



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000081307**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042902-08.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante 99 PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado ABEL ALVES DE OLIVEIRA.

**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), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**GUSTAVO SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1042902-08.2024.8.26.0002**

**Apelante: 99 Pay Instituição de Pagamento S/A**

**Apelado: Abel Alves de Oliveira**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 8847**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE EM CONTA DIGITAL POR ANÚNCIO INTERNO. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude iniciada por anúncio na plataforma digital da ré.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

Analisar a preliminar de ilegitimidade passiva; verificar se fraude configura fortuito interno gerador de responsabilidade objetiva; determinar adequação do *quantum* indenizatório por danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

A instituição financeira possui legitimidade passiva, pois atua como fornecedora de serviços bancários e de pagamento, integrando a relação consumerista.

A relação jurídica é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC, aplicando-se a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do mesmo diploma.

Fraude praticada por terceiro em operação bancária caracteriza fortuito interno, risco inerente à atividade econômica da instituição financeira, não excluindo o nexo causal nem a responsabilidade, conforme Súmula 479 do STJ.

O anúncio fraudulento operava dentro da plataforma oficial da ré, evidenciando falha no dever de segurança; a conduta diligente da vítima afasta culpa exclusiva ou concorrente.

Danos morais configuram-se pela perda total das economias destinadas a preparativos para nascimento de filha, descaso institucional prolongado e angústia decorrente da inércia da ré no pós-fraude.

O valor de R\$ 10.000,00 revela-se proporcional e razoável, considerando gravidade da lesão, capacidade econômica da ofensora, condições pessoais da vítima e função pedagógica da condenação.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

Apelação desprovida.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras possuem

legitimidade passiva em ações que discutem falha de segurança em seus sistemas. 2. Fraude por terceiro em operações bancárias configura fortuito interno, gerando responsabilidade objetiva independentemente de culpa. 3. Falha de segurança na plataforma digital e descaso pós-evento agravam danos morais. 4. *Quantum* de R\$ 10.000,00 é adequado quando considerado o contexto pessoal da vítima e a conduta da instituição.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.

## RELATÓRIO

Consumidor ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais contra instituição financeira. Narrou que mantinha saldo em conta digital e que, em 30 de outubro de 2023, foi induzido a erro por propaganda de *cashback* veiculada dentro da plataforma da ré. Alegou que, após interagir com o anúncio, teve o número de telefone alterado por terceiros e o acesso à conta bloqueado, resultando na subtração de valores. Registrou que, do saldo de R\$ 21.000,00, foi-lhe restituída apenas a quantia de R\$ 371,90. Alegou falha na segurança do serviço e responsabilidade objetiva da empresa.

A sentença julgou o pedido parcialmente procedente para condenar a instituição financeira à devolução dos valores subtraídos, com correção monetária pelo IPCA e juros de mora desde o evento, além do pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais.

A instituição financeira interpôs recurso para reformar a decisão. Em suas razões, arguiu preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, alegou culpa exclusiva do consumidor por ter sido vítima de "golpe do Pix" mediante engenharia social, sustentando inexistir falha na prestação do serviço ou nexo de causalidade. Subsidiariamente, pleiteou a redução da indenização.

O consumidor apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença.

## VOTO

A preliminar de ilegitimidade passiva não deve ser acolhida. A instituição financeira integra a relação jurídica de consumo na qualidade de fornecedora de serviços bancários e de pagamento, sendo pertinente sua inclusão no polo passivo da demanda em que se discute falha de segurança em seus sistemas. Por tais fundamentos, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

No mérito, a relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, 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.”*

No caso em tela, a controvérsia central reside em definir se a fraude sofrida pelo autor configura fortuito interno, apto a gerar a responsabilidade da instituição financeira, ou fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

*“Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)*

*Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)*

*A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.*

*A classificação do ato culposos de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas*

*legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."*

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

No caso dos autos, restou demonstrado que a fraude se iniciou por anúncio na própria plataforma da empresa, evidenciando falha no dever de segurança e cuidado com os dados do usuário. A alegação de culpa exclusiva do consumidor não prospera, uma vez que a vulnerabilidade do sistema permitiu a alteração cadastral e a evasão de divisas de forma atípica ao perfil do correntista. Mantém-se, portanto, o dever de indenizar os danos materiais e morais.

Cabe destacar que os danos morais restaram sobejamente comprovados nos autos, não se tratando de mero dissabor cotidiano, mas de verdadeiro calvário imposto ao apelado por falha grave na prestação dos serviços.

Com efeito, o autor mantinha na conta de pagamento pré-paga da apelante a quantia de R\$ 21.000,00 (vinte e um mil reais), representando a totalidade de suas economias, acumuladas ao longo de anos de esforço e destinadas especificamente à preparação para o nascimento de sua filha, considerando a gravidez de sua esposa. Tais valores seriam aplicados na aquisição de móveis infantis, enxoval e demais preparativos essenciais para a chegada da criança.

A fraude que vitimou o apelado não decorreu de descuido ou negligência de sua parte, mas sim de falha grave no sistema de segurança da própria apelante. Conforme amplamente documentado nos autos (fls. 48-52), a propaganda fraudulenta de *cashback* operava dentro da plataforma oficial do aplicativo 99Pay, acessada mediante *login* e senha legítimos do autor. Não se tratava, portanto, de golpe por canal paralelo ou *phishing* externo, mas de comprometimento da própria infraestrutura tecnológica da instituição financeira.

Ao perceber a irregularidade na solicitação da senha de 4 dígitos, o apelado imediatamente interrompeu o procedimento e, no mesmo dia, contatou a apelante por múltiplos canais (chat, e-mail, telefone) para alertar sobre a fraude e solicitar o bloqueio da conta (fls. 26-30). Sua conduta demonstra diligência e boa-fé, afastando por completo qualquer alegação de culpa concorrente.

O abalo psicológico suportado pelo apelado não decorreu apenas da perda patrimonial, mas sobretudo do tratamento indigno e desidioso dispensado pela apelante ao longo de mais de dois meses de tentativas frustradas de resolução administrativa.

Conforme documentado às fls. 26-30, 42-43 e 48-60, o autor manteve contato persistente com a instituição financeira entre 31/10/2023 e 15/12/2023, por meio de e-mails, chat no aplicativo, ligações telefônicas (nas quais chegou a gastar R\$ 75,00 em recargas para contato via 0300), reclamação ao PROCON-SP e registro no portal Reclame Aqui. Em todas essas tentativas, recebeu apenas respostas padronizadas, orientações genéricas para "aguardar análise" sem prazo definido, e foi "pingado" entre diferentes setores que alegavam não ser responsáveis pelo caso.

Particularmente eloquente é a mensagem de chat registrada às fls. 54, em que a própria central de atendimento da apelante admite: "sinto te informar que não há nada que possamos fazer por não sermos o setor responsável por tratar o seu caso". Tal postura revela absoluto descaso com o consumidor, que se viu desamparado justamente no momento em que mais necessitava do suporte da instituição financeira na qual depositara sua confiança.

O tom dos e-mails enviados pelo apelado (fls. 26-30) revela inequívoco desespero e angústia, com expressões como "pelo amor de Deus", "estou desesperado", "não sei mais o que fazer". Em mensagem de 31/10/2023, às 17h25, o autor relata ter recebido mensagens fraudulentas contendo todos os seus dados pessoais (endereço completo, CPF, título de eleitor, nome da mãe, dados de familiares), suplicando: "Estão com a minha conta, pelo amor de Deus, bloqueia minha conta. Me dêem uma resposta pelo amor de Deus, estão com todos os meus dados". Tal clamor, deliberadamente ignorado pela apelante, evidencia a dimensão do sofrimento psíquico imposto ao consumidor.

A situação fática que envolve o caso não pode ser analisada de forma isolada ou abstrata. O apelado não apenas perdeu acesso a recursos financeiros genéricos, mas especificamente às economias destinadas aos preparativos para o nascimento de sua filha, em momento de especial vulnerabilidade emocional e necessidade financeira da família.

Conforme narrado na petição inicial e não impugnado especificamente pela apelante, o autor e sua esposa aguardavam a chegada de sua primeira filha, e os R\$ 21.000,00 mantidos na conta digital representavam a totalidade dos recursos disponíveis para aquisição de móveis infantis, enxoval, e demais preparativos essenciais. A privação abrupta desses valores, em momento tão delicado do ciclo familiar, potencializou exponencialmente o dano moral sofrido.

Circunstâncias pessoais que amplificam o sofrimento devem ser consideradas na quantificação da indenização, sob pena de tratamento abstrato e desconectado da realidade vivenciada pela vítima. No caso concreto, a gravidez da esposa e a impossibilidade de utilizar as economias para proporcionar

condições adequadas à chegada da filha configuram fator agravante incontestável.

Além da falha inicial de segurança, a conduta da apelante no pós-fraude revela-se especialmente reprovável sob múltiplos aspectos.

Primeiramente, após mais de dois meses de "análise" e repetidas promessas de retorno, a apelante restituiu ao autor apenas a quantia irrisória de R\$ 371,90 (fls. 41), sem qualquer explicação satisfatória sobre o destino dos R\$ 20.628,10 restantes. Tal postura caracteriza não apenas descumprimento contratual, mas verdadeiro desprezo pelo patrimônio e pela dignidade do consumidor.

Em segundo lugar, a apelante alegou ter cumprido "todos os procedimentos que lhe cabiam" e ter solucionado a questão "em mais absoluta boa-fé" (resposta ao PROCON, fls. 36-40), quando na verdade deixou de restituir 98,2% do saldo que o apelado mantinha em conta. Tal alegação, manifestamente inverídica, beira a litigância de má-fé e agrava ainda mais o dano moral.

Nesse contexto, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) arbitrado pelo juízo *a quo* revela-se absolutamente adequado e proporcional à gravidade do caso concreto. Na fixação do *quantum* indenizatório, devem ser considerados: (i) a gravidade da lesão; (ii) a situação econômica do ofensor; (iii) as condições pessoais da vítima; (iv) o caráter punitivo-pedagógico da condenação; e (v) a vedação ao enriquecimento sem causa. Todos esses vetores foram devidamente sopesados na sentença recorrida.

Quanto à gravidade da lesão, não se trata de mero aborrecimento cotidiano, mas de: (a) perda da totalidade das economias do autor; (b) privação prolongada de acesso ao próprio patrimônio por mais de dois meses; (c) via crucis administrativa com descaso institucional; (d) abalo psicológico em momento de especial fragilidade (gravidez da esposa); (e) impossibilidade de realizar preparativos essenciais para o nascimento da filha; (f) sentimento de impotência e desamparo diante da inércia da instituição financeira.

No tocante à situação econômica do ofensor, a apelante é instituição de pagamento de grande porte, autorizada pelo Banco Central e integrante do grupo econômico da "99", notoriamente conhecido no mercado de aplicativos de transporte e serviços financeiros. O valor arbitrado é, portanto, compatível com sua capacidade econômica e apto a cumprir a função pedagógica da condenação.

Relativamente às condições pessoais da vítima, o apelado é trabalhador que acumulou economias ao longo de anos, destinadas a finalidade nobre e essencial (preparativos para nascimento da filha), tendo sido privado desses recursos por falha exclusiva da instituição financeira. O valor de R\$ 10.000,00 representa compensação razoável pelo sofrimento experimentado, sem configurar enriquecimento indevido.

O caráter punitivo-pedagógico da condenação assume



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

especial relevância no caso concreto. A apelante não apenas falhou em garantir a segurança de sua plataforma, permitindo que fraude operasse dentro do aplicativo oficial, mas também demonstrou absoluto descaso no atendimento pós-fraude, restituindo valor irrisório e tentando imputar culpa à vítima. A manutenção da condenação em valor significativo é imprescindível para desestimular a reiteração de tais condutas e induzir a instituição a investir adequadamente em segurança e atendimento ao consumidor.

Por fim, o valor arbitrado não configura enriquecimento sem causa, sendo inferior ao próprio prejuízo material sofrido (R\$ 20.628,10 não ressarcidos) e representando compensação módica diante da gravidade dos fatos. O montante de R\$ 10.000,00, que foi o valor pleiteado na inicial, pode ser considerado até mesmo modesto diante das circunstâncias concretas.

Diante de todo o exposto, revela-se incontestável a caracterização dos danos morais e a adequação do valor indenizatório arbitrado pelo juízo *a quo*. O montante de R\$ 10.000,00 não representa acréscimo desproporcional ao patrimônio do apelado, mas sim compensação justa e necessária pelo sofrimento psíquico, pela privação patrimonial, pelo descaso institucional e pela via crucis administrativa a que foi submetido por falha grave e exclusiva da apelante.

Em suma, a apelação interposta pela instituição financeira não comporta provimento. Em consequência, a distribuição dos ônus de sucumbência fixada na origem deve ser mantida, cabendo ao réu apelante o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. Majoro os honorários advocatícios devidos pelo réu para 12% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

**Gustavo Santini Teodoro**  
**Relator**