



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140195

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022691-11.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado CASSIA BRAZ BRAMEN 17820749881 (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1022691-11.2024.8.26.0564

Apelante: Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Apelado: Cassia Braz Bramen

Comarca: São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Fernando de Oliveira Domingues Ladeira

Voto nº 4778

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. FRAUDE. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela ré contra sentença que julgou procedentes os pedidos condenando-a à restituição dos valores no importe de R\$ 35.767,00.

2. O apelante busca a reforma da sentença, alegando inexistência de ato ilícito, culpa exclusiva de terceiros e da autora, e ausência de dever de indenizar.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) saber se são válidas as transferências PIX indicadas na inicial; (ii) saber se a ré deve ser condenada à restituição de valores ao consumidor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. O conjunto probatório demonstra a ocorrência de fraude nas operações contestadas, não sendo acolhida a tese de validade das transações.

5. A autora apresentou provas de comunicação prévia ao réu sobre suspeita de fraude, boletim de ocorrência e comprovantes das transferências.

6. As transferências via Pix foram realizadas em sequência e em valores elevados.

7. A falha na prestação do serviço é manifesta. As operações deveriam ter sido detectadas como atípicas pelos sistemas de segurança do réu, a fim de que sua origem fosse averiguada antes da autorização, o que não ocorreu.

8. A responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos prejuízos foi mantida, pois decorre do risco da atividade, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. Inexistem excludentes que afastem o dever de reparar.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias. 2. A falha na segurança do sistema bancário configura fortuito interno, gerando dever de indenizar.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, §3º; CPC, art. 373, 487, I, 85, §11; Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1007466-06.2025.8.26.0405, Rel. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 17.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1002602-95.2023.8.26.0565, Rel. João Battaus Neto, j. 05.09.2024; TJSP, Apelação Cível 1013479-34.2023.8.26.0003, Rel. Souza Lopes, j. 26.08.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu, contra a r. sentença de fls. 660/663, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Cassia Braz Bramen** em face de **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A.** nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido par condenar a ré no pagamento de R\$ 35.767,00 corrigido desde a data do evento e com juros da citação além de custas e honorários advocatícios arbitrados em 10% da condenação corrigida.”

Sustenta o réu/apelante, em síntese, que não houve ato ilícito de sua parte visto que as transações foram realizadas mediante senha; que não há indícios de que a conta tenha sido invadida; que as transações estão dentro do perfil de movimentação da autora; que há culpa exclusiva de terceiros e da autora; que não estaria configurado o dever de indenizar. Requer a reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 666/682).

Contrarrrazões apresentadas (fls. 275/282).

Não houve oposição ao julgamento virtual.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É o relatório.

Segundo consta, a autora é correntista do Banco réu, onde possui movimentação financeira dedicada à sua atividade comercial.

Relata que, no dia 17/01/2024, por volta das 12h26, recebeu SMS em seu celular comunicando agendamento de TED no valor de R\$ 5.998,09. Minutos após, recebeu ligação do réu questionando a veracidade acerca do agendamento da referida transação visto ter sido constatado o acesso a conta de dispositivo não cadastrado e que seria realizado o bloqueio de qualquer transação.

Na mesma data, às 13h57, a autora voltou a receber SMS informando que havia uma transação via PIX em análise no valor de R\$ 2.880,30, momento em que entrou em contato com o réu comunicando o fato e ratificando o interesse no bloqueio, mais tarde e na mesma data, o réu entrou em contato com a requerente informando sobre as providências que seriam adotadas para evitar eventuais fraudes, sendo reforçada a necessidade do bloqueio.

Em 18/01/2024, foram realizadas duas transferências via PIX para conta de terceiros desconhecidos, uma no valor de R\$ 20.000,00 e outra no valor de R\$ 15.767,00, informando que para a realização das transações, os fraudadores realizaram o resgate de aplicação em CDB, mantida na conta, no valor de R\$ 15.305,38.

Requeru a condenação em danos materiais no valor de R\$ 35.767,00, correspondente ao valor transferido.

Em contestação, o réu defendeu, preliminarmente, a inclusão dos beneficiários no polo passivo; impugnou a concessão da gratuidade da justiça. No mérito, que não se aplica o Código de Defesa do Consumidor ao caso; que não cometeu ato ilícito; que a transferência foi realizada mediante senha pessoal; que não há responsabilidade objetiva; que não está caracterizado o dever de indenizar, seja à título de dano moral ou material (fls. 598/613).

Instados acerca das provas que pretendam produzir (fls. 649), réu pugnou pela prova documental (fls. 652/655) ao passo que autora pelo julgamento antecipado do mérito (fls. 656/659).

Sobreveio sentença julgando procedentes os pedidos.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se são válidas as transferências PIX indicadas na inicial; (ii) se o réu deve ser condenado à restituição de valores ao consumidor.

A despeito do alegado pela instituição financeira, não comporta acolhimento a tese de validade das transações. Isso porque o conjunto probatório possibilita concluir, com segurança, pela ocorrência de fraude nas operações contestadas.

Conforme apurado, o réu alegou que as transferências de valores foram realizadas por meio de aplicativo com credenciais da autora mediante a inserção de senha, o que não se comprovou, a instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da requerente, certificando-se da autenticidade das transações.

No ponto, a autora faz prova de fato constitutivo de seu direito (art. 373, I CPC) eis que apresenta as mensagens recebidas acerca do agendamento das transações anteriores às questionadas e ligações realizadas para o réu (fls. 62/67), boletim de ocorrência comunicando o fato (fls. 76/77) e comprovantes das transferências realizadas para terceiros (fls. 149/153).

Em notória boa-fé, a autora registrou reclamação junto ao Banco Central e na plataforma “*Reclame Aqui*”, buscando a solução consensual do conflito (fls. 68/75).

De forma diversa, nada trouxe o réu a justificar o ocorrido, apenas ilações, deixando de cumprir o seu ônus (art. 373, II CPC).

Observa-se que as transações via PIX foram em valores elevados e com intervalo de 5 (cinco) minutos (fls. 149/150), acabando por subtrair montante substancial, em padrão muito compatível com a prática de fraudes.

No ponto, em que pese o apelante alegar que havia limite diário para realização de PIX cadastrado na conta da apelada em valor superior aos transferidos, o que justificaria a autorização das transações, não há qualquer prova neste sentido. Sendo o réu mantenedor da conta da autora, poderia facilmente comprovar o cadastro dos limites empregados, todavia, entendeu por bem deixar de apresentar qualquer documento.

A falha na prestação do serviço se agrava pela ausência de mecanismos eficazes de monitoramento e detecção de movimentações atípicas. O sistema de segurança do banco permitiu a realização de operações totalmente incompatíveis com o perfil financeiro e histórico usual da requerente.

A esse respeito, ressalta-se que a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições de pagamento obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança.

Vale destacar, os artigos 88 e 89 do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do BACEN.

"Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:

I - operacional, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;

Art. 89. Adicionalmente ao gerenciamento de risco operacional disposto na Seção I deste Capítulo, os participantes do Pix devem adotar mecanismos robustos para garantir a segurança:

I - do processo de autenticação de usuários pagadores e de identificação de usuários recebedores;

II - dos procedimentos de iniciação do Pix; e (...)"

Nos termos do artigo 39 do Regulamento do PIX, "*uma transação no âmbito do PIX deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor*", quando existente suspeita de fraude.

Dispõe o artigo 39 do Regulamento do PIX:

"Art. 39. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando:

I - houver fundada suspeita de fraude;

II - houver problemas na identificação do usuário receptor."

A preocupação com as inúmeras fraudes via PIX fazem o BACEN ampliar as cautelas e responsabilidades das instituições financeiras.

Atualmente, além de rejeição por inconsistência da transação (art. 39-A), o regulamento prevê até um bloqueio cautelar, conforme disposição do art.39-B:

"Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário receptor quando houver suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

.....

§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário receptor. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)"

Note-se que a instituição financeira ré, embora tenha sido alertada da fraude, não realizou o bloqueio da transferência a tempo.

Na solução da presente demanda, aplica-se a novel regulamentação do BACEN relativa ao artigo 39-B do regulamento, eis que já vigorava na época do ato.

Ademais, o banco réu falhou na execução do "Mecanismo Especial de Devolução" (MED). Os réus deixaram de implementar de modo eficiente o procedimento do Mecanismo Especial de Devolução (art. 41-B e seguintes c/c art. 78-F/78-J, Resolução BCB nº 1 de 12/8/2020).

Evidencia-se, portanto, que a situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que as transações realizadas apresentam relação com a falha na atividade desempenhada pelo réu.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

A fraude configura risco que deve ser atribuído ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados pela autora.

Aliás, mesmo após comunicado ao réu o ocorrido, este nada fez para buscar o estorno dos valores ou reparação do dano (fls. 81/82).

A alegação de culpa exclusiva de terceiro não é suficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme 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.”*

Sobre o dever de segurança das financeiras, julgado do C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, tendo como relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, datado de 12/09/2023:

"CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de

segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira"

E como explicitou a sentença (fls. 660/663):

“Alega a parte autora que foi vítima de fraude por meio de transferências bancárias via PIX para terceiros, o que é verossímil, dada a frequência de fraudes similares.

A situação poderia ser evitada mediante a adoção de mecanismos de controle de fraudes mediante algoritmos previamente programados para analisar o perfil das transações e promover bloqueio imediato quanto fogem do padrão do consumidor.

Ademais, somente vazamento de dados viabilizam que terceiros saibam da existência das contas na instituição bancária para viabilizar a ligação como se fosse da própria central de atendimento da ré que deveria, também, realizar instrução constante acerca que quais os únicos números autorizados a realizar ligações telefônicas e caso não existam promover campanhas de informação.

De todo modo, a responsabilidade de ambas as rés também decorrente do fato das transações terem sido realizadas via PIX, pois a Resolução 01 de 2020 considera risco operacional, ou seja, das próprias instituições financeiras aqueles resultantes de fraudes internas e fraudes externas, ou seja, ampliam-se as hipóteses de fortuitos internos mesmo para casos em que em outras transações seriam considerados culpa de terceiros, nestes termos:

.....

A mencionada Circular n. 3681/2013 indica como riscos operacionais:

.....

Portanto, não obstante a revogação da circular 3681/2013 não se afasta a natureza interpretativa do dispositivo citado daquilo que se considera como risco operacional. Em outras palavras, insere-se dentro da teoria do risco das instituições financeiras os eventos fraudulentos decorrentes de operações via PIX ampliando, para fins de responsabilidade civil, o conceito de fortuito interno que reconhecidamente gera responsabilidade objetiva:

Nesse sentido 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."

.....

Por conseguinte, a instituição financeira ré deverá responder pelos danos materiais sofridos pelo consumidor, haja vista que a hipótese inclui-se em seus riscos operacionais somado também às falhas de análise de capacidade financeira do responsável pela abertura da conta para em cotejo com a movimentação vultosa prevenir fraudes."

"Caberia ao réu detectar as movimentações atípicas e negar a liberação do empréstimo, ou ao menos confirmar as operações mediante imediato contato com o autor, o que não ocorreu no caso vertente.

Desta forma, presume-se que a fraude praticada por terceiro ocorreu sem qualquer concorrência de culpa do autor. Portanto, não estão presentes quaisquer das hipóteses excludentes de responsabilização previstas no §3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Cumprе ressaltar que as empresas fornecedoras de produto e prestadoras de serviço respondem pelo risco profissional assumido, haja vista que o risco da atividade econômica deve ser suportado por quem a explora profissionalmente. Trata-se da teoria do risco profissional, que não pode ser repassado ao consumidor.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça sumulou o entendimento de que 'as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias' (Súmula 479)"

Nesse sentido, julgados deste Tribunal de Justiça:

“AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DAS CORRÉS MERCADO PAGO E BANCO BRADESCO RECONHECIDAS. MOVIMENTAÇÃO INDEVIDA NA CONTA DA AUTORA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição de pagamentos corré Mercado pago. Fato do serviço. Situação em que a autora foi vítima de fraude. Autora contatada por terceiros que, se passando por funcionário do réu, obtiveram êxito em conduzir a realização dos pix para conta de terceiros. A causa (eficiente e imediata) do evento danoso localizou-se na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora e realizarem o golpe, consistente em três transações via pix. Instituição financeira que violou o regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Segundo, reconhece-se a legitimidade passiva e a responsabilidade da instituição financeira Banco Bradesco. Restou evidente a legitimidade passiva do banco corréu. Autora descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade da instituição financeira ré por falhas na prestação de serviços bancários, cada qual no âmbito de suas atividades. Serviço defeituoso e que serviu de nexos causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das

contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Terceiro, determina-se o retorno das partes ao estado anterior. Diante do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor a devolução dos valores do pix realizados, abatido o estorno efetuado pela corré. E quarto, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação do autor no evento danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1007466-06.2025.8.26.0405; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

“APELAÇÃO – CARTÃO DE CRÉDITO – “Golpe da Maquininha” – Valor da operação que não corresponde ao pretendido – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações que fogem ao perfil de gastos do cliente – Apelante não provou a inexistência do defeito (art. 14, §3º, I, do CDC) nem a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro art. 14, §3º, II, do CDC) – Falha na prestação de serviços bancários – Restituição dos valores bem imposta na sentença. DANOS MORAIS não configurados – Ausente ofensa de cunho moral ou outros desdobramentos. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1002602-95.2023.8.26.0565; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

São Caetano do Sul - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2024; Data de Registro: 05/09/2024)

“Indenização – Cerceamento de defesa não configurado - Autora vítima do conhecido "golpe da maquininha" ou "golpe do presente" – Cobrança de taxa de entrega – Obtenção de crédito indevido pelo entregador – Quadro probatório indicando que a correntista agiu rapidamente solicitando o cancelamento do cartão por meio dos canais de atendimento – Operação que foge ao perfil do consumidor – Falha na prestação do serviço de segurança da Instituição Financeira, que não acionou o bloqueio preventivo, além do que, deixou de agir após comunicação dos fatos pela titular do plástico – Recurso improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1013479-34.2023.8.26.0003; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2024; Data de Registro: 27/08/2024)

Portanto, fica desprovido o recurso da ré, mantendo-se a sentença em sua integralidade.

Na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários de sucumbência devidos pelo réu para 13% sobre o mesmo referencial fixado em sentença.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR