



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000219331

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001767-73.2024.8.26.0177, da Comarca de Embu-Guaçu, em que é apelante JOSÉ LUCAS SANTOS DE JESUS, é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 13 de março de 2026.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº: 1001767-73.2024.8.26.0177

Relator(a): MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: **José Lucas Santos de Jesus**

Apelado: **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**

Comarca: **Embu-Guaçu - Vara Única**

Juiz(a): **Dr(a). Willi Lucarelli**

Voto nº: **6204**

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO. FRAUDE ELETRÔNICA. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA INDEVIDA MEDIANTE GOLPE DO “FALSO FUNCIONÁRIO”. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. OMISSÃO NO DEVER DE SEGURANÇA. INÉRCIA NA ATIVAÇÃO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED). FORTUITO EXTERNO NÃO CONFIGURADO. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL INEXISTENTE. A controvérsia recursal versa sobre fraude eletrônica praticada mediante golpe do “falso funcionário”, com transferência indevida de valores para conta mantida na plataforma da instituição financeira requerida. A sentença julgou improcedentes os pedidos, sob fundamento de inexistência de falha na prestação do serviço e configuração de fortuito externo. A relação jurídica é de consumo, incidindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. Ainda que a operação tenha sido autorizada pelo consumidor, a ausência de mecanismos eficazes de verificação e bloqueio da conta recebedora, aliada à inércia da ré quanto à instauração do Mecanismo Especial de Devolução (MED), conforme previsto na Resolução BCB nº 103/2021, caracteriza falha na prestação do serviço. A transferência indevida para conta da própria instituição demandava atuação diligente e preventiva, sendo insuficiente a alegação genérica de culpa de terceiro. A ausência de comprovação de providências eficazes para interromper ou mitigar os efeitos da fraude afasta a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC e atrai o dever de reparação do prejuízo financeiro efetivamente demonstrado. Contudo, não restou caracterizado abalo moral indenizável, na medida em que não se evidenciou violação a direito da personalidade, tratando-se de mero dissabor financeiro. **DISPOSITIVO: RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto por JOSÉ LUCAS SANTOS DE JESUS contra sentença de improcedência proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais que move em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, em trâmite perante a Vara Única da Comarca de Embu-Guaçu.

A sentença de fls. 116/119, cujo relatório adoto, julgou improcedentes os pedidos iniciais, sob o fundamento de que não se comprovou falha na prestação do serviço ou omissão imputável à instituição financeira. Considerou-se que a transação questionada foi realizada voluntariamente pelo autor, sem a participação direta ou indireta da requerida, configurando-se fortuito externo e culpa exclusiva de terceiro, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Inconformado, o autor interpôs apelação às fls. 122/190, alegando, em síntese: *(i)* a responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC; *(ii)* a ausência de medidas preventivas eficazes para detectar e evitar fraudes em sua plataforma, como o não acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED); *(iii)* que a transferência foi realizada com confiança legítima no sistema do requerido, cuja falha permitiu a concretização da fraude; *(iv)* a configuração de ato ilícito pela omissão no dever de segurança e de suporte ao consumidor; *(v)* a existência de nexo causal entre a falha e os danos experimentados; *(vi)* o direito à repetição do indébito, nos termos do art. 42 do CDC; e *(vii)* a necessidade de reparação moral, nos termos dos artigos 6º, VI, e 22 do CDC.

A apelada apresentou contrarrazões às fls. 134/148, pugnando pelo não conhecimento do recurso por ofensa ao princípio da dialeticidade, além de seu desprovemento. Sustenta, em síntese, que: *(i)* inexistente falha na prestação de serviços, sendo o golpe perpetrado por terceiro alheio à relação contratual,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caracterizando-se fortuito externo; (ii) a autora agiu com imprudência e negligência ao realizar transferências sem a devida diligência; (iii) a instituição financeira cumpriu com todas as normas regulatórias, inclusive as referentes à abertura de contas e funcionamento do MED; (iv) a responsabilidade da instituição não é objetiva ilimitada e a Súmula 479 do STJ não é aplicável ao caso concreto; (v) a ausência de nexo de causalidade entre o serviço prestado e o dano afasta qualquer dever de indenizar; e (vi) não restaram configurados danos materiais ou morais.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Embora ausente decisão formal sobre a gratuidade de justiça no juízo de origem, diante dos documentos constantes nos autos, concede-se neste voto os benefícios da justiça gratuita ao autor.

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conhece-se da apelação.

A controvérsia gira em torno da responsabilidade da instituição financeira em razão de fraude eletrônica sofrida pelo consumidor, com transferência indevida de valores por meio da plataforma digital da requerida.

A relação entre as partes é de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor, inclusive quanto à responsabilidade objetiva do fornecedor pelo risco do empreendimento (art. 14, caput, do CDC), prescindindo-se de demonstração de culpa, bastando a existência do dano e do nexo causal com a atividade exercida.

O golpe narrado nos autos segue o padrão dos denominados golpes do “*falso funcionário*” ou “*falso call center*”, no qual o consumidor é induzido a realizar operações financeiras acreditando estar em contato



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com a própria instituição financeira, em contexto de aparente segurança. Ainda que tenha sido o próprio autor a realizar a transferência, a jurisprudência recente tem reconhecido que o simples fato de a transação partir da conta da vítima não afasta, por si, a responsabilidade da instituição quando verificada omissão no bloqueio ou ausência de mecanismos eficazes de prevenção à fraude.

No caso concreto, observa-se que a transferência foi realizada para conta mantida junto à instituição ré, e não há nos autos comprovação de que medidas eficazes de verificação tenham sido adotadas antes da efetivação da transação. Registre-se que a ré, em suas contrarrazões, limitou-se a alegar culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, sem comprovar que instaurou procedimento de verificação, bloqueio da conta recebedora ou acionamento efetivo do Mecanismo Especial de Devolução – MED, conforme prevê a Resolução BCB nº 103, de 2021, vigente à época do fato.

Nos termos do art. 14, §1º, do CDC, a responsabilidade do fornecedor somente é elidida se demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não restou cabalmente comprovado nos autos. Ainda que se reconheça a imprudência do autor ao seguir instruções de terceiro, a omissão da ré no cumprimento do dever de segurança previsto no art. 14, caput, do CDC, bem como sua inércia frente à possibilidade de bloqueio dos valores transferidos, caracteriza falha na prestação do serviço e atrai o dever de reparação do dano material.

Contudo, não se vislumbra nos autos prova idônea de abalo psicológico relevante, apto a configurar dano moral indenizável. A jurisprudência desta Corte tem entendido que o simples dissabor decorrente de fraude bancária, quando não demonstrado abalo à honra objetiva ou subjetiva do consumidor, não enseja reparação moral. Nesse sentido:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. RESCISÃO CONTRATUAL POR CULPA CONCORRENTE. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Trata-se de apelação interposta

contra sentença que julgou improcedente ação de rescisão de compromisso de compra e venda de imóvel. Os autores/apelantes alegam culpa exclusiva dos vendedores/apelados pelo desfazimento do negócio, em razão da omissão no contrato sobre irregularidade na matrícula do imóvel que impedia a obtenção de financiamento bancário, pugnando pela reforma da decisão para que seja declarada a rescisão por culpa dos vendedores, com a devolução integral dos valores pagos e indenização por danos morais. 2. A questão em discussão consiste em definir a responsabilidade pela rescisão do contrato, aferindo se (i) a omissão dos vendedores sobre a pendência documental configura quebra da boa-fé objetiva; (ii) a ciência informal dos compradores e sua posterior desistência antes da notificação formal afastam a culpa dos vendedores; e (iii) a demora superior a um ano na regularização documental constitui inadimplemento contratual, bem como as consequências patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes. III. Razões de decidir 3. A boa-fé objetiva (art. 422 do CC) impõe o dever de informação. A omissão dos vendedores em consignar no instrumento contratual a pendência de averbação da construção, fato essencial e impeditivo à obtenção do financiamento, configura falha contratual e inadimplemento, pois a concordância verbal do comprador em "aguardar" não concede um prazo indeterminado para o cumprimento da obrigação. 4. A conduta dos compradores, ao manifestarem desistência do negócio antes de notificarem formalmente os vendedores para a regularização, também contribuiu para a rescisão, caracterizando quebra do dever de cooperação e configurando a culpa concorrente. 5. Reconhecida a culpa recíproca, as partes devem ser reconduzidas ao estado anterior, com a devolução dos valores pagos, autorizada a retenção de percentual (10%) pelos vendedores para compensar despesas administrativas. 6. O dano moral não se configura em caso de inadimplemento contratual com culpa concorrente, tratando-se de dissabor inerente ao risco do negócio, sem ofensa a direitos da personalidade. IV. Dispositivo e tese 7. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Tese de julgamento: 1. A omissão no compromisso de compra e venda sobre irregularidade documental que impede a obtenção de financiamento bancário viola o dever de informação (art. 422, do Código Civil) e caracteriza inadimplemento do vendedor, ainda que o comprador tivesse ciência informal da pendência. 2. A desistência do negócio pelo comprador, antes de constituir o vendedor em mora para o cumprimento da obrigação de regularizar o imóvel, configura quebra do dever de cooperação e contribui para a rescisão. 3. Caracterizada a culpa concorrente, impõe-se a rescisão do contrato com o retorno das partes ao "status quo ante", autorizando-se a retenção, pelo vendedor, de parte dos valores pagos para fazer frente a despesas administrativas. 4. O desfazimento do negócio por culpa recíproca insere-se no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

âmbito do mero dissabor contratual, não ensejando, por si só, indenização por danos morais." SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001323-56.2024.8.26.0495; Relator (a): Jane Franco Martins; Órgão Julgador: 2ª Câmara de Direito Privado; Foro de Registro - 2ª Vara; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025).

Dessa forma, mostra-se devida apenas a restituição dos valores subtraídos, no montante efetivamente comprovado nos autos.

Diante do exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO** para condenar a requerida à restituição do valor transferido, devidamente corrigido desde a data da transação e acrescido de juros legais a partir da citação. Mantém-se a improcedência quanto ao pedido de indenização por danos morais.

Nos termos do artigo 85, §2º e §11, do CPC, considerando a sucumbência recíproca, cada parte arcará com os honorários de seus respectivos patronos, compensando-se integralmente os ônus sucumbenciais.

Concedo os benefícios da justiça gratuita ao autor, nos termos do art. 98 do CPC.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARCIA TESSITORE

RELATORA