



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000096683**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000243-08.2025.8.26.0306, da Comarca de José Bonifácio, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado GUSTAVO MONTEIRO JOSE BONIFACIO ME.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **afastada a preliminar, dá-se provimento ao recurso do réu. v.u.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

**SALLES VIEIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N°: 54355**

**APEL. N°: 1000243-08.2025.8.26.0306**

**COMARCA: JOSÉ BONIFÁCIO – 2ª VARA**

**APTE. : PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**

**APDO. : GUSTAVO MONTEIRO JOSE BONIFACIO ME**

**JUÍZA PROLATORA: ANA MARIA CHALUB DE AQUINO**

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - PRELIMINAR - ILEGITIMIDADE PASSIVA - I - Sentença de parcial procedência - Apelo do banco réu - II - Alegação da parte autora de que o prejuízo por ela padecido deriva da má prestação de serviços pelo banco, tendo em vista que é de responsabilidade do réu oferecer aos correntistas sistema de segurança que iniba a ação de fraudadores - Legitimidade passiva do banco réu reconhecida - Preliminar suscitada pelo banco réu afastada.”

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO - GOLPE - INSTALAÇÃO DE APLICATIVO - ACESSO REMOTO A CELULAR - REALIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA VIA PIX - FRAUDE - I - Relação de consumo caracterizada - Preposto da autora que foi contatado, via ligação e whatsapp, por terceiro desconhecido - Preposto da autora que seguiu estritamente as ordens do terceiro desconhecido, o que permitiu o acesso remoto a conta bancária pelo fraudador, que realizou duas transferência via Pix para terceiros desconhecidos - Autora e prepostos que deveriam ter agido com diligência, entrando em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida - Banco réu que não participou da fraude e nem tinha como evitá-la - Ausência de falha ou defeito na prestação de serviços pelo banco réu - Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a fraude perpetrada pelo terceiro - Inaplicabilidade, ao caso, da Súmula nº 479 do STJ - Fraude perpetrada por culpa da própria autora e seus prepostos, que faltaram com seu dever de cuidado - Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC - II - Sentença reformada - Ação improcedente - Ônus



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbenciais carreados à parte autora – Apelo provido.”

Apelo do banco réu em face da r. sentença de parcial procedência, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais.

Alega, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta que inexistente falha na prestação de seus serviços. Alega que não possui responsabilidade pela transferência de valores a terceiros, cuja identidade a parte recorrida verificou quando concluiu a transação. Sustenta que a parte apelada fragilizou seus dados ao instalar aplicativo em seu dispositivo que permitia que qualquer pessoa tivesse acesso aos seus dados pessoais e bancários, o que permitiu as movimentações bancárias. Aduz que restaram comprovadas nos autos todas as excludentes de culpabilidade do apelante, vez que não houve qualquer falha na prestação de seus serviços e restou comprovada a culpa de terceiros e exclusiva da parte autora. Pretende o afastamento da culpa concorrente. Sustenta inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Requer o total provimento do recurso (fls. 294/304).

Contrarrazões às fls. 311/332.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, movida por Gustavo Monteiro José Bonifácio ME em face de PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Segundo consta dos autos, o autor utiliza os serviços do réu para gerenciamento financeiro de transações com cartão de crédito e débito, nos meios físico e digital.

Aduz que, no dia 02/10/2024, seu preposto, Henrique, recebeu ligação telefônica originada do número (17) 3004-7875, supostamente pertencente ao réu. O



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interlocutor, identificando-se como funcionário da instituição, informou que um indivíduo, de nome Juliano, estaria tentando acessar indevidamente a conta empresarial a partir de dispositivo desconhecido. O preposto, por sua vez, negou conhecer referido indivíduo, ocasião em que foi orientado a realizar uma atualização cadastral, mediante contato posterior via aplicativo WhatsApp. Na sequência, a autora recebeu mensagem pelo número (61) 3771-0201, ocasião em que foram solicitadas confirmações de dados bancários sensíveis, inclusive mediante reconhecimento facial pelo aplicativo da requerida.

Afirma que, induzido pelo interlocutor, realizou transferência bancária via Pix no valor de R\$1,00, a título de teste, da conta de sua titularidade no Banco do Brasil para a conta empresarial junto ao réu. Posteriormente, constatou que, por meio do mesmo procedimento, fora efetivada indevidamente a transferência de R\$9.758,33, da conta no Banco do Brasil para a conta empresarial e, em seguida, para a conta de titularidade de terceiro desconhecido de nome Paulo Henrique Porfírio Siqueira, no Banco Bradesco. Ainda, constatou outra transferência, no valor de R\$4.172,29, para Ítalo Queiroz de Souza, também no Banco Bradesco, sem que tivesse autorizado.

Tão logo verificou as transações, a parte autora entrou em contato com o banco réu para solução da questão, porém não logrou êxito (protocolo nº 33507354). Ainda, lavrou Boletim de Ocorrência sobre os fatos (fls. 20/21).

Sentindo-se lesada, ingressou a parte autora com a presente ação, pugnano pela condenação do banco réu ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$13.930,00, consistente nos valores indevidamente debitados de sua conta, bem como indenização por danos morais (fls. 01/17). Deu-se à causa o valor de R\$23.930,29 (fls. 17).

Em primeira instância, a ação foi julgada parcialmente procedente para, reconhecida a culpa concorrente e afastada a indenização por danos morais, condenar o réu a restituir à parte autora metade do valor transferido por meio de fraude a terceiros. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais eventualmente despedidas pela parte adversa, bem como ao



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento dos honorários advocatícios em favor do patrono da parte contrária, fixados por equidade no valor recomendado pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil, nos termos do Art. 85, §8º-A, do CPC.

Contra esta decisão insurge-se o réu.

A preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo banco réu não comporta acolhida.

Não há que se falar em ilegitimidade passiva, pois alega a parte autora que o prejuízo por ela padecido deriva da má prestação de serviços pelo banco, tendo em vista que é de responsabilidade do réu oferecer aos correntistas sistema de segurança que iniba a ação de fraudadores.

Por analogia, veja-se:

“Declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais. **Preliminar. Ilegitimidade passiva ad causam. Reconhecimento. Inviabilidade. Responsabilidade objetiva da instituição bancária que é parte legítima para figurar no polo passivo da lide. Débitos indevidos em conta corrente hauridos de possível clonagem de cartão magnético revelando má prestação de serviços. Fragilidade do sistema de segurança. Preliminar rejeitada.** Relação de consumo. Aplicação do artigo 14 do CDC. (...) Sentença mantida. Recurso improvido.” (TJSP; 24ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 9056751-39.2009.8.26.0000; Rel. Sérgio Rui; julgado em 26/04/2012).

Afastada a preliminar, passa-se à análise do mérito do recurso.

*A priori*, esclareça-se que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Na espécie, o ponto controvertido está na ocorrência de falha na prestação de serviços por parte do banco réu, que teria ensejado os danos causados à autora.

Os elementos coligidos aos autos, porém, não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do evento danoso.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em princípio, é de se ressaltar que, embora o número de telefone utilizado pelo golpista (3004-7875) coincida com o número da instituição ré é certo que esta está localizada em São Paulo/Capital, em que o DDD é 11, enquanto a ligação recebida possuía DDD 17, o qual pertence ao interior do Estado de São Paulo (fls. 22). Assim, inexistente nos autos qualquer prova no sentido de que o número de telefone, com o DDD 17, seja o oficial do banco réu.

Posteriormente, a parte autora foi contatada, via Whatsapp (fls. 23), pelo número (61) 3771-0201, o qual não guarda qualquer semelhança com os números do banco, inexistindo nos autos qualquer prova de que se tratava de um número oficial.

A autora e seus prepostos deveriam, em verdade, ter agido de forma mais diligente, entrando em contato com o banco réu apenas por meio de seus canais oficiais, que são amplamente divulgados em seu sítio eletrônico, e não estabelecer contato com números desconhecidos.

No mais, como confessado pela própria parte autora, as ordens do terceiro desconhecido foram estritamente seguidas, com instalação de aplicativo em seu dispositivo (fls. 27), o que permitiu o acesso remoto a sua conta bancária pelo fraudador, que realizou as transferências a terceiros desconhecidos.

Na hipótese dos autos, não há comprovação de conhecimento pelos fraudadores acerca de dados pessoais guardados na relação estabelecida entre as partes, de modo que não há indícios de que tenha ocorrido falha no sistema bancário.

Não se vislumbra, portanto, na espécie, culpa da instituição bancária, que não participou da fraude, nem tinha como evitá-la.

Ressalte-se, como acima já mencionado, que caberia à autora e seus prepostos a diligência de entrar em contato diretamente com o banco réu por meio dos seus canais oficiais de comunicação disponibilizados por ele, para questionar a veracidade do procedimento indicado por pessoa desconhecida.

Não tem a instituição financeira meios para evitar que o consumidor, por uma falta de cuidado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

grosseira, tome a iniciativa de instalar em seu celular aplicativo que permite acesso remoto irrestrito a seu aparelho, oportunizando entrada em sua conta bancária.

Assim, no caso dos autos, a culpa é exclusiva do consumidor, de modo que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada.

Não se nega que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, conforme entendimento pacificado no enunciado da Súmula nº 479 do STJ.

Contudo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação da instituição financeira ré com a fraude perpetrada pelo terceiro.

Trata-se de verdadeiro fortuito externo, que afasta a incidência da Súmula 479 do STJ.

No presente caso, evidente não ter qualquer ato do banco réu contribuído para a fraude, que se deve ao notório descuido da autora que confiou em ligação e posteriormente em mensagem recebida via whatsapp de terceiro desconhecido e seguiu as orientações por ele passadas.

Nítida, então, a desídia da autora e seus prepostos, que não pode ser imputada ao réu.

De tal sorte, a fraude foi perpetrada por culpa da própria autora e seus prepostos, que faltaram com o seu dever de cuidado, na medida em que não se valeram exclusivamente dos canais oficiais da instituição financeira e confiaram em orientações passadas por terceiro desconhecido. Tais fatos excluem a responsabilidade do réu, nos termos do disposto no artigo 14, §3º, inciso II, do CDC.

Sobre o tema, veja-se a jurisprudência:

“Ação declaratória de inexigibilidade de débito, com pedido de repetição do indébito e indenização por dano moral. **Operações bancárias realizadas por terceiro desconhecido. Instalação pela autora de aplicativo que permitiu acesso remoto por terceiro desconhecido ao aparelho dela.** Sentença de parcial procedência. Apelação do réu. **Autora que permitiu acesso**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

remoto de terceiro fraudador a seu aparelho. Início do contato com fraudador que se deu por ligação recebida, sem informação de conhecimento de dados pessoais referentes ao contrato mantido com o réu. Autora que não tomou as cautelas necessárias. Réu que não concorreu com a fraude perpetrada por terceiros. Ausência de nexos causal entre o dano e a conduta do réu que afasta a responsabilidade civil deste pelos danos sofridos. **Sentença reformada para julgar improcedente a demanda. Recurso provido.**” (TJSP; 23ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1002526-48.2022.8.26.0099; Rel. Virgílio de Oliveira Junior; julgado em 09/05/2023).

Assim, não há como se atribuir qualquer responsabilidade ao banco réu, uma vez que o golpe aconteceu de forma totalmente alheia à intervenção dos prepostos do fornecedor ou de seus intermediários.

De rigor, pois, a reforma da r. sentença para julgar improcedente a ação.

Sucumbente, deverá a autora arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios dos patronos do réu, que se fixa em 10% sobre o valor da causa.

Ante o exposto, afastada a preliminar, dá-se provimento ao recurso do réu.

Salles Vieira, Relator