



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001297176

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002662-38.2024.8.26.0596, da Comarca de Serrana, em que é apelante MICHELI SANTARELLI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 15 de dezembro de 2025.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n.º 1002662-38.2024.8.26.0596

Comarca: Serrana

Apelante: Micheli Santarelli

Apelados: Banco Bradesco S.A. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Juiz: Dr. Gustavo Abdala Garcia de Mello

Voto n.º 00.174

DIREITO CIVIL. Bancário. Ação de indenização por danos materiais e morais contra Banco Bradesco S.A. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. Sentença de improcedência. A autora alega ter sido vítima de golpe eletrônico, resultando em empréstimo e pagamentos indevidos. A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, mas a hipótese dos autos não se enquadra como fortuito interno, pois o golpe foi perpetrado por terceiros, caracterizando fortuito externo. A apelante forneceu dados sensíveis a fraudadores, rompendo o nexo causal. Além disso, houve quitação ampla e irrestrita com o Banco Bradesco, e não há prova mínima de que PagSeguro tenha sido beneficiária do boleto pago. Recurso desprovido

Trata-se de recurso de apelação interposto por Micheli Santarelli contra a sentença proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Serrana, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Banco Bradesco S.A. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Irresignada, a apelante sustenta que a sentença deve ser reformada, pois restou comprovada a fraude e a falha na prestação do serviço das instituições financeiras, aplicando-se a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Requer a condenação das apeladas ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, além da fixação de honorários sucumbenciais em 20% sobre o valor da condenação.

Em contrarrazões, PagSeguro pugna pelo não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade e, no mérito, pela manutenção

da sentença, reiterando a inexistência de falha na prestação do serviço e a configuração de culpa exclusiva da vítima.

É o relatório.

De início, rejeito a preliminar arguida pelo apelado PagSeguro. Embora o recurso repita parte da narrativa inicial, impugna os fundamentos centrais da sentença, especialmente quanto à aplicação da Súmula 479 do STJ e à caracterização de falha na prestação do serviço, atendendo ao princípio da dialeticidade.

Na petição inicial, a autora alegou ter sido vítima de golpe eletrônico, após receber mensagem e ligação supostamente oriundas do Banco Bradesco, solicitando atualização da chave de segurança do aplicativo bancário. Após seguir as instruções fraudulentas, constatou a realização de empréstimo no valor de R\$ 3.254,07, pagamento de boleto no valor de R\$ 4.999,00 e saques de R\$ 1.500,00 e R\$ 150,00, conforme extrato juntado. Requereu indenização por danos morais não inferior a R\$ 10.000,00; restituição dos danos materiais no montante de R\$ 6.649,00; inversão do ônus da prova e concessão da gratuidade da justiça.

O Banco Bradesco, em contestação, arguiu ilegitimidade passiva, ausência de interesse processual e culpa exclusiva da vítima, sustentando ainda a existência de acordo extrajudicial com quitação ampla e irrestrita, mediante ressarcimento de R\$ 4.999,00. PagSeguro, por sua vez, alegou ilegitimidade passiva, inexistência de nexo causal e ausência de prova mínima do fato constitutivo do direito, pugando pela improcedência.

Sobreveio sentença (fls. 184/186) que, reconhecendo a ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da autora, julgou improcedentes os pedidos.

A controvérsia reside em definir se as instituições financeiras devem responder pelos prejuízos decorrentes do golpe sofrido pela apelante, consistente na realização de empréstimo e pagamento de boleto após fornecimento de dados a fraudadores.

O recurso não comporta provimento.

Com efeito, a responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Todavia, a hipótese dos autos não se enquadra no conceito de fortuito interno.

Conforme consignado na sentença, as operações questionadas decorreram de golpe perpetrado por terceiros, mediante engenharia social, após a autora acessar link fraudulento e fornecer dados sensíveis. Não houve falha sistêmica ou vulnerabilidade inerente ao serviço bancário, mas sim fato externo à atividade da instituição financeira, caracterizando fortuito externo, que exclui a responsabilidade do fornecedor, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

A própria apelante reconhece ter fornecido informações solicitadas pelos fraudadores, circunstância que rompe o nexo causal entre a conduta das rés e o dano alegado. Ademais, consta dos autos instrumento particular de transação firmado com o Banco Bradesco (fls. 96/104), pelo qual a autora recebeu R\$ 4.999,00 e conferiu quitação ampla e irrestrita, inclusive quanto a danos morais, o que reforça a ausência de interesse processual quanto a este réu.

No tocante à PagSeguro, inexistente prova mínima de que tenha sido beneficiária do boleto pago, não se podendo presumir sua participação no evento danoso. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que a inversão do ônus da prova não dispensa a comprovação mínima dos fatos constitutivos do direito (AgInt no AREsp 2167351/PR, Rel. Min. Raul Araújo, DJe 14/12/2022).

Por fim, não se vislumbra dano moral indenizável. O dissabor experimentado, embora lamentável, decorreu de conduta exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, não havendo ato ilícito imputável às rés.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados na origem para 11% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

Ante o exposto, voto no sentido de **negar provimento ao recurso.**

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA
Relator