



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000020159**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000290-24.2025.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante MILENE CRISTINA GONÇALVES GOIOZO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E REBELLO PINHO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 4844 - 20ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1000290-24.2025.8.26.0292

Comarca: Foro de Jacareí – 3ª Vara Cível

Juiz sentenciante: Luciene de Oliveira Ribeiro

Apelante: Milene Cristina Gonçalves Goiozo

Apelado: CELCOIN Instituição de Pagamento S.A.

**EMENTA:** Direito Civil. Apelação Cível. Responsabilidade civil por falha na prestação de serviços bancários. Fraude via PIX. Dano material reconhecido. Dano moral não configurado. Recurso desprovido.

#### **I CASO EM EXAME**

Apelação cível interposta por consumidora contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação de responsabilidade civil por falha na prestação de serviços, ajuizada em face da instituição de pagamento Celcoin S.A., para reconhecer o dever de indenizar pelos danos materiais decorrentes de fraude bancária via PIX, mas rejeitar o pleito de compensação por danos morais. Sustenta a apelante que a situação ultrapassa o mero dissabor, violando sua dignidade e ensejando reparação extrapatrimonial.

#### **II QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

A questão em discussão consiste em: (i) verificar se o golpe bancário sofrido pela autora configura situação apta a ensejar a reparação por danos morais; (ii) definir se é cabível a inversão da sucumbência fixada na sentença.

#### **III RAZÕES DE DECIDIR**

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras decorre da falha na segurança dos serviços prestados, que viabilizou a fraude, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. O dano moral não é presumido em casos de fraude bancária, exigindo demonstração concreta de abalo relevante à esfera íntima do consumidor, conforme precedentes do STJ (REsp 2.161.428/SP e REsp 2.121.413/SP). A simples ocorrência do golpe, sem prova de prejuízos extrapatrimoniais excepcionais, não configura lesão à dignidade ou aos direitos da personalidade. A interação direta da vítima com os fraudadores e a ausência de elementos que indiquem sofrimento psíquico relevante, exposição vexatória ou abalo social impedem o reconhecimento do dano moral. Não demonstrada conduta dolosa ou reiterada da instituição financeira, tampouco descaso evidente com a integridade da consumidora. Ausente razão para inversão da sucumbência, tendo em vista a procedência parcial do pedido e a manutenção do julgado.

#### **IV DISPOSITIVO E TESE**

Recurso desprovido.

**Tese de julgamento:** “1. A responsabilidade das instituições de pagamento por fraude bancária caracteriza-se como

objetiva, quando decorrente de falha na segurança do sistema. 2. O prejuízo financeiro causado por fraude bancária, sem demonstração de consequências extraordinárias à esfera moral do consumidor, não justifica reparação por dano moral. 3. A configuração de dano moral exige prova de repercussão relevante e concreta à dignidade, honra ou imagem da vítima, não sendo suficiente a mera frustração patrimonial.”

**Dispositivos relevantes citados:** CF/1988, art. 5º, V e X; CC, art. 927; CDC, arts. 6º, VI; 14; CPC, arts. 85, §11; 86, parágrafo único.

**Jurisprudência relevante citada:** STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Rel. Min. Moura Ribeiro, 3ª Turma, j. 11.03.2025; STJ, REsp 2.121.413/SP, Rel. Min. Raul Araújo, 4ª Turma, j. 16.09.2024.

### Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 344/354) interposto por Milene Cristina Gonçalves Goiozo contra a r. sentença proferida às fls. 332/335, a qual julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pela apelante na ação de responsabilidade civil por falha na prestação de serviços, ajuizada em face da apelada CELCOIN Instituição de Pagamento S.A., para condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 972,00, com correção monetária e juros conforme detalhado na decisão, e rejeitar o pedido de indenização por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, determinou-se a divisão proporcional das custas processuais entre as partes e fixou-se a verba honorária em R\$ 1.000,00 para cada litigante, nos termos do art. 85, §14, do CPC.

A sentença foi integrada pela r. decisão de fl. 341, a qual acolheu os embargos de declaração de fls. 338/339, opostos por Celcoin Instituição de Pagamento S.A., para sanar omissão quanto ao termo inicial da atualização dos danos materiais, fixando-o na data do envio do PIX, e declarar que os juros de mora são devidos desde a citação.

Em apelação, Milene Cristina Gonçalves Goiozo alega, em síntese: (i) que a sentença reconheceu corretamente a responsabilidade objetiva da requerida pela falha na prestação do serviço, ao permitir a abertura e movimentação de conta bancária por fraudadores sem a devida verificação, mas incorreu em equívoco ao limitar a condenação apenas ao ressarcimento material, deixando de reconhecer o abalo moral sofrido; (ii) a situação ultrapassa o mero aborrecimento, atingindo a esfera íntima da autora, pessoa



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

hipossuficiente e desempregada, que investiu o pouco recurso que possuía em busca de qualificação profissional, sendo ludibriada em golpe facilitado pela omissão da apelada, que lhe ocasionou angústia e frustração, sensação de impotência e insegurança, além de romper a confiança nas transações digitais; (iii) o dano moral é presumido em hipóteses como a dos autos (in re ipsa), conforme entendimento pacificado no STJ (Súmula 479), sendo o reconhecimento de sua existência imprescindível à reparação integral, nos termos do art. 944 do Código Civil e art. 6º, VI, do CDC.

Pretende a reforma da r. sentença para condenar a requerida Celcoin Instituição de Pagamento S.A. ao pagamento de indenização por danos morais, além da inversão da sucumbência para condenar a apelada ao pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 402/406) pela apelada Celcoin Instituição de Pagamento S.A., que pugnou pelo não provimento do recurso. No mérito, sustentou que: (i) não houve demonstração de efetivo dano moral indenizável, tratando-se de alegações genéricas e desprovidas de respaldo probatório; (ii) sua atuação se restringiu à intermediação tecnológica, sem vínculo com a beneficiária da transação ou com os fraudadores; (iii) a sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos, por estar em conformidade com os princípios da legalidade, proporcionalidade e razoabilidade, não se podendo admitir fixação de indenização sem demonstração do prejuízo concreto.

O recurso é recebido em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**  
**FUNDAMENTOS E VOTO.**

O apelo é tempestivo, foi respondido e o preparo é dispensado, em razão da gratuidade deferida à parte autora em primeiro grau.

Não há preliminares recursais.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso **não comporta provimento.**

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Milene Cristina da Silva Goiozo, ora apelante, em face de Banco do Brasil S.A. e Celcoin Instituição de Pagamento S.A., na qual alegou ter sido vítima de golpe via aplicativo de mensagens, mediante falsa oferta de mentoria complementar ao curso “Conversão Extrema”.

Narrou que, ao término das aulas, foi contatada por suposto consultor oficial do curso, que, com aparência de legitimidade, ofereceu mentoria mediante transferência Pix, no valor de R\$972,00. Realizada a transação, constatou tratar-se de fraude, não recebendo qualquer serviço. Após tentativa infrutífera de restituição do valor junto ao Banco do Brasil, registrou boletim de ocorrência e propôs a presente demanda, imputando responsabilidade objetiva às instituições financeiras envolvidas na transação, sob alegação de falha na segurança das plataformas e omissão no bloqueio dos valores.

Requeru a condenação solidária dos réus ao ressarcimento do valor transferido, além de indenização por danos morais no montante de R\$10.000,00, pleiteando ainda o reconhecimento do desvio produtivo do consumidor e a inversão do ônus da prova.

Regularmente citados, os réus apresentaram contestações. O Banco do Brasil sustentou a ausência de defeito na prestação do serviço, afirmando que a transação foi realizada diretamente pela autora mediante inserção de seus próprios dados, e que a falha teria decorrido de fato de terceiro, estranho à relação bancária, pleiteando a improcedência da demanda.

A corré Celcoin também defendeu ilegitimidade passiva, negando vínculo direto com a operação e destacando que atua apenas como instituição de pagamento, cabendo ao usuário verificar a idoneidade dos destinatários antes da transação.

Banco do Brasil S.A. celebrou acordo com a autora, que foi homologado por este Juízo (fls. 306), com a consequente extinção do processo em relação a esta parte.

Houve réplica (fls. 312/331), na qual a autora reafirmou seus argumentos e impugnou os documentos apresentados.

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência (fls. 332/335), em face da qual se insurge a parte autora.

A controvérsia recursal resume-se na configuração de dano moral indenizável.

Ressalta-se que não houve impugnação da parte requerida com relação à condenação ao pagamento dos danos materiais, havendo trânsito em julgado sobre a questão.

**Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nex causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.**

**No tocante aos danos morais, não se evidenciam os pressupostos necessários para sua configuração.** Conquanto exista falha na prestação dos serviços bancários e a parcial participação da vítima na produção do resultado possa justificar a reparação de danos materiais sob o regime da responsabilidade objetiva, **o mesmo raciocínio não se aplica automaticamente à indenização por danos morais.**

Conforme entendimento sedimentado pelo Superior Tribunal de Justiça nas 3ª e 4ª Turmas, o dano moral não se configura de forma presumida (*in re ipsa*) em casos de fraude bancária, exigindo-se a comprovação efetiva do abalo anímico sofrido pelo consumidor (REsp n. 2.161.428/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, relator para acórdão Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 11/3/2025, DJEN de 4/4/2025. e AgInt nos EDcl no REsp n. 2.121.413/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 16/9/2024, DJe de 1/10/2024).

Embora reconhecida a falha na prestação dos serviços bancários, consubstanciada na ausência de mecanismos eficazes de prevenção à fraude praticada, tal circunstância, por si só, não conduz de forma estanque à reparação extrapatrimonial.

A configuração do dano moral exige mais do que a constatação de descumprimento normativo ou vulnerabilidade do sistema de segurança. Impõe-se, sobretudo, a demonstração de lesão concreta e relevante aos direitos da personalidade.

A responsabilidade objetiva da instituição financeira, firmada pela jurisprudência nos moldes do Código de Defesa do Consumidor, justifica-se quanto aos prejuízos patrimoniais sofridos em decorrência da fraude, uma vez que a falha na segurança dos serviços prestados permitiu a consumação do golpe. No entanto, essa mesma lógica não se transfere, de forma automática, ao plano moral.

A reparação por dano moral pressupõe a comprovação de consequências efetivas que transcendam os dissabores naturais de um prejuízo financeiro, ainda que relevante.

No caso concreto, a situação vivenciada pela apelante, embora lamentável, não se revelou capaz de atingir, de forma direta e significativa, a dignidade, a honra, a imagem ou qualquer outro atributo da personalidade.

Não há nos autos prova de que o episódio tenha provocado exposição vexatória, comprometimento da subsistência, retração social, sofrimento psíquico duradouro ou outro desdobramento com grau de intensidade suficiente para caracterizar ofensa indenizável à esfera moral.

Ressalte-se, ademais, que a fraude envolveu interação direta da apelante com os fraudadores, sob a falsa aparência de oferta de curso profissionalizante, sem que tenham sido adotadas condutas mínimas de

verificação ou desconfiança razoável pela apelante. Ainda que vítima da prática delituosa, a apelante contribuiu causalmente para a consumação do prejuízo, convencida da legitimidade do atendimento.

A atuação da requerida, embora falha no controle do ambiente digital e na comunicação preventiva de riscos, não extrapolou os limites do ilícito administrativo nem demonstrou reiteração dolosa ou menosprezo à integridade da cliente. Ausente prova de abalo relevante e específico à esfera íntima da apelante, mostra-se inadequado presumir o dano moral a partir da mera ocorrência de fraude bancária.

Neste sentido, já decidiu este E. TJSP:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. I. Caso em exame. Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento que resultou em transferências bancárias indevidas e contratação fraudulenta de empréstimo. Instituições financeiras demandadas por falha na prestação do serviço. II. Questão em discussão. A questão em discussão consiste em: (i) saber se existe responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais sofridos pela autora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros; (ii) saber se o evento danoso gerou dano moral indenizável; (iii) saber como deve ser distribuído o ônus sucumbencial. III. Razões de decidir. A fraude bancária perpetrada por terceiros, ainda que mediante participação involuntária da vítima ao fornecer seus dados e senhas, caracteriza fortuito interno, não eximindo as instituições financeiras da responsabilidade objetiva, nos termos da Súmula 479 do STJ. O sistema de segurança das instituições deve ser capaz de identificar e impedir transações atípicas que fogem ao padrão habitual do consumidor. **A responsabilidade das instituições financeiras decorre do risco do negócio, sendo irrelevante a participação do consumidor quando induzido por meio de fraude. Contudo, o mero dissabor decorrente de prejuízo patrimonial, sem demonstração de ofensa excepcional à dignidade da pessoa humana, não configura dano moral indenizável.** IV. Dispositivo. Preliminares da Nubank rejeitadas. Recursos dos réus desprovidos. Recurso da autora parcialmente provido para determinar a distribuição dos ônus sucumbenciais integralmente aos réus. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no

âmbito de operações bancárias. 2. O prejuízo financeiro decorrente de fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável, exigindo-se a comprovação de circunstâncias excepcionais que ultrapassem o mero dissabor. Legislação Citada: CF/1988, art. 5º, incisos V e X; CC, art. 927; CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14; 25, §1º; CPC, arts. 85, §11; 86, parágrafo único. Jurisprudência Citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, rel. p/ acórdão Min. Moura Ribeiro, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 16.09.2024. PRELIMINARES REJEITADAS. RECURSOS DOS RÉUS NÃO PROVIDOS. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1106538-79.2023.8.26.0002; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025 - destaquei)

Direito civil. Apelação. Ação indenizatória. Fraude bancária conhecida como "golpe da falsa central". sentença de parcial procedência. recurso da autora. sentença mantida. Dano moral não configurado. recurso não provido. I. Caso em exame 1. Apelação da autora pleiteando a fixação de indenização por danos morais e o afastamento da sucumbência recíproca. II. Questões em discussão 2. Verificação: (i) da configuração de danos morais e (ii) da possibilidade do afastamento da sucumbência recíproca. III. Razões de decidir 3. Tratou-se de fraude conhecida como "golpe da falsa central de atendimento". 4. Incumbia ao fornecedor de serviços monitorar as operações efetuadas pelo consumidor, bloqueando-as no caso de suspeita de fraude. As instituições, que obtêm benefícios econômicos dessas operações, também devem zelar pelas regras de segurança das transações, disponibilizando constantemente ferramentas e tecnologia para o monitoramento dos usuários. Cabia à instituição financeira adotar os procedimentos operacionais estabelecidos no art. 39-b da Resolução BCB nº 147/2021, que prevê a possibilidade de bloqueio cautelar de valores ante suspeita de fraude a fim de possibilitar análise mais detida da ocorrência. Orientação do C. STJ, no que se refere a movimentações fora do perfil financeiro da cliente. 5. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela fraude praticada por terceiro, que constitui fortuito interno à atividade prestada, sem culpa exclusiva ou concorrente do consumidor. 6. Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas

ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF 7. **Danos morais, todavia, não observados no caso, sendo os transtornos decorrentes do ilícito provocados por terceiro, e limitando-se à responsabilidade da instituição financeira pela interrupção das cobranças declaradas inexigíveis com integral ressarcimento à requerente.** IV. Dispositivo e tese 8. Sentença mantida 9. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1019969-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025 - destaquei)

PRELIMINAR – NULIDADE – Alegação de sentença extra petita – Descabimento – Decisão que examinou o pedido nos limites apresentados pela parte – Vício não caracterizado – Rejeição. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Fraude bancária – Golpe da falsa central telefônica – Autor que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador – Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro do correntista – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Devolução dos valores mantida – Dano moral não configurado – Consumidor que concorreu para o evento – Indenização afastada – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1027347-72.2024.8.26.0576; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025)

Assim, a despeito da reparação patrimonial ser devida, não se verifica, no caso concreto, situação excepcional apta a justificar a compensação por danos morais, ausente prova de repercussão relevante à dignidade ou aos direitos da personalidade da demandante. A reparação, nesse cenário, deve restringir-se à recomposição dos danos materiais efetivamente comprovados, sem extensão automática ao campo extrapatrimonial.

Por todo o exposto, **nega-se provimento** ao recurso.

Em razão do trabalho realizado em sede recursal, nos termos do art. 85, § 11 do CPC, majoro a verba honorária devida ao patrono do requerido em R\$ 500,00, considerando que a verba foi arbitrada por equidade em primeiro grau.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **nego provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**  
**RELATORA**  
Assinatura Eletrônica