



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000288261

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002855-80.2024.8.26.0296, da Comarca de Jaguariúna, em que são apelantes/apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada/apelante EDIMÁRIA NOGUEIRA RAMOS PIMENTA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado PAY2FREE SOLUÇÕES EM SISTEMAS E PAGAMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Dream parcial provimento as apelações e negaram provimento ao recurso adesivo. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI.

São Paulo, 31 de março de 2026.

ROBERTO MAIA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

EMENTA: APELAÇÕES E RECURSO ADESIVO. FRAUDE BANCÁRIA (“GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”), EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. FORTUITO INTERNO CONFIGURADO POR DESRESPEITO AO PERFIL DO CORRENTISTA. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR. RESTITUIÇÃO DE VALORES MANTIDA COM ADEQUAÇÃO. DANO MORAL AFASTADO. PARCIAL PROVIMENTO ÀS APELAÇÕES E DESPROVIMENTO DO RECURSO ADESIVO.

I. Caso em exame

Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada em face de instituições financeiras e intermediadoras de pagamento, fundada em fraude praticada por terceiros mediante engenharia social, com obtenção de acesso remoto ao celular da autora, contratação de empréstimo e realização de transferências eletrônicas no mesmo dia. Sentença de parcial procedência que declarou a nulidade do contrato de crediário, condenou solidariamente as rés à restituição de valores transferidos e ao pagamento de indenização por dano moral. Recursos de duas corrés e recurso adesivo da autora.

II. Questão em discussão

2. Há quatro questões em discussão: (i) saber se as rés são partes legítimas para figurar no polo passivo e se houve cerceamento de defesa; (ii) saber se configurada falha na prestação dos serviços bancários apta a caracterizar fortuito interno; (iii) saber se a conduta da consumidora caracteriza culpa exclusiva ou concorrente e quais seus efeitos; (iv) saber se é devida indenização por dano moral e como deve ser ajustada a restituição dos valores.

III. Razões de decidir

3. A legitimidade passiva das rés se verifica à luz da teoria da asserção, sendo a imputação de responsabilidade matéria de mérito. Inexistente cerceamento de defesa, pois a controvérsia comporta julgamento com base em prova documental.

4. Não comprovado vazamento de dados imputável ao banco onde possui conta, pois não demonstrada a utilização de informações sigilosas oriundas da relação bancária, mas tão somente dados genéricos cuja origem do vazamento não é possível imputar ao banco; afastada a tese de responsabilidade automática por fraude praticada por terceiros.

5. Configurado fortuito interno, uma vez que as operações — contratação de empréstimo de valor expressivo em relação à renda da consumidora, seguida de transferências relevantes no mesmo dia — destoavam do perfil do correntista, impondo às instituições o dever de cautela e de bloqueio

preventivo.

6. Reconhecida a culpa concorrente da consumidora, que permitiu acesso remoto ao aparelho e seguiu orientações dos estelionatários, conduta determinante para a consumação da fraude, mas insuficiente para afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos materiais, nos termos do art. 12, §3º, III do CDC.

7. A restituição dos valores é devida, sem compensação por culpa concorrente, por se tratar de relação de consumo; contudo, deve ser ajustada para preservar o status quo ante, limitando-se às parcelas efetivamente descontadas e ao montante transferido que excedeu o valor do empréstimo declarado inexigível recebido em sua conta.

8. A indenização por dano moral deve ser afastada, diante da relevância da conduta da consumidora na gênese do evento danoso, sendo a angústia experimentada também decorrente de sua própria imprudência.

9. Redistribuição dos ônus sucumbenciais, à vista do parcial provimento dos recursos.

IV. Dispositivo e tese

10. Apelações parcialmente providas. Recurso adesivo desprovido. Tese de julgamento: 1. “As instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes caracterizadas como fortuito interno quando as operações destoam do perfil do correntista, ainda que haja culpa concorrente do consumidor.” 2. “A culpa concorrente do consumidor pode afastar a indenização por dano moral, mas não exclui o dever de restituição dos valores, limitada ao efetivo prejuízo patrimonial suportado.”

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 12, §3º, III, 14 e 42; CC, arts. 186, 389 e 406; CPC, arts. 85, §§2º e 8º, 86, parágrafo único, e 487, I.

Jurisprudência relevante citada:

STJ, Súmula nº 297, nº 479, Temas Repetitivos nºs 466, nº 1.059; REsp nº 2.077.278/SP, Terceira Turma, de 03.10.2023, DJe 09.10.2023; REsp nº 2.052.228/DF, Terceira Turma, DJe 15.09.2023;

20ª Câmara de Direito Privado do TJSP, Apelação nº 1000386-13.2024.8.26.0506, de 13.10.2025; Apelação nº 1009042-42.2021.8.26.0286, de 27.08.2025; Apelação nº 1086563-05.2022.8.26.0100 de 27.11.2023; Apelação nº 1001248-65.2024.8.26.0673, de 11.08.2025; Apelação nº 1150772-12.2024.8.26.0100, de 24.07.2025; Apelação nº 1008452-02.2025.8.26.0003, de 23.10.2025; Apelação nº 1004145-73.2023.8.26.0100, de 16.02.2024;

TJSP, Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado.

VOTO nº 36857

RELATÓRIO:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por danos morais ajuizada por *Edmaria Nogueira Ramos* em face de *Pay2free Soluções em Sistemas e Pagamentos, Pagseguro Internet S.A.* e *Itaú Unibanco S.A.* Atribuiu à causa o valor de R\$ 46.386,84 para 07.2024, conforme fls. 17.

Sobreveio a r. sentença a fls. 477/485, inalterada pela r. decisão a fls. 493, julgando "*PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para: I) DECLARAR a nulidade do crediário Itaú 204, contratado em nome da autora, e a conseqüentemente a inexigibilidade de seus valores. II) CONDENAR as Rés Itaú Unibanco S/A e Pay2free Soluções em Sistemas e Pagamentos S/A, solidariamente, na devolução do valor correspondente a R\$ 5.000,00, com juros desde a citação e correção monetária desde o desembolso (art.405 CC). III) CONDENAR as Rés Itaú Unibanco S/A e Pageseguro Internet Instituição de Pagamento S.A, solidariamente, na devolução do valor correspondente a R\$ 1.901,00, com juros desde a citação e correção monetária desde o desembolso (art. 405 CC). IV) CONDENAR todas rés, solidariamente, em danos morais no importe de R\$5.000,00, com juros legais e correção monetária desde o arbitramento. Resolvo o mérito nos termos do artigo 487, I do CPC. Confirmando a tutela antecipada deferida anteriormente. Até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24, a correção monetária será pela tabela prática do E. TJSP e os juros de mora serão de 1% ao mês, e, dali em diante, a correção será pelo IPCA-E (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora serão pela taxa legal (art.406, do Código Civil), que corresponderá à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculado mensalmente pelo Banco Central, conforme art. 406, §3º, do Código Civil. Nos termos do art. 86, parágrafo único, do CPC, reconheço que a Autora sucumbiu em parte mínima de seu pedido, razão pela qual as rés responderão por inteiro pelas despesas processuais e pelos honorários advocatícios, que fixo em 10% do valor do proveito econômico obtido".*

Inconformada, a **PagueSeguro S.A.** interpõe **apelação** a fls. 507/523 argumentando, em resumo, que: **(A)** “O Apelado, na inicial, faz pedido alternativo de cancelamento do contrato com o corréu ou a devolução do valor. A sentença deferiu os dois pedidos, cancelamento e devolução o que caracteriza a sentença ultra petita e enriquecimento ilícitos do Apelado, pois o valor transferido não estava disponível na conta do Apelado, mas adveio do depósito ocorrido após o empréstimo”; **(B)** “O Apelante não é parte legítima para responder aos termos desta demanda, na medida em que não foi responsável por nenhum ato ilícito. Diferente do alegado pela Autora/Apelada, não consta nos autos a prova de nenhuma ação ou omissão que resultasse no alegado dano”; **(C)** “Diferente do alegado na sentença, não se trata de vazamento de dados, os golpistas não tinham qualquer dado da parte Apelada, trata-se de phishing, modalidade de golpe onde a própria vítima informa seus dados”; **(D)** “Deve ser rebatido a condenação a devolução de valores descontados, pois nenhum valor descontado passou pelo PAGSEGURO, logo inexistente a solidariedade desta obrigação. Se inexistente essa obrigação e não há condenação do banco por danos morais todos os pedidos em face do pagseguro deveriam ser improcedentes”; **(E)** “Resta evidente que a Recorrida atuou como VERDADEIRA FACILITADORA DO SUPOSTO GOLPE QUE LHE FOI APLICADO, pois, acreditando na narrativa de terceiros realizou transferências bancárias para receber tarefas e retornos maiores do que o aportado, não restando qualquer dúvida de que a culpa é da Recorrida e/ou terceiro”; **(F)** “O banco Apelado é apenas a instituição onde o suposto fraudador possui conta, o que não implica responsabilidade pelos danos alegados pela apelada. A responsabilidade só poderia ser atribuída se houvesse falha na prestação do serviço bancário, o que não ocorre, uma vez que o PIX foi feito por iniciativa da parte Apelante”; **(G)** “Como salientado, durante o transcorrer da cognição processual, a Apelante em momento algum expôs a parte Apelada à situação passível de ensejar dano a ser ressarcido nos termos determinados na sentença, ainda mais no valor de R\$ 5.000,00. Na verdade, o que pretendeu o Apelado foi

subtrair vantagem em detrimento da Apelante”; e, subsidiariamente, (H) minoração da indenização a título de danos morais.

Também **apela o corréu Itaú** sustentando, em apertada síntese, que: **(A)** *“Evidencia-se que a parte Apelante é parte ilegítima para figurar no polo passivo da presente demanda, já que serviu apenas como meio de pagamento fazer valer vontade da parte Apelada que, por sua exclusiva liberalidade, realizou a transferência de valores para as contas de TERCEIROS, conforme os fatos narrados na peça exordial”*; **(B)** *cerceamento de defesa, pois foi requerida a oitiva da autora*; **(C)** *“Conforme demonstrado em sede de Defesa, não houve qualquer fraude bancária, ou acesso suspeito na conta corrente da parte apelada. As transações foram realizadas com IP habitual do cliente e mediante validação do itoken e senha pessoal da parte apelada”*; **(D)** *“Referente a contratação de crediário, essa operação questionada se refere ao contrato nº 46513 - 000002594398204, firmado na data de 09/05/2024, no valor de R\$ 6.000,00, a ser quitado em 36 parcelas de R\$ 416,86 cada, mediante desconto em conta corrente o valor foi disponibilizado por meio de por meio de liberação em conta corrente Itaú de titularidade da própria Parte Apelada (nº 34143-9, Ag. 0033)”*; **(E)** *ausência de dano moral*; e, subsidiariamente, **(F)** *a minoração da indenização a título de danos morais.*

A autora apresentou contrarrazões a fls. 557/563 e, a fls. 564/570 **interpõe recurso adesivo** buscando, em resumo, a majoração da indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 para valor não inferior a R\$ 15.000,00, além de majoração dos honorários advocatícios.

Foram apresentadas contrarrazões pelos corréus Itaú e Pague Seguro a fls. 574/579 e 580/587, respectivamente. A corré Pay2free não apresentou contrarrazões.



FUNDAMENTAÇÃO:

A preliminar de ilegitimidade passiva aventada pelos corréus recorrentes não pode prosperar.

Como bem decidido na r. sentença, em razão da teoria da asserção, será considerada parte legítima para figurar no polo passivo da demanda se houver identificação entre os titulares dos direitos e obrigações, partindo-se da suposição de que são reais os fatos afirmados na inicial.

Ressalta-se, neste ponto, que a autora narra na exordial qual seria a culpa das instituições financeiras recorrentes. Consequentemente, elas são sim parte legítima para figurar no polo passivo, sendo sua efetiva responsabilidade questão concernente ao mérito.

Ainda, a preliminar aventada pelo apelante Itaú de cerceamento de defesa também não merece prosperar. Ocorre que o depoimento pessoal da autora era mesmo dispensável, sendo caso de litígio a ser instruído eminentemente por provas documentais.

Passa-se ao julgamento do mérito.

A r. sentença deve ser reformada.

No presente caso, a demandante alega na inicial que em *"Aos 09/05/2024, a autora recebeu uma ligação do nº (11) 98349-1016, identificando ser Guilherme, do Banco Itaú, informando que a ligação seria do Setor de Sistemas de Segurança de São Paulo e que havia sido constatado um hacker, que havia clonado a conta da autora, indagando se a mesma reconhecia a compra de um celular e um televisor, que estaria sendo feita em Campinas, na loja "Americanas", no*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor aproximado de R\$ 5.000,00. Além das ligações telefônicas, mensagens por WhatsApp foram enviadas através do número (19) 99319-4797. A vítima não reconheceu tal compra, sendo orientada pelo atendente que precisaria verificar alguns dados da autora, momento em que, solicitou acesso remoto ao celular da requerente, tendo acesso a conta bancária da autora. Com o devido acesso à conta, o "atendente" realizou um pix no valor de R\$ 5.000,00 com destino a "Pay2free Soluções em Sistemas e Pagamentos Efi S.A – IP, pix de R\$ 1.901,00 com destino à PagSeguro Internet S.A, CNPJ 08.561.701/0001-01 e também foi realizado um crediário Itaú no valor de R\$ 6.000,00, valor este que será descontado em 36 parcelas." (fls. 3/4).

A r. sentença reconheceu a responsabilidade do Itaú com o seguinte fundamento nuclear de vazamento de dados:

Assim, mesmo que tenha havido participação da Autora em tal transferência, como alega a ré Itaú Unibanco S/A, tal transferência ocorreu em virtude de falha na segurança de dados pela instituição financeira, permitindo que terceiros utilizassem de tais dados para enganar a vítima, causando o prejuízo.

Contudo, respeitado o entendimento do MM. Juízo a quo, quanto ao vazamento de dados pessoais, se estes não nos permitirem inferir que foram vazados especificamente pelo banco (como CPF, e-mail, endereço etc.) não haverá como imputá-lo a ele.

É claro que outros dados, que pela sua natureza, nos permitem concluir que o vazamento foi proveniente do próprio banco, como dados atuais de contratos de empréstimos (como valor emprestado, saldo devedor, número de parcelas pagas e a vencer, taxa de juros etc.), em tese seriam capazes de configurar falha do banco,

conforme já decidido pelo C. STJ quando do julgamento do REsp n. 2.077.278/SP (relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 3/10/2023, DJe de 9/10/2023), situação bem diferente da que aqui se apresenta.

Veja-se que o conhecimento do fato de a autora possuir conta junto ao Itaú é público, pois qualquer comprovante de pagamento ou transferência efetivados por ele registram esse dado, também não sendo possível considerar como um dado vazado pelo banco.

Ademais, apesar de sustentar genericamente a existência de vazamento de dados pessoais na inicial e, em réplica (fls. 447) timidamente que tais dados seriam "*contato telefônico e dados pessoais*", a autora sequer trouxe específica e concretamente quais dados seriam esses, o que possibilitaria, ao menos em tese, a apreciação de sua natureza ou origem. A r. sentença, de igual forma, não expõe quais dados teriam sido vazados pelo réu.

Nesse contexto, não se revelaria razoável – pois impossível a sua desincumbência - relegar ao banco o ônus de provar que os estelionatários não possuíam dados específicos da relação jurídica entre ele e seu cliente, quando sequer participou da alegada chamada telefônica entre os criminosos e o consumidor. Aceitar essa hipótese equivaleria a responsabilizar o banco irrestritamente por qualquer fraude por meras alegações sem sequer início de prova de falha sua, o que não se pode admitir. Nesse sentido, confira-se recente julgado de mesma relatoria, *in verbis*:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". TRANSAÇÕES BANCÁRIAS

REALIZADAS MEDIANTE INDUZIMENTO DO CONSUMIDOR A ERRO POR ESTELIONATÁRIOS. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. FORTUITO EXTERNO CARACTERIZADO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA AFASTADA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. I. Caso em exame Ação de indenização proposta por correntista em face de instituição financeira e corretora de valores, alegando ter sido vítima do chamado "golpe da falsa central de atendimento", no qual, após contato telefônico de supostos prepostos das rés, realizou operações que culminaram na subtração de R\$ 117.641,89 de sua conta. Pleito de reparação integral dos danos materiais e morais. Sentença de improcedência, com fundamento na culpa exclusiva da vítima e de terceiros. II. Questão em discussão 2. A controvérsia recursal consiste em definir: (i) se houve falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras, capaz de atrair a incidência da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e na Súmula nº 479 do STJ; (ii) se as movimentações bancárias destoaram do perfil do consumidor, impondo ao banco a obrigação de identificar a fraude; (iii) se a utilização de número oficial das instituições financeiras e eventual posse de dados pessoais do correntista caracterizam fortuito interno; (iv) se há direito a indenização por danos materiais e morais. III. Razões de decidir 3. O STJ, por meio do Tema Repetitivo nº 466 e da Súmula nº 479, firmou o entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente apenas por danos oriundos de fortuito interno, não

*abrangendo fraudes caracterizadas como fortuito externo. 4. No caso concreto, as transações contestadas foram autorizadas pelo próprio consumidor, mediante biometria facial e acesso por dispositivo previamente cadastrado, sem elementos que demonstrem falha de segurança imputável às instituições rés. 5. A técnica de falsificação de número telefônico ("spoofing") constitui artifício de engenharia social que extrapola o dever de vigilância bancária, não configurando falha na prestação de serviços. **6. Inexistem provas de que dados sigilosos tenham sido obtidos a partir de vazamento interno das instituições financeiras, não se podendo atribuir às rés responsabilidade por informações de caráter público ou genérico.** 7. Os registros de movimentações anteriores do correntista revelam operações de vulto semelhantes às ora questionadas, afastando a alegação de que as transferências destoavam de seu perfil de consumo. 8. O reconhecimento administrativo da ocorrência de fraude, com adoção do Mecanismo Especial de Devolução (Resolução BCB nº 1/2020), não configura confissão de responsabilidade civil. 9. Inviável a conversão do julgamento em diligência, uma vez que o próprio autor manifestou desinteresse em produção de provas na fase adequada. IV. Dispositivo e tese 10. Recurso desprovido. Majoração dos honorários advocatícios de 10% para 11% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC e Tema Repetitivo nº 1.059 do STDE Tese de julgamento: "A fraude praticada mediante o 'golpe da falsa central de atendimento',*

*sem demonstração de falha de segurança atribuível à instituição financeira, caracteriza fortuito externo, afastando a responsabilidade civil objetiva do banco." "Operações bancárias compatíveis com o histórico do correntista não configuram falha na prestação de serviços por ausência de monitoramento." Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14 e § 3º, II; CPC, art. 85, §§ 2º e 11, art. 487, I; Resolução BCB nº 1/2020. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo nº 466; STJ, Súmula nº 479; STJ, Tema Repetitivo nº 1.059. (TJSP; Apelação Cível 1000386-13.2024.8.26.0506; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 14/10/2025) - **sem grifos no original.***

Nesse diapasão, a tese de vazamento de dados por parte do Itaú reconhecida em sentença não pode prosperar. Resta verificarmos se há a existência de outro fortuito que possa ser considerado interno à atividade das corrés.

Pois bem.

Na inicial, em apertada síntese, a autora confessa que o estelionatário "*solicitou acesso remoto ao celular da requerente, tendo acesso a conta bancária da autora*" (fls. 3). Ademais, para além dessa informação, a conversa via *whatsapp* anexada a fls. 26 revela indício de que além de ter concedido acesso remoto a terceiros, a autora pode ter alterado a sua própria senha a pedido deles, pois é incontroverso que seguiu as orientações dos criminosos e a conversa revela o seguinte:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

[11:22, 10/05/2024] +55 19 99319-4797: Correto neste caso precisamos finalizar pra senhora e cadastrar uma senha nova ok.

[11:24, 10/05/2024] +55 19 99319-4797: Senhora altero já a senha ?

Ora, inegável que os fatos supracitados revelam conduta imprudente da consumidora, o que caracteriza sua inafastável culpa.

Contudo, o artigo 12, §3º, III do CDC somente admite a exclusão da responsabilidade do fornecedor quando constatada a culpa **exclusiva** do consumidor ou de terceiro, *in verbis*:

Art. 12, § 3º - O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Esta C. Câmara assim já se manifestou, *in verbis*:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO COM PEDIDO INDENIZATÓRIO. FRAUDE BANCÁRIA. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO FIRMADO MEDIANTE GOLPE POR APLICATIVO DE MENSAGENS. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO. NULIDADE CONTRATUAL RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR CARACTERIZADA. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEVIDA. PARCIAL PROVIMENTO PARA AFASTAR O DANO MORAL. I. Caso em exame Ação ajuizada por aposentado em

*face de instituição financeira, alegando fraude praticada por terceiro que, mediante aplicativo de mensagens, induziu-o a fornecer documentos pessoais e a acessar link fraudulento, culminando na contratação de empréstimo consignado não reconhecido. Sentença que julgou procedente o pedido para: (i) declarar a nulidade do contrato e a inexigibilidade do débito; (ii) condenar o banco à restituição simples dos valores descontados; (iii) condenar ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. II. Questão em discussão 3. Em apelação, a instituição financeira sustenta a regularidade da contratação, pugnando pela reforma integral da sentença. III. Razões de decidir 4. Relação de consumo configurada (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falhas na segurança e por fortuito interno decorrente de fraudes bancárias (Súmula 479/STJ; Tema Repetitivo 466/STJ). 5. O banco, intimado a produzir prova pericial para comprovar a regularidade do contrato, deixou de adimplir os honorários periciais, não se desincumbindo do ônus probatório que lhe incumbia (CPC, art. 373, II). 6. Reconhecida a nulidade do contrato e a inexigibilidade do débito, sendo devida a restituição simples dos valores indevidamente descontados. 7. **Contudo, a conduta imprudente do autor – que forneceu cópia de seus documentos, selfie mediante link enviado por terceiro em aplicativo de mensagens e transferência de valores a pessoa jurídica terceira – caracteriza culpa concorrente relevante, suficiente para afastar a indenização por dano moral, em***

conformidade com precedentes desta Câmara.

*IV. Dispositivo e tese 8. Recurso parcialmente provido para afastar a indenização por danos morais. Tese de julgamento: Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, ainda que verificada a concorrência do consumidor para o evento danoso. A indenização por dano moral pode ser afastada quando a participação do consumidor na fraude se revelar determinante para a consumação do ilícito. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 186, 389 e 406; CDC, arts. 12, §3º, III, 14 e 42; CPC, arts. 85, §2º, e 373, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo 466; STJ, REsp 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023; TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Des. Roberto Maia, de 27.11.2023; TJSP, Apelação Cível 1001248-65.2024.8.26.0673, Rel. Des. Roberto Maia, de 11.08.2025 (TJSP; Apelação Cível 1009042-42.2021.8.26.0286; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/08/2025; Data de Registro: 27/08/2025) – **sem grifos no original***

DIREITO CIVIL. "GOLPE DO MOTOBOY". PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. DESPROVIMENTO. I. Caso em Exame Ação indenizatória ajuizada alegando fraude conhecida como "fraude do motoboy", resultando em compras

fraudulentas. A autora busca devolução do valor e indenização por danos morais. Sentença julgou parcialmente procedente, condenando o réu a indenizar danos materiais, mas negando danos morais. Recorre o banco. II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco em relação à fraude cometida por terceiros e se houve culpa concorrente da autora. III. Razões de Decidir

3. A preliminar de ilegitimidade passiva do banco foi rejeitada com base na teoria da asserção.

4. A sentença foi mantida, considerando que a falha na segurança do banco contribuiu para a fraude, caracterizando culpa concorrente, mas não exclusiva da autora. IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, mesmo com culpa concorrente do consumidor. 2. A indenização por danos morais foi negada e a autora não recorreu deste capítulo.

Legislação Citada: Lei nº 14.905/2024 CPC, art. 85, § 2º CDC, art. 12, § 3º, III e art. 14, § 3º

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, de 27.11.2023 TJSP, Apelação Cível 1004145-73.2023.8.26.0100, Rel. Roberto Maia, 20ª Câmara de Direito Privado, de 16.02.2024 STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15.09.2023 (TJSP; Apelação Cível 1150772-12.2024.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2025; Data de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 24/07/2025)

Portanto, no presente caso, deve ser verificado se houve fortuito interno dos bancos. Em caso negativo, há de ser reconhecida a culpa exclusiva do consumidor (e/ou de terceiro) e afastada a responsabilização do fornecedor. Em caso positivo, estaremos diante de culpa concorrente, o que não tem o condão de afastar a responsabilização do fornecedor pelos prejuízos causados ao seu consumidor. Pois bem.

Com efeito, na inicial a autora sustentou que “o histórico de crédito, o padrão de consumo e as movimentações financeiras da autora (informações todas ao alcance e de conhecimento das rés), tornam ao menos suspeita a tratativa, que não contou com a devida fiscalização das instituições rés” (fls. 6).

De fato, em se tratando da responsabilidade do banco frente a fraudes perpetradas por terceiros contra os seus clientes, este E. Tribunal de Justiça vem entendendo que caso a característica da transação fuja ao perfil do correntista, o banco deve ser apto a reconhecê-la e impedir a sua consumação, **ao menos até a verificação de sua regularidade**. Não por outro motivo a Seção de Direito Privado deste E. Tribunal editou os enunciados de números 13 e 14 sedimentando entendimento das C. Câmaras nesse sentido, *in verbis*:

*Enunciado nº 13 – No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista**, aplicáveis as Súmulas nº 2 97 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STDE A instituição financeira responderá*

por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

*Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde e pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, **bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STDE – **sem grifos no original***

O C. STJ também já se manifestou nesse sentido recentemente, *in verbis*:

*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 nº 2.052.228/DF; Relatora Ministra Nancy Andrighi; DJe 15/09/2023)

Não se está a afirmar que transações com as características das impugnadas nesta ação não possam, de fato, ser regulares, ainda que fora do perfil habitual de consumo do consumidor. O que se afirma, no entanto, é que os bancos, nestes casos, devem ser capazes de identificar tamanha discrepância e confirmar a autenticidade da transação antes de concretizá-las (como já acontece por vezes), adotando cautelas razoáveis na exploração de sua atividade.

Veja-se que mesmo sendo utilizados *login* e senha nas transferências ou adesão a empréstimos, isso, por si só, não exime o fornecedor de tomar as cautelas de confirmação de autenticidade das operações, mesmo porque o celular pode ter sido roubado ou invadido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por criminosos, como no presente caso.

Destarte, cabe salientar que não é raro que operadoras de cartões de crédito, ao reconhecerem a realização de compra fora do perfil do consumidor, **ainda que realizada mediante a inserção de senha**, procedam com o bloqueio preventivo da operação, liberando-a apenas após a sua confirmação. Portanto, o que vem se exigindo pelos tribunais já é prática adotada no mercado, contudo lamentavelmente ainda de forma muito falha, mesmo diante da exponencial evolução tecnológica.

No presente caso, a autora possui como renda apenas o seu benefício previdenciário de aproximadamente R\$ 2.000,00, de modo que a contratação de um empréstimo de R\$ 6.000,00 (valor correspondente a três vezes a sua renda) seguido de duas transferências de R\$ 5.000,00 e R\$ 1.901,00, tudo no mesmo dia (vide extrato a fls. 174/175), deveria despertar suspeita pela segurança do banco.

Ademais, o réu Itaú não trouxe qualquer indício de que esses valores eram sim compatíveis com o perfil de consumo da autora, não se desincumbindo de seu ônus.

Nesse sentido, há, portanto, culpa concorrente entre o banco e o autor, restando estabelecermos as consequências do seu reconhecimento.

Respeitado entendimento em sentido contrário, esta c. Câmara vem entendendo que por ser relação de consumo e regida pela responsabilidade objetiva (Tema Repetitivo nº 466 do STJ) não se admite a atenuação da indenização do dano material provocado por falha do fornecedor, ainda que o consumidor tenha concorrido para o resultado.

Isso porque o Código Civil, que prevê a compensação

de culpas, só deve ser aplicado às relações de consumo de forma subsidiária e quando for omissa a lei especial. Contudo, quanto a esta matéria – compensação de culpas – entende-se que o legislador consumerista optou por excluir essa possibilidade com a finalidade de privilegiar o hipossuficiente pois, se não fosse esta a intenção, o artigo 14, §3º do CDC mencionaria a culpa concorrente, e não a culpa exclusiva.

Ainda, esta c. Câmara vem entendendo que quando a culpa do consumidor se revela relevante e determinante para a consumação da fraude, ela pode ensejar a minoração da indenização por dano moral ou até mesmo excluí-la, já que a angústia causada pelo fortuito teve causa também nela. Nesse sentido, *in verbis*:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO E INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO CONFIGURADO. CULPA CONCORRENTE DO CONSUMIDOR RECONHECIDA. DANO MORAL AFASTADO. RESTITUIÇÃO DE VALORES MANTIDA. POSSIBILIDADE DE COMPENSAÇÃO LIMITADA A VALORES EFETIVAMENTE DISPONÍVEIS AO AUTOR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Trata-se de ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e morais, ajuizada em razão de suposta fraude decorrente do chamado golpe da falsa central de atendimento. A r. sentença de fls. 301/305 julgou procedentes os pedidos para: declarar a inexigibilidade dos empréstimos

impugnados (R\$ 58.026,68 e R\$ 1.850,00); condenar o réu à restituição de R\$ 7.237,90, corrigido desde o desembolso e com juros de 1% ao mês desde a citação; condenar o réu ao pagamento de R\$ 4.000,00 por danos morais, com correção monetária e juros de mora; atribuir as custas e honorários de 10% sobre o valor da condenação ao réu. Inconformado, o banco interpõe apelação sustentando, em síntese, (A) a inexistência de falha na prestação do serviço, (B) a regularidade da contratação, (C) o descabimento da indenização por danos materiais e morais, e, subsidiariamente, (D) o direito à compensação de valores. II. Questão em discussão 4. Discute-se se, diante das circunstâncias do caso, há responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno, ou se configurada culpa exclusiva do consumidor a afastar o dever de indenizar. III. Razões de decidir 5. A relação entre as partes é de consumo (Súmula 297/STJ), aplicando-se o regime de responsabilidade objetiva previsto nos arts. 12 e 14 do CDC, bem como a tese fixada no Tema Repetitivo 466/STJ, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". O golpe descrito nos autos consistiu em contato telefônico fraudulento de pessoa que se passou por funcionário do banco, induzindo o autor a realizar operações em caixa eletrônico que permitiram o acesso indevido à sua conta e a realização de empréstimos e transferências indevidas. É inegável que o autor agiu de forma imprudente ao seguir orientações telefônicas de

*terceiros, caracterizando culpa concorrente. Contudo, o art. 12, §3º, III do CDC só exclui a responsabilidade do fornecedor em caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que não se verifica na hipótese. Conforme bem apontou a r. sentença, as operações impugnadas destoavam do perfil habitual do correntista, o que evidencia falha nos mecanismos de segurança do banco, que deveria ter identificado e bloqueado movimentações atípicas, conforme reiteradamente decidido por este E. Tribunal e pelo C. STDE A responsabilidade do banco decorre de fortuito interno, isto é, evento inerente ao risco de sua atividade econômica, especialmente diante da crescente sofisticação das fraudes eletrônicas. O entendimento desta C. Câmara – consolidado nos Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado – estabelece que, havendo prática de fraude eletrônica com desrespeito ao perfil do correntista, a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais, cabendo a exclusão ou minoração dos danos morais quando caracterizada culpa concorrente do consumidor. No caso concreto, embora se reconheça a responsabilidade objetiva do banco quanto à restituição dos valores transferidos a terceiros, **a imprudência do autor na entrega de acesso à sua conta justifica o afastamento do dano moral, haja vista que a angústia e o transtorno decorreram também de sua própria conduta.** No tocante à compensação, somente poderão ser compensados eventuais valores efetivamente recebidos pelo autor e não transferidos a terceiros estelionatários, o que deverá ser apurado na fase de*

*cumprimento de sentença. Mantêm-se, contudo, as demais condenações e ônus da sucumbência, pois o autor decaiu de parte mínima de seu pedido, nos termos do art. 86, parágrafo único do CPC. IV. Dispositivo e tese 14. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: A instituição financeira responde objetivamente por fraudes bancárias caracterizadas como fortuito interno, ainda que haja culpa concorrente do consumidor. **A culpa concorrente do consumidor pode afastar a indenização por dano moral, mas não exclui o dever de restituição dos valores indevidamente subtraídos.** Eventuais valores não transferidos a terceiros podem ser compensados, a serem apurados em fase de liquidação. Dispositivos legais citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 12, §3º, III, e 14, §3º; CC, arts. 186, 389 e 406; CPC, arts. 85, §2º, e 86, parágrafo único. Jurisprudência e enunciados aplicáveis: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, Tema Repetitivo 466; STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 15/09/2023; TJSP, Enunciados nºs 13 e 14 da Seção de Direito Privado; TJSP, Apelações Cíveis nº 1086563-05.2022.8.26.0100, nº 1004145-73.2023.8.26.0100, e nº 1009042-42.2021.8.26.0286. (TJSP; Apelação Cível 1008452-02.2025.8.26.0003; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 23/10/2025) – **sem grifos no original***

APELAÇÃO. Ação indenizatória por danos materiais e

morais em decorrência do furto de cartões bancários armazenados dentro do armário disponibilizado pela corré aos seus frequentadores. Sentença de improcedência. Apelos dos autores pleiteando a reforma do decidido. Razão em parte. Cartões bancários guardados junto às senhas em armário disponibilizado pela corré. Cartões furtados de dentro do referido armário. Compras e saques efetuados com os cartões das vítimas que superam os gastos de seu perfil. Culpa concorrente verificada. Ocorre que o CDC só isenta de responsabilidade em caso de culpa exclusiva. Dano material caracterizado. Dano moral, entretanto, não verificado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1086563-05.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023)

No presente caso, a existência de conduta da autora permitindo o acesso dos estelionatários à sua conta quando seguiu estritamente toda a orientação passada por eles, representa inegável falta com dever de cuidado determinante para o êxito criminoso.

Diante do exposto, **é o caso de dar parcial provimento à apelação dos réus para afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, ficando prejudicado o recurso adesivo da autora.**

Quanto à responsabilidade do apelante PagueSeguro, o comprovante de pagamento de boleto anexado a fls. 24 revela que ele foi o próprio beneficiário - e não um correntista seu -, de modo que agregou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao seu patrimônio. Eventual repasse a terceiro não foi comprovado nos autos.

Ainda, necessário sanar outro equívoco da r. sentença. Isso, pois foi assim decidido, *in verbis*:

Do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para:

I) DECLARAR a nulidade do crediário Itaú 204, contratado em nome da autora, e a consequentemente a inexigibilidade de seus valores.

II) CONDENAR as Rés Itaú Unibanco S/A e Pay2free Soluções em Sistemas e Pagamentos S/A, solidariamente, na devolução do valor correspondente a R\$ 5.000,00, com juros desde a citação e correção monetária desde o desembolso (art.405 CC).

III) CONDENAR as Rés Itaú Unibanco S/A e Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A, solidariamente, na devolução do valor correspondente a R\$ 1.901,00, com juros desde a citação e correção monetária desde o desembolso (art. 405 CC).

Ocorre que ao assim decidir, a r. sentença ignora que grande parte do valor transferido para os corréus Pagseguro e Pay2free são provenientes do empréstimo já declarado inexigível, de modo que não saíram da esfera patrimonial da autora para serem a ela restituídos.

Assim, deve ser **i)** declarada a inexigibilidade do contrato (embora por motivo diverso da r. sentença), **ii)** determinando-se a devolução simples das parcelas eventualmente descontadas da autora (antes de concedida a tutela de urgência) e **iii)** a devolução dos valores transferidos aos terceiros **que tenham ultrapassado o valor do empréstimo**, ou seja, R\$ 901,00 (com correção e juros nos termos fixados na r. sentença). Esses termos têm o condão de retornar as partes ao *status quo ante*.

No mais, diante do parcial provimento recursal, é o caso de redistribuir os ônus da sucumbência. Assim, condena-se as partes a arcarem com as custas e despesas processuais rateadas na proporção de 15% em desfavor dos réus e 85% em desfavor da autora (pois esta obteve êxito de apenas R\$ 6.901,00, quando a sua pretensão total era de R\$ 46.386,84). Quanto aos honorários advocatícios, condena-se a autora ao pagamento em favor dos nobres patronos dos réus de 10% sobre o proveito econômico por estes (considerado como o valor requerido, mas afastado), nos termos do art. 85, § 2º do CPC, **ressalvada a gratuidade processual de que faz jus (fls. 132)**; condena-se os réus a pagarem aos nobres patronos da autora o valor de R\$ 1.500,00, por equidade, diante do baixo proveito econômico obtido, nos termos do art. 85, § 8º do CPC e do Tema Repetitivo nº 1076.

Ficam prequestionados todos os dispositivos constitucionais e legais ventilados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los aqui um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral. Assim já se pacificou nos tribunais.

DISPOSITIVO:

Diante do exposto, voto pelo **parcial provimento das apelações e pelo desprovimento do recurso adesivo.**

ROBERTO MAIA
Relator
(assinado eletronicamente)