentença (fls. 210-213) enfrentou adequadamente a controvérsia, consignando que a transação impugnada era nitidamente divergente do perfil da correntista, o que confirmava a alegação de fraude perpetrada por criminosos. Destacou, ainda, que os réus não comprovaram a inexistência de defeito, conforme preceituado no art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC, e que nenhum dos corréus demonstrou a adoção de mecanismos eficazes de segurança para prevenir movimentações atípicas e vultosas.

A fundamentação apresentada pelo juízo singular mostra-se clara, coerente e suficiente para sustentar a conclusão alcançada, tendo sido analisados os elementos probatórios constantes dos autos e aplicada corretamente a legislação consumerista à espécie. O fato de a decisão não ter acolhido integralmente a tese defensiva não configura ausência de fundamentação, mas sim exercício regular da atividade jurisdicional.

Precedente: “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE INDENIZATÓRIO ADEQUADAMENTE FIXADO. RECURSOS DESPROVIDOS. [...] A rejeição da preliminar de cerceamento de defesa se fundamenta no poder-dever do juiz de julgar antecipadamente a lide quando entender que o conjunto probatório é suficiente, nos termos da jurisprudência do STJ. A sentença possui fundamentação adequada, com enfrentamento das questões essenciais ao deslinde da causa, não sendo obrigatória a análise



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exaustiva de todos os argumentos das partes, conforme entendimento consolidado do STJ e o disposto no art. 489 do CPC. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1013290-18.2024.8.26.0554; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2025; Data de Registro: 12/05/2025).

## 2. Alegação de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro

O apelante sustenta que a autora teria sido vítima de golpe perpetrado mediante falsa central de atendimento, realizando voluntariamente as transações contestadas após orientação de terceiro fraudador, configurando culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

A argumentação não se sustenta diante dos elementos probatórios dos autos. Conforme consignado na sentença (fl. 210), a autora relatou que no início de maio de 2024 foi informada sobre uma tentativa de movimentação não autorizada em sua conta no valor de R\$ 35.000,00, tendo o banco bloqueado preventivamente a conta. Posteriormente, em 29.05.2024, foi surpreendida com transferência não reconhecida no valor de R\$ 7.000,00 para conta no Banco 99 Pay, em nome de terceiro desconhecido, conforme extrato de fls. 15 e comprovante de PIX de fls. 16.

A narrativa dos fatos e os documentos acostados (fls. 14/16) não indicam que a autora tenha realizado voluntariamente qualquer transação ou fornecido dados bancários a terceiros fraudadores mediante contato telefônico. Ao contrário, o que se verifica é a típica hipótese de invasão de conta bancária, com subtração não autorizada de valores para a conta de destino mantida pelo apelante **99 Pay**, caracterizando falha na segurança dos serviços prestados pelas instituições financeiras envolvidas. A transação em valor elevado (R\$ 7.000,00 - fl. 16), nitidamente divergente do perfil da correntista (fls. 14/15), impunha cautelas adicionais que não foram demonstradas.

O apelante **99 Pay** não demonstrou que a conta de destino dos valores transferidos tenha sido aberta mediante apresentação de documentação idônea, com observância das normas do Banco Central, nem que tenha adotado mecanismos eficazes de prevenção a fraudes. A negligência na abertura de contas que servem de instrumento para recebimento de valores fraudados caracteriza falha na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade da instituição financeira receptora dos valores.

Nesse contexto, não há que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, porquanto as instituições financeiras concorreram diretamente para a ocorrência do dano, seja por não impedirem a invasão da conta da autora, seja por não adotarem cautelas adequadas na abertura da conta que serviu de destino aos valores subtraídos. Precedentes:

(1) “Direito do consumidor. Contratos de consumo. Bancários. Apelação cível. Golpe do motoboy ou do presente de aniversário. Transações fraudulentas em cartão de débito. Autora que entregou o plástico a estranho e inseriu a senha por diversas vezes. Instituição financeira que não se atentou à atipicidade das operações. [...] 3. O CDC aplica-se às instituições financeiras, conforme Súmula 297 do STJ, impondo-lhes responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de defeitos na prestação dos serviços (art. 14 do CDC). 4. A Súmula 479 do STJ reconhece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1007627-92.2024.8.26.0003; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025).

(2) “DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA APÓS ROUBO DE CELULAR. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RECORRENTE. RECURSO DESPROVIDO. [...] A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno relacionado à atividade bancária, nos termos da Súmula 479 do STJ. A realização de empréstimo de alto valor, seguido de transações sucessivas e atípicas, constitui indício suficiente de fraude, o que exige atuação eficaz dos mecanismos antifraude do banco, inexistente no caso concreto. Não há prova de que a vítima tenha concorrido para o evento danoso, seja por fornecimento de senha a terceiros ou por comunicação tardia do crime. O serviço bancário se revela defeituoso quando não oferece a segurança legítima esperada pelo consumidor, nos termos do art. 14, §1º, do CDC, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, devendo ser mantida a condenação imposta. [...]” TJSP; Apelação Cível 1046555-18.2024.8.26.0002; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2025; Data de Registro: 16/10/2025).

### 3. Alegação de fortuito externo e inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ

O apelante sustenta que o caso configura fortuito externo, com inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A fraude praticada mediante invasão de conta bancária e posterior transferência de valores para conta aberta junto a outra instituição financeira insere-se no risco da atividade desenvolvida pelas instituições bancárias, caracterizando típica hipótese de **fortuito interno**.

As instituições financeiras têm o dever de garantir a segurança das operações realizadas por meio de seus sistemas, implementando mecanismos eficazes de prevenção a fraudes e de verificação da idoneidade dos dados utilizados na abertura de contas. A falha em tais deveres atrai a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

No caso concreto, o banco apelante não demonstrou ter adotado as cautelas necessárias na abertura da conta que serviu de destino aos valores fraudados (fls. 217-237), nem comprovou a impossibilidade de bloqueio da transação contestada. Ao contrário, limitou-se a alegar genericamente que não teria relação com o ocorrido e que sua atuação estaria restrita à disponibilização de uma carteira digital (fl. 47).

Tal argumentação não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira, sendo inaplicável a tese de fortuito externo. O fato de atuar como intermediador de pagamentos não exime o banco do dever de implementar mecanismos adequados de segurança e de verificação da legitimidade das operações realizadas por meio de seus sistemas. Precedentes:

(1) “Apelações Cíveis – Ação indenizatória – Fraude bancária – Golpe telefônico com transferências via PIX – Relação de consumo configurada – Aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297/STJ) – Responsabilidade objetiva – Fortuito interno – Súmula 479/STJ – Realização de três transferências atípicas, em curto espaço de tempo, no valor total de R\$ 17.040,00 – Ausência de bloqueio pelo banco sacado (Bradesco) – Falha na prestação do serviço – Responsabilidade solidária dos bancos destinatários (Inter e Santander) – Abertura de contas com documentos fraudulentos – Descumprimento da Resolução BACEN nº 4.753/2019 – Ônus probatório dos réus não atendido – Defeito na prestação do serviço (art. 14, §1º, CDC) [...] Recursos desprovido o

do réu e parcialmente provido o do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1042956-51.2023.8.26.0602; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2025; Data de Registro: 29/09/2025).

(2) “DIREITO CIVIL, CONSUMIDOR E BANCÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA EM TRANSFERÊNCIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FALHA NA DETECÇÃO DE TRANSAÇÃO ATÍPICA. INOBSERVÂNCIAS DAS CAUTELAS LEGAIS PARA ABERTURA DE CONTA. FALHAS NO DEVER DE SEGURANÇA. DANO MORAL CONFIGURADO. CONDENAÇÃO SOLIDÁRIA. RECURSO PROVIDO. [...] 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno relacionado a fraudes bancárias, conforme artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do STJ. 2. A transação de R\$ 13.000,00, efetuada por consumidora de perfil econômico modesto, apresenta-se como atípica, atraindo o dever da instituição financeira de adotar mecanismos de segurança adequados e bloquear a operação suspeita, nos termos do artigo 38, inciso II, da Resolução BCB nº 01/2020. 3. A instituição financeira provedora da conta transacional do usuário pagador não demonstrou ter adotado medidas concretas para evitar a transação fraudulenta, tampouco comprovou que a operação era compatível com o perfil da cliente, incorrendo em falha na prestação do serviço. 4. A instituição provedora da conta transacional do usuário recebedor, na qualidade de prestadora de serviço de pagamento, permitiu a abertura de conta por terceiros com o objetivo de aplicar golpe, sem comprovar a adoção dos procedimentos exigidos pela Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, como a validação da identidade do titular. 5. A ausência de verificação da regularidade da conta receptora e de mecanismos eficazes de prevenção configura falha na prestação do serviço e nexo causal com o dano sofrido pela autora. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1005415-36.2023.8.26.0229; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Hortolândia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro: 10/07/2025).

#### **4. Alegação de enriquecimento sem causa quanto aos danos materiais**

O apelante sustenta que não houve comprovação de que a autora tenha efetivamente pago os valores cuja restituição foi deferida na sentença (fls. 217-237), de

modo que a manutenção da condenação configuraria enriquecimento sem causa.

A alegação revela-se manifestamente improcedente. Os autos demonstram inequivocamente que houve subtração do valor de R\$ 7.000,00 da conta bancária da autora, mediante transferência não autorizada para conta de terceiro junto ao banco apelante (fl. 15 e 16). O valor se dividiu em saldo da autora (R\$ 2.169,79) e utilização do limite do cheque especial (R\$ 4.830,21).

A Sentença (fl. 210) observou que "a transferência excedeu o saldo disponível na conta bancária, resultando em débito do limite de cheque especial da Autora, no valor de R\$ 4.830,28". A restituição determinada na sentença (fl. 212) refere-se ao montante efetivamente subtraído da esfera patrimonial da autora, não havendo que se falar em enriquecimento sem causa.

O que se busca é o restabelecimento do *status quo ante*, com a devolução dos valores indevidamente transferidos e a compensação pelos prejuízos experimentados. A tese de enriquecimento sem causa, nesse contexto, confunde a prova do dano (o débito demonstrado no extrato de fls. 15) com a forma de pagamento desse débito, o que é irrelevante para a responsabilidade dos réus.

Precedente: “APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. FRAUDE BANCÁRIA EM PLATAFORMA DIGITAL DE PAGAMENTOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. Legitimidade passiva 'ad causam'. Instituição de pagamento (fintech) que atua como parte integrante e essencial da cadeia de fornecimento. Responsabilidade solidária configurada. Aplicação do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva da fornecedora. Súmula 479 do STJ. Fortuito interno. Realização de transações financeiras em desacordo com o perfil da consumidora e a partir de endereço de IP diverso do habitual. Vulnerabilidade do sistema de segurança. Dever de indenizar caracterizado. Danos materiais. Ressarcimento, na forma simples, dos valores transferidos mediante fraude. [...] RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1005934-17.2024.8.26.0248; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/11/2025; Data de Registro: 10/11/2025).

Termos em que se nega provimento ao recurso. Vencida a recorrente neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

20%, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, §2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).