



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000069406

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049718-66.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CONFECÇÕES COPINÉ LTDA., é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1049718-66.2025.8.26.0100
Apelante: Confecções Copiné Ltda.
Apelado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A
Foro e vara de origem: Foro Central Cível/28ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. INEXISTÊNCIA DE PROVAS DE QUE AS TRANSAÇÕES FORAM FEITAS PELA CONSUMIDORA. FALHA DE SEGURANÇA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NO DEVER DE BLOQUEIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NULIDADE DAS OPERAÇÕES. DEVER DE RESTITUIÇÃO DOS VALORES. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação da autora contra sentença que julgou improcedente ação fundada em fraude bancária envolvendo transferências não autorizadas realizadas em conta de sua titularidade no valor de aproximadamente R\$ 230.000,00, que destoava do seu perfil de consumo. Sustenta, ainda, que o banco permaneceu inerte após a comunicação imediata do fato. Pretensão de declaração de inexistência das operações e restituição dos valores.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão consiste em saber se houve falha na prestação do serviço bancário e dever de indenizar, diante da realização de transações fora do perfil da cliente e da ausência de bloqueio preventivo pelo banco.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ, o banco responde objetivamente por falhas na segurança de seu sistema que resultem em prejuízos aos consumidores.

4. Evidenciada a falha de segurança do banco ao permitir que terceiros, após clique em link fraudulento, acessassem a conta da autora e realizassem resgates e transferências atípicas sem bloqueio eficaz.

5. O requerido alega em sua contestação que foi a própria autora que permitiu a realização das transações no seu celular, mas não apresenta absolutamente nenhuma prova válida neste sentido, ônus que lhe incumbia, de acordo com o art. 373, II, do CPC. Telas sistêmicas unilaterais não comprovam culpa exclusiva da vítima ou a regularidade das transações.

6. O banco tampouco apresentou provas de que tentou realizar o bloqueio das transferências de forma célere pelo mecanismo PIX-MED, o que caracteriza falha na prestação do serviço.

7. Configura defeito no serviço permitir movimentações vultosas e atípicas, via link fraudulento, sem acionar mecanismos de segurança ou proceder ao bloqueio imediato após o alerta da consumidora.

8. Assim, devem ser acolhidos os pedidos iniciais de reconhecimento da nulidade de todas as transações impugnadas e de devolução dos valores que foram indevidamente transferidos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso da autora provido para declarar a nulidade de todas as transações impugnadas e condenar requerida à restituição dos valores indevidamente transferidos.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 370, 373, II; CDC, arts. 14, § 1º e § 3º.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; TJSP, Apelação Cível nº 1019519-25.2020.8.26.0007, Rel. Des. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 06.07.2022.

Trata-se de ação em que a autora, pessoa jurídica de direito privado, alegou, em suma, ter sido vítima de fraude bancária que resultou em movimentações não autorizadas e prejuízos materiais. Aduziu que, em 18/03/2025, recebeu uma mensagem via WhatsApp oferecendo taxas de operações de crédito menores do que as praticadas à época. Em seguida, recebeu uma ligação de um suposto preposto do PagSeguro oferecendo tais taxas, oportunidade na qual aceitou a proposta. O suposto representante informou que para a efetivação das taxas seria necessária a atualização do cadastro, sendo solicitado que aparte autora acessasse sua conta e validasse um QR Code. Contudo, percebeu tratar-se de um golpe, uma vez que sua conta foi acessada por terceiros e os recursos nela depositados foram subtraídos e transferidos via Pix, gerando um prejuízo total de R\$ 229.999,99, valor elevado que destoava do perfil de consumo da autora. Assevera que o primeiro resgate de CDB e transferência indevida de valores ocorreu às 14h15min e 14h17min, respectivamente, e que às 14h36min entrou em contato com o requerido pelos canais oficiais solicitando o cancelamento das transferências, todavia, o banco permaneceu inerte. Requer a procedência da ação com a restituição de tal valor.

Foi proferida sentença julgando a ação improcedente (fls. 259/265).

A autora interpôs Apelação alegando preliminarmente, a nulidade da sentença por cerceamento de defesa, e quanto ao mérito, em suma, a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam integralmente acolhidos (fls. 282/310).

É o relatório.

Em que pese o julgamento antecipado da lide, não há cerceamento de defesa pelo não deferimento a não produção de prova documental para exibição, pela Apelada, da gravação integral da chamada telefônica realizada em 18 de março de 2025 (Protocolo n. 42208876), requerida pela parte autora.

Isso porque, a produção de tal prova não era essencial para o julgamento do feito. Ademais, o julgador é o destinatário final das provas, que servem para formação de sua convicção, vez que o art. 370 do CPC determina caber ao juiz determinar as provas que entender necessárias ao julgamento do mérito, podendo indeferir as diligências que entender inúteis ou meramente protelatórias.

Quanto ao mérito, a relação travada entre as partes é consumerista e o réu responde objetivamente por fraudes praticadas por falha de segurança, de acordo com o 14 do CDC e a Súmula nº 479 do STJ.

A sentença de improcedência da ação foi fundamentada inteiramente no entendimento de que o representante da autora contribuiu significativamente para os fatos, vez que os resgates de CDB e transferências ocorreram com uso de aplicativo próprio e senha pessoal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No entanto, não há provas de que foi o representante da autora que possibilitou o acesso da conta pelos criminosos.

Em sua inicial, a autora apenas confessou ter aberto um QR code a pedido dos golpistas, nada mais (fls. 4). Não confessou ter fornecido senha ou qualquer outro dado que se espera ser necessário para acessar a conta ou realizar transferências.

O requerido alega em sua contestação que foi o representante da autora que acabou por ceder a terceiros suas credenciais de acesso à conta, mas o requerido não apresenta absolutamente nenhuma prova válida neste sentido, ônus que lhe incumbia, de acordo com o art. 373, II, do CPC.

O banco tampouco apresentou provas de que foi o representante da autora de fato quem efetuou os resgates e as transferências. Apresentou meras telas sistêmicas unilaterais, que não possuem nenhum valor probatório.

O banco tem que ter sistemas de segurança para impedir que um hacker, através apenas de um clique em um link, acesse as contas da consumidora e faça resgates e transferências a partir daí.

Presume-se, assim, que houve falha de segurança do banco ao permitir que terceiros acessassem as contas bancárias da autora, resgatassem CDBs e efetuassem transferências sem o seu consentimento, a partir de um simples link que ela clicou.

Ademais, a autora comprovou que entrou imediatamente em contato com o banco para informar o ocorrido e pleitear o bloqueio das transações (fls.4/7), mas o banco não apresentou nenhuma prova de que tentou realizar o bloqueio das transferências de forma célere pelo mecanismo PIX-MED, o que caracteriza falha na prestação do serviço. Só apresentou telas sistêmicas unilaterais, desprovidas de valor probatório.

A responsabilidade dos fornecedores de serviços funda-se na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles resultantes, independentemente de culpa (art. 14 do CDC).

Não se ignora que o artigo 14, § 3º, incisos I e II do CDC, excluem a responsabilidade objetiva do fornecedor, quando tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Todavia, estas hipóteses não estão configuradas.

É obrigação do fornecedor de produtos e serviços ser diligente, na aplicação de medidas de segurança e na verificação da autenticidade das contratações e transações realizadas, restando evidente o defeito na prestação de serviços, nos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

A instituição bancária apresentou gravíssima falha de segurança ao permitir que um terceiro tenha acesso integral à conta bancária da autora para a realização de resgates e transações em valores elevadíssimos, apenas a partir do simples clique em um link no celular dela. Ademais, as transações estão claramente fora do perfil da consumidora.

Foram realizadas inúmeras transferência em valores exorbitantes, de aproximadamente R\$ 230.000,00 (duzentos e trinta mil reais) no curto período de tempo de 15 minutos entre a primeira e a última operação, que deveriam ter acionado mecanismos de segurança do banco para que fossem barrados. Sendo que não houve transferência apenas do resgate do último CDB efetuado às 14h24min no valor de R\$ 90.166,16.

Não bastasse isso, é incontroverso que o representante da autora entrou em contato imediatamente com o banco nos canais de atendimento oficiais após as transações para pleitear que elas fossem bloqueadas, o que não foi feito, uma evidente falha na prestação do serviço.

Neste sentido:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartões. Caixa eletrônico 24 horas. Legitimidade passiva do supermercado corréu. Aplicação do CDC. Oferta do espaço para a prestação do serviço bancário e incremento da atividade comercial. Constatada a parceira comercial dos apelantes, fornecedores de serviços. Responsabilidade solidária dos recorrentes, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. Cerceamento defesa. Inocorrência. Transações realizados por terceiro. Operações atípicas, em total descompasso com o perfil do apelado. Contribuição involuntária. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da súmula 479 do STJ. Falha no dever de vigilância e segurança às operações bancárias. Invalidez do empréstimo realizado. Necessária a restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente do recorrido. Dano moral in re ipsa. Caracterizado. Quantum fixado que não comporta redução, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS."

(TJSP; Apelação Cível 1019519-25.2020.8.26.0007; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/07/2022; Data de Registro: 07/07/2022);

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de cartões. Caixa eletrônico 24 horas. Legitimidade passiva da apelante – empresa que disponibiliza os terminais de auto atendimento bancário. Aplicação do CDC. Constatada a parceria comercial dos corréus, fornecedores de serviços. Responsabilidade solidária dos requeridos, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único e 25, §1º, do CDC. Precedentes. Transações realizadas por terceiro. Contribuição involuntária. Fraude configurada. Risco da atividade. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Falha no dever de vigilância e segurança às operações em terminais eletrônicos administrados pela apelante. Invalidez das transações. Necessária a restituição dos valores indevidamente sacados, bem como das compras realizadas, de forma solidária. Sentença mantida. Pleito de afastamento da indenização por danos morais, ou redução do valor. Não conhecimento. Decisum que não reconheceu os danos extrapatrimoniais. RECURSO DESPROVIDO, na parte conhecida."

(TJSP; Apelação Cível 1038671-03.2022.8.26.0100; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2023; Data de Registro: 24/03/2023).

Assim, devem ser acolhidos os pedidos iniciais de reconhecimento da nulidade de todas as transações contestadas e de devolução simples dos valores que foram indevidamente transferidos, conforme requerimento na petição inicial.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para reformar a sentença, acolher integralmente os pedidos iniciais e:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A) Declarar nulas todas as transações contestadas;

B) Condenar o requerido a restituir todos os valores que foram indevidamente transferidos da conta bancária da autora. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data de cada desconto indevido.

Redistribuo a sucumbência de modo que arcará o requerido de forma integral com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora