



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000160457

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029436-07.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante/apelada SILVIA SOUZA REIS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 2 de março de 2026.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO n° 1029436-07.2024.8.26.0564

Apelantes: SILVIA SOUZA REIS e PAGSEGURO INTERNET
INSTITUTO DE PAGAMENTOS S/A

Apelados: OS MESMOS

Comarca: SÃO BERNARDO DO CAMPO

Voto n° 46355

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ressarcimento de valores c/c dano moral – Conta da autora que foi invadida por terceiro, gerando onze transferências sequenciais via PIX, sete delas para a mesma pessoa, todas aprovadas sem qualquer entrave pelo réu, resultando em prejuízo de R\$ 23.979,96 – Ação julgada parcialmente procedente, determinando a restituição dos valores, ante a evidente falha no dever de segurança, denegando pleito de indenização por dano moral – Insurgência por ambos – Descabimento – Legitimidade passiva – Réu que, na qualidade de fornecedor e administrador da conta da autora, é parte legítima para responder por falha atinente ao serviço que disponibiliza – Responsabilidade objetiva, que atrai a aplicação da Súmula 479/STJ – Ausência de prova de que as transações foram realizadas pela autora; de que foram realizadas através do dispositivo usual; que dentro do mesmo perfil de utilização da conta ou dos limites diários aprovados, como alega – Dever de ressarcimento do prejuízo mantido – Dano moral, contudo, que não pode ser imposto ao réu, que não participou da fraude e que já terá de arcar com o prejuízo financeiro que ela gerou – A dor interna que a autora suportou foi causada pelos meliantes que invadiram a conta e não pelo réu – Sentença mantida – Descabidos honorários recursais – Recursos desprovidos, nos termos do presente acórdão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Trata-se de dois recursos de apelação tirados contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por dano material e moral ajuizada por SILVIA SOUZA REIS em face de PAGSEGURO INTERNET S/A em decorrência de transações fraudulentas efetivadas em sua conta junto ao réu, consistentes em 11 PIX, sendo sete deles sequenciais e para a mesma pessoa, sem qualquer entrave ou bloqueio preventivo por parte do réu, resultado em prejuízo de R\$ 23.979,96, para o fim de reconhecer o defeito na prestação do serviço atinente ao dever de segurança, ínsito e interno à atividade desenvolvida, atraindo a aplicação da Súmula 479/STJ ao caso e, por esse motivo, determinar o ressarcimento de forma simples, acrescido dos consectários moratórios legais, denegando o pleito de indenização por dano moral.

Por conta da sucumbência preponderante, o réu ficou condenado a pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a autora – fls. 164/168 – defendendo, em síntese, seu direito a uma justa indenização por dano moral, citando julgados que entende corroborar sua tese.

Apelou, também, o réu – fls. 173/183 – reiterando a tese de ilegitimidade de parte, porquanto o golpe sofrido pela autora foi praticado em ambiente externo, fora do seu controle e atuação e por terceiros identificados.

Com relação ao mérito defendeu, em síntese, a inexistência de ilícito de sua parte que justifique a manutenção do dever de ressarcimento, já que foi utilizada senha de acesso para validação das operações, além de arguir que a conta da autora não apresentou nenhum indício de invasão ou de alteração de perfil, sendo certo que a guarda das senhas é responsabilidade da parte autora, que deve tê-la armazenado em seu dispositivo.

Prosseguiu arguindo que se havia saldo na conta e houve a correta digitação da senha não tinha motivo para suspeitar de fraude, reiterando que todas as transações partiram do aparelho de uso habitual da autora e estavam dentro do limite diário, não podendo ser responsabilizado pelo evento.

Arguindo excludente de responsabilidade de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sua parte por ato de terceiros, descaracterizando a conclusão de que houve fortuito interno, clama pela reforma da decisão, com inversão do ônus da sucumbência.

Recursos formalmente em ordem, devidamente processados, sem preparo o da autora, considerando que beneficiária da gratuidade e preparado o do réu às fls. 171, com resposta às fls. 188/197 e às fls. 198/202.

Não houve oposição ao julgamento dos recursos de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise dos apelos.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que nenhum dos reclamos comporta acolhida, como será demonstrado.

Preliminarmente, repele-se a arguição de ilegitimidade passiva do réu, porquanto, além de fornecedor, é o administrador da conta corrente da autora e a quem cabe o dever de segurança do serviço que disponibiliza, sendo certo que, oportunamente e se entender ser o caso, poderá se voltar contra os beneficiários das transações, não podendo, contudo, arguir inexistência de responsabilidade perante a consumidora.

Ao mérito

Narrou, a autora, que sua conta mantida junto ao réu foi invadida no dia 01/07/2024 e que foram realizadas, à sua revelia, onze transações via PIX de forma sequencial e sem qualquer entrave por parte do réu, sendo sete delas para o mesmo beneficiário, resultando em prejuízo de R\$ 23.979,96.

Eis, abaixo, o quadro descritivo das operações contestadas:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- 01/07/2024 Pix enviado - Geovanna Thabata Glaujor Castigrini..R\$ 3.981,00
- 01/07/2024 Pix enviado - Aparecida Caroline Cruz De Moura ...R\$ 4.999,99
- 01/07/2024 Pix enviado - Rebeca De Paula BatistaR\$ 2.000,00
- 01/07/2024 Pix enviado - Wallyson Alves Da Silva.....R\$ 2.999,99
- 01/07/2024 Pix enviado - Rebeca De Paula Batista.....R\$ 3.999,99
- 01/07/2024 QR Code Pix enviado - Wallyson Alves Da Silva.....R\$ 999,99
- 01/07/2024 QR Code Pix enviado - Wallyson Alves Da Silva.....R\$ 1.000,00
- 01/07/2024 QR Code Pix enviado - Wallyson Alves Da Silva.....R\$ 999,00
- 01/07/2024 QR Code Pix enviado - Wallyson Alves Da Silva.....R\$ 1.000,00
- 01/07/2024 QR Code Pix enviado - Wallyson Alves Da Silva.....R\$ 1.000,00
- 01/07/2024 QR Code Pix enviado - Wallyson Alves Da Silva.....R\$ 1.000,00

Em sua defesa o réu trouxe teses genéricas para se furtar de sua responsabilidade, mas não fez prova, nem mesmo indiciária, tal qual alega no presente recurso, de que foram realizadas pela própria autora; através do dispositivo usual de acesso; que as transações estavam dentro do perfil de utilização regular da conta ou mesmo dentro dos limites diários por ela autorizados.

Sequer trouxe extrato da conta.

Apenas pretendeu exoneração de sua responsabilidade arguindo que a guarda da senha compete à autora e que a fraude foi praticada por terceiros e no âmbito externo à sua gerência, o que, evidentemente, não convence.

Não fosse apenas por se estar diante de relação de consumo, não se pode desconsiderar que o dever de segurança com relação aos mecanismos de aumento de lucros que disponibiliza aos seus consumidores e que estão longe de serem infalíveis, lhe pertence e os riscos e danos em decorrência de sua invasão por terceiros não podem ser repassados aos consumidores, como também não o são os lucros.

Sua responsabilização pelos fatos é objetiva, ainda que o dano tenha sido causado por terceiro, posto que dentro do âmbito interno de sua atuação, a teor do quanto insculpido na Súmula 479/STJ, que dispõe 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."*

Nesse ponto vale esclarecer que a culpa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

exclusiva de terceiros capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo, ou seja, aquele evento que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, sendo absolutamente estranho ao produto ou serviço que disponibiliza no mercado de consumo, em nada se relacionando com o fato de ser interno ou externo à sua própria agência.

Logo, evidente a falha na prestação do serviço ligada ao dever de segurança, tal qual concluído em primeiro grau, o que justificava mesmo o acolhimento do pleito de ressarcimento da quantia de que sua cliente foi indevidamente despojada, ficando-lhe ressalvado, por óbvio, o direito de regresso em face dos beneficiários, como supra mencionado.

Não é caso, contudo, de reconhecimento do direito à indenização por dano moral na forma pretendida pela parte autora.

A despeito de se lamentar o ocorrido, não se deve deslembrar que o golpe em si não tem ligação com a conduta do réu ré, que não pode ser responsabilizado por dano extrapatrimonial que não causou.

Ou seja, não participou, nem de forma indiciária, da fraude e já terá de arcar com o desfalque financeiro que ela gerou.

Se interesse a tanto houver poderá voltar-se contra os meliantes devidamente identificados nos autos, já que toda a dor interna que suportou lhe foi causada por estes ao invadirem sua conta e não pelo réu.

Por tudo isso, fica mantida a decisão cuja reforma se persegue, sendo desnecessárias maiores digressões.

Descabido honorários recursais no caso.

3. Nega-se, pois, provimento aos recursos, nos termos do presente acórdão.

JACOB VALENTE

Relator