



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000234182

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000545-64.2025.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada MARLI CAMPOS BRANCO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 18 de março de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1000545-64.2025.8.26.0006

Comarca: São Paulo

Juiz (a): Sinval Ribeiro de Souza

Apelante: Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelada: Marli Campos Branco (Justiça Gratuita)

Voto nº: 00381

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais julgada procedente. Golpe da falsa central telefônica. Determinação de devolução simples dos valores descontados na conta da autora. Fixação de indenização no valor de R\$ 10.000,00, pelos reconhecidos danos morais.

I – Insurgência da ré. Alegação de que não houve falha na prestação dos serviços. Houve culpa exclusiva da vítima. Não houve dano moral. Alternativamente, pediu a redução do valor da indenização.

II – Parcial procedência da insurgência.

III – Ocorrência de falha na prestação de serviços pela apelante. Operações financeiras discrepantes do perfil ordinário de utilização da conta da apelada. Deficiência na detecção das operações anormais e não acionamento de mecanismos de alerta. Defeito na prestação de serviços efetivamente ocorrido. Precedentes quanto à responsabilidade das instituições financeiras na hipótese. Fortuito interno, inerente à atividade da apelante. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Devolução dos valores descontados na conta da apelada que era de rigor. Dano moral ocorrido. Ocorrência de perturbação ao estado de espírito da apelada. Hipótese de aplicação da teoria do desvio produtivo. Situação dos autos que extrapola o mero aborrecimento e ingressa no campo do dano moral. Indenização por dano moral que deve ser reduzida para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Quantia ora fixada que é compatível com as circunstâncias do fato, proporcional à extensão do dano e em consonância com o caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na espécie.

IV – Sentença parcialmente reformada. Apelo parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação (fls. 217/224) interposto contra r. sentença (fls. 211/212), cujo relatório se adota, que julgou procedente a ação de indenização por danos materiais e morais promovida pela autora, com o seguinte dispositivo:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para:

a) Condenar a ré a reembolsar à autora o importe de R\$ 12600,00 (doze mil e seiscentos reais), com a incidência de correção monetária a partir do ajuizamento (IPCA) e de juros de mora a partir da citação. (Selic)

b) Condenar a ré ao pagamento da indenização acima estabelecida.

Julgo extinto o processo nos termos do artigo 487, I, do CPC e condeno o réu ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC”.

No arrazoado, a ré alegou, em síntese, a inexistência de falha na prestação de seus serviços. Os dados do cliente ficam protegidos em ambiente seguro. Disse que o caso é de culpa exclusiva da vítima. Não houve dano material ou moral. Alternativamente, requereu a redução do valor da indenização por danos morais. Para os fins especificados, pediu o provimento do recurso.

Em resposta (fls. 231/236), a apelada, basicamente, requereu o desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento em sessão virtual.

É a síntese necessária.

O recurso foi interposto no prazo. O preparo foi recolhido. Dessa forma, comporta conhecimento.

A sentença recorrida tem o seguinte teor: *“A relação jurídica*

entre a autora e a instituição financeira ré é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicável a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. Sendo assim noto que a frágil alegação de culpa exclusiva da vítima não procede conquanto a fraude apenas se concretizou devido à vulnerabilidade do sistema de segurança do banco, que não bloqueou as operações atípicas realizadas fora do padrão da autora, nem tomou providências para verificar a autenticidade das transações. O reconhecimento do "Golpe da Falsa Central", pelo qual terceiros obtêm dados sigilosos dos consumidores para perpetrar fraudes, implica a responsabilidade do banco, conforme a Súmula 479 do C. STJ, que determina a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias. Neste sentido: "Ementa: AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude bancária – Golpe do falso funcionário – Sentença de parcial procedência – Apelo da instituição financeira ré – Incidência do Código de Defesa do Consumidor – Autora recebeu mensagem "SMS" informando suposta transferência de valores a uma pessoa desconhecida, não reconhecido por ela, efetuou ligação ao número telefônico indicado, sendo atendido por pessoa que se passou por funcionário da instituição financeira e o orientou a seguir procedimentos para cancelar a operação, via aplicativo bancário – Tais procedimentos resultaram no acesso, por fraudadores, a conta bancária da autora, causando prejuízos à correntista – Dever do Banco réu em detectar as transações suspeitas e, de prontidão, tomar providências necessárias para ao menos confirmar a regularidade ou não da operação, procedendo-se, se necessário, ao bloqueio, suspensão ou rejeição àquilo que destoam do padrão/perfil da consumidora/cliente – Hipótese de fortuito interno e responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC) – Operações ilegítimas que destoam do perfil da autora consumidora – Declaração de inexigibilidade dos empréstimos e restituição de valores mantidas – Honorários advocatícios – Base de cálculo – Valor da causa, excluído o montante a título de danos morais, que corresponde ao proveito econômico obtido pela autora (inexigibilidade dos contratos e valor a ser restituído) – Sentença mantida, majorada a verba honorária em grau de recurso para 12% (Tema 1059 do C. STJ). RECURSO NÃO PROVIDO. TJ-SP - Apelação Cível 10038682220238260338



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Mairiporã Sem prejuízo do dever de recompor a perda material entendo que a fraude bancária igualmente gerou dano moral porque além dos transtornos e dissabores decorrentes da perda dos recursos financeiros houve desvio produtivo. Atento aos preceitos da razoabilidade e proporcionalidade arbitro indenização de dez mil reais, que serão corrigidos pelo IPCA a partir desta sentença e acrescidos de juros com base na taxa Selic desde a citação. III – DISPOSITIVO Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para: a) Condenar a ré a reembolsar à autora o importe de R\$ 12600,00 (doze mil e seiscentos reais), com a incidência de correção monetária a partir do ajuizamento (IPCA) e de juros de mora a partir da citação. (Selic) b) Condenar a ré ao pagamento da indenização acima estabelecida.” (fls. 283/287).”.

À vista da sentença, o recurso merece ser parcialmente provimento.

Como relatado, a autora narrou que recebeu ligação telefônica de suposto preposto da Caixa Econômica Federal e que, embora tenha desligado o telefone, recebeu mensagens via SMS de transferências realizadas pelo golpista em contas mantidas por ela junto à Caixa Econômica Federal e à ré. Em relação à ré, foram duas transferências, uma no valor de R\$ 12.000,00 e outra, de R\$ 600,00.

Pois bem.

É sabido que, a cada dia, a população é exposta a inúmeras notícias envolvendo as mais variadas fraudes praticadas no âmbito do sistema bancário, dentre as quais se destaca o chamado “golpe da falsa central de atendimento”. É o caso dos autos.

Embora o ato tenha sido praticado por terceiro golpista, a responsabilidade pelo evento danoso, no caso, é mesmo da apelante.

Constitui medida elementar de segurança das instituições financeiras promover o bloqueio preventivo da movimentação da conta e estabelecer contato com o cliente sempre que identificada movimentação atípica, como ocorreu no caso dos autos. Evidentemente, na ausência dessas providências, impõe-se o estorno das operações suspeitas.

Ressalte-se que é amplamente conhecido o funcionamento dos sistemas de segurança bancários, os quais, ao detectarem movimentações

incompatíveis com o perfil do cliente, acionam mecanismos de alerta, adotando providências que se iniciam com o bloqueio de cartão ou de conta e prosseguem com o contato direto com o cliente para confirmação da legitimidade das transações.

No caso dos autos, os extratos de fls. 33 e segs. mostram o quão discrepantes do perfil da apelada foram as transações fraudulentas, sem que os mecanismos de segurança da apelante funcionassem. A falha na prestação de serviços dela é patente.

Nesse sentido, dispõe a Súmula nº 479 do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Ressalte-se que, embora seja recomendada a cautela por parte do consumidor, nas tratativas via telefone e *internet* conforme orientações da apelante, não há possibilidade de transferir a responsabilidade à apelada sobre as transferências bancárias de forma fraudulenta. Não foi demonstrada culpa exclusiva da consumidora, pelo que não se tem a hipótese de isenção prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Na linha da responsabilidade da instituição financeira em situação assemelhada, tem-se a seguinte decisão do STJ:

“CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de

identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de

consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.” (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.).

Assim, era mesmo o caso de ser determinado o reembolso dos valores indicados na inicial.

Prossegue-se.

O dano moral restou mesmo caracterizado.

Os acontecimentos foram aptos a gerar significativo abalo psicológico, com repercussão direta na qualidade de vida e na saúde da apelada.

Ela se viu privada de significativo valor, em decorrência justamente da falha na prestação do serviço bancário. Além disso, teve de suportar a resistência desproporcional da instituição financeira no reconhecimento de sua responsabilidade. Diante desse cenário, foi compelida a recorrer ao Poder Judiciário para ver solucionada a questão, o que, por si só, acarretou desgaste adicional.

Além disso, o tempo perdido pela consumidora para resolver o problema causado pela má prestação do serviço pela apelante dá ensejo ao reconhecimento do dano moral pela aplicação da chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Por esta teoria, resta caracterizado o abalo moral indenizável na situação em que o consumidor, em sua posição de vulnerabilidade diante do vício/defeito do produto ou serviço prestado pelo fornecedor, vê-se obrigado a dispor de desarrazoado lapso temporal para solucionar o problema.

Sobre o tema, o seguinte julgado do STJ:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO

DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. [...] 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (REsp 1737412/SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª T., j. 05/02/2019, DJe 08/02/2019).

Não se pode ignorar a realidade cotidiana: as grandes corporações, com a prática comum de não resolver os problemas administrativamente, acabam por forçar o consumidor a contratar advogado e a judicializar a questão na tentativa de resolver o problema. Isso implica considerável perda de tempo, o que têm pleno potencial para fazer surgir dano de ordem moral.

Dessa forma, no caso em exame, encontra-se plenamente configurado o dano moral suportado pela apelada, decorrente não apenas da falha na prestação do serviço pela apelante – que acabou por permitir a realização de operações fraudulentas por terceiros –, mas também da injustificável demora na solução, ou ausência dela, para o problema apresentado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Passa-se à análise do “*quantum*” da indenização fixado na origem.

A indenização por danos morais deve obedecer a suas finalidades preventiva e compensatória, além de ser razoável e proporcional. A indenização deve ser fixada com prudência, à luz das particularidades do caso concreto, de modo que não se revele excessiva, a ponto de ensejar enriquecimento sem causa da vítima, nem ínfima ou irrelevante frente à capacidade econômica do demandado, sendo insuficiente para desestimular a reiteração de condutas semelhantes.

No caso concreto, a indenização fixada na origem em R\$ 10.000,00 deve ser reduzida para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), por se tratar de quantia adequadamente amparada nos elementos fáticos constantes dos autos, tais como a condição econômica das partes, o acervo probatório e o grau de reprovabilidade da conduta, entre outros critérios.

A quantia ora fixada não configura enriquecimento sem causa e incorpora o necessário caráter educativo-punitivo que deve orientar a indenização na hipótese, com o objetivo de induzir o ofensor a adotar maior cautela no exercício de suas atividades. Essa finalidade consolidou-se na jurisprudência como um dos parâmetros relevantes para a fixação do valor indenizatório.

Assim, dá-se parcial provimento ao recurso apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais.

A não fixação da indenização por dano moral no valor pretendido não leva à sucumbência recíproca, consoante dispõe a Súmula 326 do STJ, ainda em vigor. Logo, a sucumbência se mantém exclusivamente da apelante. Os honorários devidos por ela à procuradora da apelada são majorados para 15% do valor atualizado da condenação, com fundamento no art. 85, §§ 2º e 11 do CPC. A referida quantia é adequada para remunerar a profissional nesta sede.

Nesses termos, voto por dar parcial provimento ao recurso.

DANIEL BLIKSTEIN

Relator