



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Gab 01 - 1ª Turma Recursal

RECURSO CÍVEL Nº 5014844-24.2024.8.24.0020/SC

RELATOR: JUIZ DE DIREITO FERNANDO VIEIRA LUIZ

RECORRENTE: ----- (RÉU)

RECORRIDO: ----- (AUTOR)

EMENTA

RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ALEGAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA OU DE TERCEIROS E IMPOSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO DOS VALORES. NÃO ACOLHIMENTO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO PRODUZIU PROVA TÉCNICA SUFICIENTE DA REGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES IMPUGNADAS. MERAS ALEGAÇÕES DE REGISTROS SISTÊMICOS, ENDEREÇO IP, DEVICE ID E DADOS INTERNOS DESACOMPANHADOS DE ELEMENTOS APTOS A VINCULAR, DE FORMA SEGURA, AS OPERAÇÕES À CORRENTISTA. ÔNUS PROBATÓRIO NÃO SATISFEITO (ART. 373, II, DO CPC). FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE RESSARCIMENTO MANTIDO. RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES DEVIDA. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS, NOS TERMOS DO ART. 46 DA LEI N. 9.099/95. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Recurso inominado interposto pela instituição financeira ré contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condená-la ao pagamento de R\$ 3.520,00, a título de reembolso de valores debitados da conta bancária da parte autora por meio de transações via PIX não reconhecidas.
2. A demanda decorre de movimentações realizadas em 03/05/2024, consistentes em transferências epagamentos via PIX, entre elas débitos de R\$ 300,00 e R\$ 3.220,00, que totalizam o valor objeto da condenação.
3. A sentença reconheceu a falha na prestação do serviço, ao fundamento de que a instituição financeira não comprovou a regularidade das operações, limitando-se a indicar dados de IP, ID de dispositivo e mecanismos de autenticação sem demonstrar, de forma segura, a correspondência com dispositivo previamente cadastrado e habitualmente utilizado pela consumidora.
4. A instituição financeira recorrente sustenta a ausência de falha na prestação do serviço, a regularidade das transações realizadas mediante senha pessoal, iToken e dispositivo habitual, a emissão de alerta de segurança antes de uma das operações e a impossibilidade de restituição dos valores. Em contrarrazões, a parte autora defende a manutenção da sentença, sob o argumento de que não realizou as transações e de que o banco não comprovou a regularidade das movimentações nem a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

5. A questão em discussão consiste em saber se: (i) a instituição financeira comprovou a regularidade das transações via PIX impugnadas; (ii) houve culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro apta a romper o nexo causal; e (iii) deve ser mantida a condenação à restituição simples dos valores debitados.

III. RAZÕES DE DECIDIR

6. A relação jurídica é de consumo. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço bancário, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.
7. Os documentos juntados demonstram a existência das movimentações impugnadas. Consta comprovante de pagamento QR Code PIX no valor de R\$ 3.220,00, realizado em 03/05/2024, às 10h04min40s, em favor de pessoa jurídica vinculada a instituição diversa. Consta, ainda,

comprovante de pagamento QR Code PIX no valor de R\$ 300,00, realizado em 03/05/2024, às 08h21min20s, também em favor de terceira pessoa jurídica. Tais débitos correspondem ao valor total cuja restituição foi deferida.

- 8. Também há registro de transferência PIX no valor de R\$ 3.521,00, realizada em 03/05/2024, às 08h23min08s, e posterior crédito de R\$ 3.220,00, às 09h20min, circunstância que reforça a existência de sequência atípica de movimentações em curto intervalo de tempo, sem que a instituição financeira tenha apresentado prova técnica suficiente para demonstrar a participação efetiva da correntista nas operações.
- 9. A solicitação administrativa de ressarcimento foi formalizada junto à própria instituição financeira, com indicação da transação contestada de R\$ 3.220,00, em 08/05/2024, o que afasta a tese de simples inércia da consumidora e evidencia a pronta comunicação do fato após a ciência do prejuízo.
- 10. A resposta administrativa negativa do banco limitou-se a afirmar que as transações teriam sido realizadas em ambiente digital, mediante digitação correta de senha eletrônica e validação por dispositivo de segurança. Essa justificativa genérica não comprova, por si só, a regularidade da operação, tampouco demonstra que o dispositivo utilizado era de posse exclusiva da consumidora, que o acesso era habitual ou que inexistiu fraude no ambiente transacional.
- 11. A instituição financeira detém melhores condições técnicas de produzir prova acerca da origem, autenticação, geolocalização, trilha de auditoria, dispositivo utilizado, histórico de uso e mecanismos de prevenção acionados. A ausência de prova robusta sobre esses elementos impede o reconhecimento da regularidade das transações e atrai a incidência do art. 373, II, do CPC.
- 12. O alerta de segurança mencionado no recurso, ainda que existente, não basta para afastar a responsabilidade da instituição financeira, pois não há prova de que tenha sido efetivamente visualizado e confirmado pela consumidora no contexto de uma operação por ela realizada. A simples existência de tela de advertência não equivale à demonstração de consentimento válido.
- 13. A culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, exige prova inequívoca. Não se presume a partir da utilização de senha, iToken ou aplicativo bancário, sobretudo quando o fornecedor não demonstra a higidez completa da operação questionada.
- 14. As fraudes e movimentações indevidas no ambiente bancário inserem-se no risco da atividade econômica da instituição financeira e configuram fortuito interno. Mantém-se, portanto, o dever de reembolso dos valores subtraídos da conta da consumidora, nos termos da sentença. IV.
DISPOSITIVO

15. Recurso conhecido e não provido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e § 3º, II; CPC, art. 373, II; Lei n. 9.099/95, arts. 41, 42, 43, 54 e 55.

Precedente: TJSC, RCIJEF 5002071-81.2025.8.24.0061, 1ª Turma Recursal, Relator para Acórdão AUGUSTO CESAR ALLET AGUIAR, julgado em 07/05/2026.

Ementa elaborada nos termos da Recomendação n. 154, de 2024, do Conselho Nacional de Justiça, com auxílio de inteligência artificial generativa.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, 1ª Turma Recursal decidiu, por unanimidade, CONHECER e NEGAR provimento ao recurso, nos termos do artigo 46 da Lei n. 9.099/95 e CONDENAR a parte recorrente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da condenação, nos termos do artigo 55 da Lei n. 9.099/95, nos termos do relatório, votos e notas de julgamento que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

Florianópolis, 10 de julho de 2026.

Documento eletrônico assinado por **FERNANDO VIEIRA LUIZ, Juiz Relator**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **310096500721v3** e do código CRC **56fae2da**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): FERNANDO VIEIRA LUIZ
Data e Hora: 13/07/2026, às 14:18:05

