



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000214989

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001888-89.2024.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante SOLANGE APARECIDA DOS PASSOS GALO 1, é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1001888-89.2024.8.26.0084

Apelante: Solange Aparecida dos Passos Galo 1

Apelado: Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S/A

Comarca: Campinas

Juiz (a) prolator (a) da sentença: Dr. (a) Maria Thereza Nogueira Pinto

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INDEFERIMENTO DE PROVA TESTEMUNHAL. CERCEAMENTO DE DEFESA AFASTADO. RESPONSABILIDADE CIVIL. FORTUITO EXTERNO QUANTO À ENTREGA DE DADOS AO FRAUDADOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA AUTORIZAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA ACIMA DO LIMITE. RESTITUIÇÃO PARCIAL. DANO MORAL NÃO DEMONSTRADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória envolvendo golpe da falsa central de atendimento, alegando cerceamento de defesa pelo indeferimento da prova testemunhal e pela não inversão do ônus da prova, bem como sustentando responsabilidade objetiva do banco por falha de segurança e aplicação da Súmula 479 do STJ.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há quatro questões em discussão:

- (i) verificar se o indeferimento da prova testemunhal configurou cerceamento de defesa;
- (ii) definir se era cabível a inversão do ônus da prova;
- (iii) analisar a responsabilidade do banco pelo golpe da falsa central e, especificamente, pela autorização de transferência em valor superior ao limite;
- (iv) estabelecer a existência de danos materiais e morais indenizáveis.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A prova testemunhal requerida não é útil ao deslinde da controvérsia, pois os fatos relevantes dependem de registros documentais, cabendo ao juiz indeferir provas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

desnecessárias conforme art. 355, I, do CPC, inexistindo cerceamento de defesa.

A inversão do ônus da prova não afasta o dever da consumidora de demonstrar o fato constitutivo de seu direito, sendo indispensável comprovação do dano e do nexos causal nos termos do art. 373, I, do CPC e art. 6º, VIII, do CDC.

A entrega voluntária de dados sensíveis ao fraudador configura culpa exclusiva da vítima e caracteriza fortuito externo, afastando a responsabilidade do banco quanto à obtenção dessas informações, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC e da Súmula 479 do STJ.

A responsabilidade do banco se estabelece porque a transferência de R\$ 36.000,00 não corresponde ao perfil bancário da autora e ultrapassa limite operacional, sem que o réu tenha comprovado autorização prévia para tal valor, descumprindo o art. 373, II, do CPC.

A falha na prestação do serviço bancário consiste na autorização de operação financeira destoante do histórico e sem demonstração de liberação específica, o que impõe restituição do valor transferido.

Não se configura dano moral porque não há prova de abalo extrapatrimonial, sendo que o protesto apresentado refere-se a dívida anterior ao golpe, inexistindo repercussão na esfera anímica da autora.

A atualização deve seguir o art. 406 do Código Civil, conforme tese firmada no Tema 1.368/STJ, aplicando-se IPCA desde a transferência e, a partir dos juros (citação), somente SELIC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.
Tese de julgamento:

O indeferimento de prova testemunhal não configura cerceamento de defesa quando os fatos controvertidos dependem exclusivamente de prova documental.

A entrega voluntária de dados sensíveis ao fraudador caracteriza culpa exclusiva da vítima e constitui fortuito externo, afastando a responsabilidade da instituição financeira quanto ao acesso criminoso aos dados.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A instituição financeira responde por falha na prestação do serviço quando autoriza transferência bancária muito superior ao histórico e ao limite sem comprovação de autorização específica.

A restituição é devida somente pelo valor transferido indevidamente, inexistindo dano moral quando o fato não extrapola a esfera patrimonial da vítima.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 355, I; 373, I e II; 487, I; 85, § 2º. CDC, art. 6º, VIII; art. 14, § 3º, II. CC, art. 406, § 1º; art. 389, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1012763-80.2023.8.26.0302, Rel. Gilberto Franceschini, j. 18.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1039959-15.2023.8.26.0564, Rel. Paulo Toledo, j. 28.01.2025.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que ação foi julgada improcedente, nos seguintes termos: "Posto isso, JULGO IMPROCEDENTE o pedido e, dessa forma, resolvo o mérito, com fulcro no artigo 487, inciso I, do CPC. Sucumbente, condeno a autora ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo, em 10% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC. "

Recorre a autor, em síntese, alega cerceamento de defesa pela não inversão do ônus da prova e indeferimento da prova testemunhal, bem como a aplicação da Súmula 479 do STJ e a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança e por ter permitido a fraude da "central de atendimento".

Contrarrazões a pg. 262/266.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O RELATÓRIO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

Afasto a alegação de que o indeferimento da prova testemunhal configurou cerceamento de defesa. No caso, a prova essencialmente consiste em registros documentais (mensagens, extratos, registros de ligações, gravações de atendimento), e não em depoimentos testemunhais que visavam apenas comprovar os prejuízos decorrentes de um fato cuja prova da ocorrência, em si, era insuficiente, observando-se que o juiz é o destinatário da prova, cabendo-lhe aferir a necessidade de dilação probatória, nos termos do art. 355, I, do CPC.

Note-se que foi conferido à autora a oportunidade de especificar provas e somente foi requerida a produção de prova oral "para comprovar o dano a qual a requerente vem passando, visto que ficou inadimplente e teve dificuldades face a fraude ocorrida" (pg. 230). A prova requerida, portanto, não era útil para o deslinde do feito.

No restante, o recurso comporta provimento em parte.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC) às relações contratuais bancárias, conforme Súmula nº 297 do STJ. Contudo, a inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC), embora seja uma regra facilitadora da defesa do consumidor, não é automática e não desonera a parte autora de comprovar o fato constitutivo de seu direito (art. 373, I, do CPC), qual seja, o dano e o nexo de causalidade.

A autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento e isso ocorreu por ter se descuidado das regras de segurança divulgadas pelas instituições financeiras, acreditando no contato recebido, mas que foi realizado por agente criminoso.

Nessa trilha, em relação a súmula 479 do STJ (que trata de fortuito interno) estabelece ser indispensável que se demonstre que a fraude ou o delito ocorreu no âmbito das operações bancárias e por falha inerente ao risco da atividade (fortuito interno). Apesar da responsabilidade objetiva, o art. 14, § 3º, II, do CDC



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

estabelece que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Em outras palavras, em relação ao golpe que fez a autora fornecer ao agente criminosos o acesso à sua conta bancária, a autora agiu com culpa exclusiva, o que excluiria a responsabilidade do réu, conforme decidido em primeira instância.

Nesse sentido:

"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Ação de indenização por danos materiais e morais movida por Vanderlei Gomes contra Pague Seguro Internet Instituição de Pagamentos S/A, devido a golpe da falsa central, resultando na subtração de R\$ 55.667,54 através de transferências após clicar em link enviado por golpistas. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira e se a responsabilidade pela fraude pode ser atribuída ao réu. III. Razões de Decidir 3. **O autor manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais do réu, clicando voluntariamente em link malicioso.** 4. **Caracterizada culpa exclusiva do consumidor e fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras pode ser afastada em casos de culpa exclusiva do consumidor. 2. Fortuito externo não gera responsabilidade para o prestador de serviços. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; CPC, art. 487, I; CPC, art. 85, § 11º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002385-45.2025.8.26.0189, Rel. Claudia Sarmiento Monteleone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 29.10.2025. TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2023. TJSP, Apelação Cível 1016090-80.2024.8.26.0566, Rel. M.A. Barbosa de Freitas, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I, j. 30.10.2025." (TJSP; Apelação Cível 1012763-80.2023.8.26.0302; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jaú - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025) (grifo nosso)

"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME: a parte autora realizou transferência bancária após contato de falso preposto de sua instituição financeira, sob o pretexto de restabelecer a segurança de sua conta. Sentença julgou parcialmente procedente o pedido formulado apenas em face do réu Nu Financeira, para condená-lo a restituir metade do valor transferido, com correção monetária e juros de mora e **improcedente em relação ao réu PagSeguro, porquanto não vislumbrada sua contribuição para a ocorrência do golpe**. Apela a autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 1. verificar se há responsabilidade da instituição de pagamento ré (PagSeguro), pela fraude perpetrada. 2. Existência de danos morais. 3. Direito ao ressarcimento integral. III. RAZÕES DE DECIDIR: **1. Não houve falha na prestação de serviços pela instituição de pagamento ré. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que a instituição ré não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizada, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.** 2. Direito ao ressarcimento integral dos danos materiais reconhecido. Aplicação do artigo 945 do CDC afastada. 3. Inexistência de dano moral indenizável. IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido." (TJSP; Apelação Cível 1039959-15.2023.8.26.0564; Relator (a): Paulo Toledo;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2025; Data de Registro: 28/01/2025)

Não obstante, a causa de pedir não se esgota na obtenção pelos agentes criminosos das informações sensíveis para acesso à conta da autora. A autora alegou ainda que o fortuito restou caracterizado, pois o réu permitiu a transferência superior ao limite (pg. 04), autorizando uma transferência incomum das contas da empresa (pg. 03).

E nesse sentido, a autora tem razão.

Nota-se dos extratos de pg. 25/28 a inexistência de transferências no elevado valor (R\$ 36.000,00), a demonstrar, inexistindo prova em sentido contrário, que fugiu do perfil bancário da autora.

Ademais, as transferências por PIX estão sujeitas a limites e, portanto, cabia ao réu demonstrar que a autora autorizara transferências em valores superiores a R\$ 30.000,00, o que não existe nos autos. Uma vez que a autora afirma que a transferência foi "superior ao limite", incumbia ao réu, na forma do art. 373, inciso II do Código de Processo Civil, esclarecer qual o limite e se foi realmente ultrapassado.

Note-se que não há na contestação sequer impugnação ao fato de que a transferência ultrapassou o limite autorizado pela autora.

Deste modo, este fundamento caracteriza o defeito na prestação do serviço bancário e obriga o réu a restituir os valores transferidos (R\$ 36.000,00), pois se tivesse sido observado o limite bancário, a transferência teria sido inteiramente obstada.

Observa-se, por outro lado, que o Colendo Superior Tribunal de Justiça, ao julgar o Tema 1.368 fixou a seguinte tese:

"O artigo 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da Lei 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a Selic a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional".

Deste modo, a única taxa aplicável é a SELIC, que abrange juros e correção monetária.

Portanto, aplica-se a correção monetária (IPCA), na forma do art. 406, § 1º do Código Civil ("§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código") desde a data da transferência e, a partir da incidência também dos juros (citação), aplica-se unicamente a taxa SELIC.

Quanto ao dano moral, embora o despojamento do valor certamente tenha impactado no equilíbrio econômico da autora, não há prova de que a transferência tenha ultrapassado a esfera meramente patrimonial e atingido bens personalíssimos.

Observo que a transferência em questão ocorreu em 16 de novembro de 2023 (pg. 26) e o protesto de pg. 30 ocorreu no valor original de R\$ 2.113,24 por uma dívida vencida em 18 de outubro de 2023, ou seja, antes da indevida transferência.

Deste modo, não há dano moral a ser considerado.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento em parte** à apelação interposta pela autora para **julgar procedente em parte** a ação e **condenar** o réu ao pagamento da quantia de R\$ 36.000,00 (trinta e seis mil reais – pg. 19) com juros e correção monetária na forma acima estabelecida.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais e, na forma do art. 85, § 2º do Código de Processo Civil, **condeno**: i. A autora ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor pleiteado a título de reparação por dano moral; ii. O réu ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator