



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000067124

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000624-91.2025.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, são apelados ANA PAULA FRANCISCO e AP FRANCISCO CALÇADOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 42.003

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000624-91.2025.8.26.0281

COMARCA: ITATIBA - FORO DE ITATIBA - 1ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: RENATA HELOÍSA DA SILVA SALLES

APELANTE: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

APELADOS: ANA PAULA FRANCISCO E AP FRANCISCO CALÇADOS

RESPONSABILIDADE CIVIL Contratos bancários. "Golpe do falso funcionário". Hipótese em que a autora foi ludibriada por terceiro, passando-se por preposto da instituição financeira e que possuía seus dados bancários. Vazamento de dados e efetivação de diversas transações destoantes das usualmente executadas pela correntista. Responsabilidade objetiva dos bancos por fortuito interno decorrente de fraude. Inteligência do art. 14, § 3.º, do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do C. STJ. Pedido de restituição dos valores. Admissibilidade. Sentença mantida, inclusive por seus próprios fundamentos. RECURSOS NÃO PROVIDOS.

RELATÓRIO

Apelação contra a r. sentença (fls. 192/199) que julgou os pedidos procedentes para: a) condenar a requerida ao ressarcimento do montante de R\$ 52.900,00 (cinquenta e dois mil e novecentos reais), com incidência de correção monetária pela Tabela Prática de Cálculos Judiciais do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, ambos desde a data do desembolso (art. 398 do Código Civil); e b) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais em favor da requerente no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com juros de mora de 1% ao mês e correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, ambos contabilizados desde a data do arbitramento, conforme Súmula 362 do STJ. Em razão da sucumbência, condenou a ré, também, ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação, além de custas e despesas processuais.

Apela a ré. Sustenta, em suma, que não deu causa ao evento danoso, decorrente da conduta desidiosa da autora, bem como que não há danos materiais ou morais a indenizar. Subsidiariamente, pretende a redução da indenização por danos morais. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

VOTO

Trata-se de ação de conhecimento movida pelo ora apelado visando ao ressarcimento do montante (R\$. 52.900,00) fraudulentamente transferido para contas de terceiros, bem como a indenização por danos morais decorrentes de tal golpe (R\$. 15.180,00), ao argumento de que fora vítima do golpe do falso funcionário.

Na r. sentença, o juízo *a quo*, com acerto, julgou os pedidos procedentes.

Registre-se, primeiramente, que a autora é empresária individual e, portanto, não o número de CNPJ, não goza de personalidade jurídica, confundindo-se com sua constituinte, Ana Paula Francisco.

A hipossuficiência da consumidora, outrossim, é evidenciada pela dificuldade de acesso aos registros de dados armazenados pela instituição financeira, bem como pela impossibilidade de produzir prova técnica a respeito do funcionamento dos respectivos sistemas de atendimento e segurança.

Assim, autorizada a inversão do ônus probatório, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, incumbia ao banco, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do referido diploma legal, comprovar “*que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste*” ou “*a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

Contudo, a instituição financeira ré não provou que seu sistema de segurança não apresentou falhas, relevando notar que, dos fatos narrados e documentados, depreende-se que houve vazamento de dados atinentes à conta da autora e que a atipicidade das diversas transferências de elevado valor não foi constatada pelo seu setor de detecção de fraudes.

Verifica-se que não há se falar em culpa concorrente a excluir o nexo de causalidade ou impor o rateio do prejuízo com a consumidora, posto que a fraude constitui fortuito interno à atividade econômica das instituições financeiras e não pode, salvo casos excepcionais, ser imputada aos seus clientes.

Outrossim, as circunstâncias conferiam falsa percepção de realidade à autora, pois o terceiro fraudador possuía seus dados bancários e com ela entrou em

contato por meio eletrônico usualmente utilizado para contato com a instituição financeira.

Assim, a fraude não exclui a responsabilidade do apelante, vez que a situação em comento deriva do risco da atividade econômica exercida.

Se há dano ao consumidor, independentemente de culpa, deve responder a demandada, nos termos do artigo 14 e seu parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor¹.

Nesse aspecto, estabelece 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”*.

No mesmo sentido, precedentes desta Corte:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de indenização por perdas e danos. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. Golpe da falsa central de atendimento. Contato telefônico de suposto "gerente" da instituição ré. Transferências via PIX para terceiro, sucessivas e acompanhadas de transferência da poupança. Valores consideráveis. Padrão de fraude. Divergência do perfil da consumidora. Falha na segurança dos serviços. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano moral configurado. Indenização devida. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(Apelação Cível 1005914-70.2023.8.26.0568; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São João da Boa Vista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024)

Apelação. Consórcio de motocicleta. Falsa promessa de cota contemplada. Golpe aplicado por falso funcionário da empresa de consórcio. Ciência prévia dos dados do demandante. Consumidor que, induzido a erro, realizou depósito solicitado por terceiro para ser efetivada a (falsa) promessa de contemplação. Fraude. Falha na prestação do serviço relativamente à segurança das informações. Responsabilidade objetiva da ré. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do

¹ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 3º: O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (...).

consumidor ou de terceiro. Danos materiais pela forma simples ora reconhecidos. Danos morais configurados. Indenização fixada em R\$ 3.000,00. Recurso do autor parcialmente provido.

(Apelação Cível 1012338-81.2024.8.26.0152; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2025; Data de Registro: 22/08/2025)

Reconhecida a nulidade das transações, restou comprovada a existência de danos materiais indenizáveis, pelo que era mesmo de rigor a determinação de devolução do valor transferido aos terceiros fraudadores.

No que se refere ao *quantum* da indenização por danos morais, é pacífica a jurisprudência dos Tribunais Superiores no sentido de que “a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta” (STJ, REsp 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.9.2001).

Assim, tendo as circunstâncias relatadas, o arbitramento da indenização em R\$. 10.000,00 não se mostra excessivo, ficando, em realidade, aquém dos parâmetros usualmente adotados por esta Corte.

Mantida a procedência dos pedidos, impõe-se a majoração dos honorários sucumbenciais devidos aos patronos da apelada, os quais passam a corresponder a 15% do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator