



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000295478

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1154195-14.2023.8.26.0100, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado LANCHONETE HOT DOG LTDA - ME.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. III (DP2) 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, 1º de abril de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1154195-14.2023.8.26.0100

Apelante: Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado (a): Lanchonete Hot Dog Ltda- ME

Origem: Foro São Caetano do Sul - 06ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito Dr(a) Daniela Anholetto Valbao Pinheiro Lima

Voto nº 5197

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE DE TERCEIROS. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Apelação interposta contra sentença que condenou a ré a restituir os valores das transferências via Pix realizados a partir da conta da autora.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira é responsável pela falha de segurança que permitiu as transações não autorizadas.

III. Razões de Decidir

3. As instituições devem adotar medidas de segurança para proteger seus clientes. A responsabilidade é objetiva, e a ré não comprovou a inexistência de falha no serviço. 4. A realização de transações em curto espaço de tempo deveria ter acionado mecanismos de segurança. A ré não demonstrou que as operações estavam em conformidade com o histórico da conta.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes é objetiva, decorrente do risco da atividade. 2. A falha de segurança caracteriza fortuito interno, não afastando onexo causal.

Legislação Citada:

Código Civil, artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º; Código de Defesa do Consumidor, artigo 14.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; TJSP, Apelação Cível 1002088-21.2020.8.26.0510, Rel. Ana Catarina Strauch, j. 14.04.2021; TJSP, Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1013588-70.2022.8.26.0007, Rel. Celina Dietrich
Trigueiros, j. 12.11.2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 251/255, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Lanchonete Hot Dog Ltda- ME** em face de **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**, que julgou procedente os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

“Por estas razões e tudo mais o que dos autos consta, JULGO PROCEDENTE a ação ajuizada por LANCHONETE HOT DOG LTDA - ME em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, e CONDENO a parte ré à restituição dos valores transferidos via PIX da conta da autora, devidamente comprovados a fls. 24/34, no valor total de R\$11.700,00 (onze mil e setecentos reais) acrescido de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, desde a data das transações, e juros moratórios de 1%, ao mês a partir da citação, ambos calculados até 29/08/2024. A partir de 30/08/2024, salvo disposição contratual ou legal em contrário, para o cálculo da correção monetária será aplicada a variação do IPCA; os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº. 14.905, de 28 de junho de 2024).

JULGO, ainda, EXTINTO o processo, com resolução de mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, arcará a parte ré com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte adversa, os quais fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º do CPC.”.

No recurso, o réu/apelante sustenta que o ocorrido se caracteriza como fortuito externo, não havendo responsabilidade da requerida. Afirma que somente foi comunicado do fato após a realização das transações, o que inviabilizou qualquer conduta para impedi-las. Também nega a ocorrência de falha no sistema de segurança, uma vez que as operações foram realizadas com a utilização de dados da parte apelada. Alega, ainda, culpa exclusiva da requerente e de terceiros, bem como a inexistência do dever de indenizar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e preparado (fls. 289; 297).

Contrarrazões (fls.283/288).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A autora ajuizou a demanda alegando que, no dia 10/02/2023, por volta das 21h30, o sócio da empresa trafegava em seu veículo e, ao parar em um sinal vermelho, foi abordado por um indivíduo desconhecido, armado, que determinou a entrega de seu celular. Diante do ocorrido, às 23h30 compareceu à delegacia para lavrar o respectivo Boletim de Ocorrência.

Após o roubo, foram identificadas diversas transações bancárias realizadas por meio do aplicativo PagBank nos dias 11, 12 e 13 de fevereiro, as quais totalizam R\$ 11.700,00, operações que a autora afirma não reconhecer.

A requerente procurou a instituição requerida para solucionar o ocorrido, contudo, embora tenha sido constatado o acesso indevido à conta, não houve o ressarcimento dos valores.

O réu, em sua defesa, sustenta que não houve falha na prestação dos serviços. Afirma que somente foi comunicado do ocorrido após a realização das transações e que, ainda assim, procedeu ao bloqueio de segurança da conta, a fim de evitar maiores prejuízos. Desse modo, alega não ter praticado qualquer ato ilícito, razão pela qual entende ser descabido o pedido de restituição dos valores.

Intimadas a especificar as provas que pretendiam produzir, ambas as partes dispensaram a produção probatória.

Sobreveio sentença que julgou procedente a demanda, condenando a requerida a restituir à autora o valor de R\$ 11.700,00, devidamente atualizado.

É certo que em razão da complexidade das atividades bancárias, as instituições devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus produtos pelos clientes. O fornecedor, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nota-se verossimilhança nas alegações da autora, vez que os fatos narrados na inicial encontram consonância nos documentos apresentados.

Constata-se que entre os dias 11/02/2023 a 13/02/2023 foram realizadas 18 transferências via PIX, que totalizam a quantia de R\$11.700,00 (fls. 24/34). Os valores foram transferidos para os mesmos destinatários, Elcio Francisco Coimbra e Marcela de Oliveira Flaquer.

A realização de diversas transações de forma sequencial, em curto espaço de tempo, deveria ter ensejado o acionamento dos mecanismos de segurança da instituição requerida..

Ademais, incumbia à ré comprovar eventual vazamento de dados atribuível à autora ou demonstrar que as operações estavam em conformidade com o histórico de movimentação da conta, o que poderia ter sido feito mediante a apresentação de extratos anteriores. Contudo, não se desincumbiu desse ônus.

Mesmo que alegue não ter sido imediatamente comunicada do ocorrido, isso não configura culpa exclusiva da vítima nem afasta o nexo causal. Os danos resultaram da falha de segurança da ré, responsável por garantir a integridade das transações.

Nota-se que as operações ocorreram mesmo após ser lavrado o boletim de ocorrência, com autorização para bloqueio da linha telefônica.

A situação noticiada, portanto, deve ser enquadrada como fortuito interno. A fragilidade do sistema eletrônico da ré viabilizou o indevido acesso e movimentação de fraudadores. Fica evidente que o sistema de detecção de fraude deveria ser acionado, impedindo ou bloqueando a concretização das transferências, destoante do perfil do correntista.

Como bem analisou o magistrado sentenciante:

“Com efeito, colhe-se dos autos que em 10 de fevereiro de 2023 o sócio da autora transitava com seu veículo em via pública quando, ao parar em um sinal vermelho, foi surpreendido por um indivíduo que, portando arma de fogo e sob grave ameaça, subtraiu seu aparelho celular, tendo sido realizada uma série movimentações via Pix, totalizando o valor de R\$11.700,00 (fls. 35/38).

Neste espeque, a hipossuficiência da autora impõe ao

requerido o ônus de provar a legalidade das transferências impugnadas no pedido inicial, sendo certo que as instituições financeiras possuem meios de impedir a celebração de operações suspeitas, mediante confirmação pela internet e/ou outros meios eletrônicos ocorreu não só para facilitar a vida do cliente, mas e, essencialmente, para atender à comodidade dos bancos e seus interesses econômicos, reduzindo os custos de sua própria atividade.

Ademais, restou incontroverso que as transações impugnadas foram realizadas por criminosos ao conseguirem acessar a conta corrente da autora, permitindo supor a falha no sistema de segurança bancário, eis que nos dias 11, 12 e 13/02/2023 foram realizadas movimentações em favor de terceiros, as quais não se amoldam ao perfil de uso da correntista e deveriam ter sido detectados pelo sistema de segurança do réu.

Pontue-se que a disseminação do uso de cartões magnéticos, senhas e transações pela internet e/ou outros meios eletrônicos ocorreu não só para facilitar a vida do cliente, mas e, essencialmente, para atender à comodidade dos bancos e seus interesses econômicos, reduzindo os custos de sua própria atividade.

Em resumo, quem tem o bônus, que tenha o ônus.

Repita-se que a responsabilidade dos bancos é objetiva e decorre do risco atividade, devendo suportar os riscos das fraudes e delitos levados a efeito contra seus correntistas (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ) junto aos clientes, o que não fora feito no caso em tela”.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do

empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição requerida, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Nessas hipóteses, a obrigação independe da demonstração de culpa, conforme dispõe a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: “*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 sentido, seguem julgados:

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Prestação de Serviços – Fraude aplicada por terceiros no sistema de telefonia móvel e em aplicativo bancário – Autora postula indenização por danos morais - Sentença de improcedência em relação ao banco e de parcial procedência em relação à empresa de telefonia – Insurgência recursal da autora e da corré Claro – Preliminar de ilegitimidade passiva afastada – Autora imputa conduta irregular à corré - Golpe do "SIM SWAP" - Migração não autorizada do número de telefone celular da autora para outro chip em posse de terceiros - Facilitação de acesso aos dados e aplicativos da autora – Terceiros que acessaram conta bancária da autora e realizaram transações - Falha do sistema de segurança dos corréus - Inexistência de prova da regularidade da transferência da linha telefônica e das transações bancárias - Responsabilidade objetiva e solidária dos réus (artigo 7º, § único, CDC e Súmula 479 do STJ) - Dano moral evidenciado - Quantum mantido em R\$5.000,00 – Sentença reformada apenas para condenar solidariamente o corréu ao pagamento da indenização pelos danos morais – RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA CORRÉ DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1002088-21.2020.8.26.0510; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 4ª Vara Cível; Data do

Julgamento: 14/04/2021; Data de Registro:
12/04/2021)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral. Contratação de empréstimos bancários por estelionatários ("SIM Swap"). Sentença de parcial procedência. RECURSOS manejados pela operadora corré e pelo banco corréu. EXAME: Preliminar de ilegitimidade ativa do autor afastada. Teoria da asserção que dispõe que as condições da ação devem ser vislumbradas à luz dos termos da petição inicial. Autor que comprou em seu nome celular com SIM Card para a coatora, sua esposa. Relação jurídico-obrigacional entre as partes. Mérito: Autora que teve seu SIM Card clonado e suas contas bancárias invadidas por golpistas por meio da utilização da autenticação de dois fatores (2FA). Fraudadores que realizaram a contratação de dois empréstimos totalizando o valor de R\$ 2.700,00 e, em seguida, fizeram 540 transferências via PIX a terceiro. Hipótese, "in casu", que somente é possível caso permitida a clonagem do SIM Card ("Chip") da requerente. Falha na prestação de serviços de ambos os requeridos que caracteriza fato de serviço. Inversão do ônus da prova que se opera "ope legis", dada a incidência do art. 14 do CDC. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme a Súmula 479 do C. STJ. Fortuito interno. Banco corréu que não logrou êxito em se desincumbir do ônus que lhe foi imposto "ope legis", nem em demonstrar que a invasão da conta bancária por terceiro teria ocorrido por força de falha atribuível exclusivamente à operadora. Inteligência do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Circunstância que não afastada a responsabilidade da operadora corré. Nexos causal entre o déficit de segurança tanto do banco quanto da operadora e os danos causados que foi demonstrado. Responsabilidade objetiva também da corré operadora. Plataformas que não ofereceram a segurança que o consumidor delas esperava. Exegese do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de solução do problema até o ajuizamento da ação. Compensação por dano moral. Transtornos na tentativa de recuperar os valores e o número que perduraram por meses. Invasores que tiveram acesso à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta bancária da autora e demais dados pessoais. Violação aos direitos de personalidade. Necessidade de intervenção judicial. Teoria do Desvio Produtivo. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 pelo Juízo "a quo". Monta que se adequa aos parâmetros médios da jurisprudência em casos similares, atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta a mora na solução da problemática, extensão dos danos sofridos e a capacidade econômica da requerida, bem como observa a função punitiva e pedagógica da verba. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Inteligência do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1013588-70.2022.8.26.0007; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024)

Nesse sentido, diante da evidente falha na prestação do serviço pela instituição ré, mostra-se correta a condenação à restituição dos valores indevidamente transferidos.

Fica mantida, portanto, a íntegra a r. sentença, majorados os honorários devidos para 13% do valor da condenação, em atenção ao artigo 85, §11 do CPC.

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, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO