



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265554

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023696-68.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAROLINA DE NAZARÉ SANTOS GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAY RETAILERS BR SERVIÇOS DE PAGAMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 56824

Apelação nº 1023696-68.2025

Apelante: Carolina de Nazaré Santos Gomes

Apelada: Pay Retaileres Br Serviços de Pagamentos Ltda. (LOCALPAY)

Ação indenizatória de danos materiais e morais - fraude bancária - golpe do investimento - transferência de valores via PIX e TED - responsabilidade solidária da intermediadora de pagamento enquanto integrante da cadeia de fornecimento - falha na prestação do serviço ao permitir que estelionatários utilizem sua plataforma para o recebimento de valores ilícitos - responsabilidade objetiva e solidária - risco inerente à atividade - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - restituição dos valores de forma linear - ausência de má-fé da requerida - dano moral configurado - “quantum indenitário fixado” - ação julgada parcialmente procedente - recurso parcialmente provido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **CAROLINA DE NAZARÉ SANTOS GOMES** contra **PAY RETAILERS BR SERVIÇOS DE PAGAMENTOS LTDA.** buscando indenização por danos materiais e morais. Ao relatório de fls. 165, acrescenta-se que a ação foi julgada parcialmente procedente. A autora apelou sustentando a negligência da ré na abertura de conta fraudulenta que viabilizou o golpe de investimento da suposta corretora permitindo depósitos a estelionatários, reiterando, no mais, as alegações anteriores. Pede a procedência da ação com a repetição do indébito no valor de R\$ 1.798,00, e indenização por dano moral. Com contrarrazões, os autos foram remetidos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO.**

Inicialmente, destaque-se que a autora relatou, em sua petição inicial, ter sido vítima de fraude financeira perpetrada por corretores de investimentos da empresa internacional ZENSTOX, sendo induzida a erro por promessas de rentabilidade e pela aparência de credibilidade da plataforma,

realizando quatro transferências bancárias via PIX e TED, totalizando R\$ 3.217,27, sendo que uma delas, no valor de R\$ 899,00 foi intermediada pela ré. Aduz que ao desconfiar da operação, solicitou a devolução dos valores investidos, mas os agentes cessaram o contato e sumiram.

A ré apresentou contestação alegando a sua ilegitimidade passiva, por ser uma intermediadora de pagamentos que oferece pagamentos locais para sites internacionais, alegando que a autora aceitou voluntariamente os termos e condições da ZENSTOX, e sustentando culpa exclusiva da vítima por sua relação com terceiro.

A ação foi julgada parcialmente procedente apenas para determinar à ré o fornecimento de documento à autora, para identificação dos fraudadores.

Contudo, diante dos fatos narrados e documentos apresentados, não se sustentam as alegações de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima.

Ainda que tenha havido ação de terceiro, não se pode negar o dever de a instituição financeira zelar pela segurança das transações realizadas mediante utilização dos sistemas disponibilizados a seus clientes.

No caso dos autos, a ré responde solidariamente com os demais integrantes da cadeia de fornecimento pelos prejuízos decorrentes da fraude, uma vez que intermediou o fluxo de pagamento, e foi a recebedora imediata dos valores destinados ao suposto investimento, o que atrai a responsabilidade objetiva pelo fortuito interno (Súmula nº 479).

Assim, à ré incumbia cumprir seu dever de conferir segurança às suas transações bancárias, alertando tempestivamente acerca das transações duvidosas, para o fim de as impedir. Mas assim não procedeu.

Observe-se que as instituições financeiras exercem atividade de risco, gerando a presunção da culpa por danos causados a terceiros, tendo em vista a responsabilidade de criar mecanismos de prevenção de condutas criminosas.

Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 479 com o seguinte enunciado: ***“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”***.

Os precedentes que contribuíram para formação de tal verbete ressaltam que as fraudes praticadas por terceiros constituem risco inerente à atividade bancária.

Na forma do art. 14, “caput” do Código de Defesa do Consumidor, ***“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”***.

Desse modo, caracterizada a falha na prestação do serviço e o evidente o prejuízo material, a ré deve responder pela restituição dos valores transferidos, referente à quantia cuja operação intermediou.

Quanto à forma de devolução do valor, ressalte-se que não ficou evidenciado que a instituição financeira agiu de má-fé, devendo a devolução ser feita de forma linear.

Oportuna, assim, a adoção do teor da Súmula nº 159 do Supremo Tribunal Federal: **“Cobrança excessiva, mas de boa-fé, não dá lugar às sanções do art. 1.531 do Código Civil”**, com as adaptações ao Código Civil hoje vigente (art. 940).

Os danos morais restaram configurados, diante da falha de segurança no monitoramento e controle de transações, o que permitiu a utilização de contas fraudulentas para a consumação do golpe, privando a autora de seus recursos financeiros, situação que ultrapassa o mero dissabor cotidiano.

O “quantum” indenitário é de difícil fixação, por envolver, não questões objetivas, materiais, de fácil aferição, mas, a dor, o sofrimento, que são de caráter unicamente subjetivo.

Nesse tópico, há de ser lembrado que ele não tem parâmetros, e, inexistindo linhas exatas, **“muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério”** (RT 631/36).

Isto porque, como é notório, o pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá **“representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido”** ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Ou seja, a condenação, sob um enfoque, não pode dar ensejo a enriquecimento sem causa, mas, de outro, deve ser tal que venha a, de certa forma, caracterizar punição ao agente causador do dano.

Assim, diante de tais parâmetros, afigura-se razoável a fixação no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que bem atende a dupla finalidade da indenização, acrescida de correção monetária, a partir deste julgamento, e de juros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moratórios a contar da citação.

Destarte, é de rigor a parcial acolhida das razões recursais, condenando a ré à restituição simples do valor cuja transferência intermediou, R\$ 899,00, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência preponderante da ré, ela arcará integralmente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono da autora, arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Isto posto, ***DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO*** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator