



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000233239

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003856-68.2023.8.26.0609, da Comarca de Taboão da Serra, em que é apelante/apelado BS2 HUB TECNOLOGIA DIGITAL LTDA, é apelado/apelante UNIQUE TEXTIL E EMBALAGENS LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos, com redistribuição da sucumbência. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 18 de março de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1003856-68.2023.8.26.0609

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelantes e reciprocamente apelados: Unique Textil e Embalagens Ltda e BS2 Hub Tecnologia Digital Ltda

2ª Vara Cível da Comarca de Taboão da Serra

Juiz prolator: Rafael Rauch

Voto nº 5662

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO RECONHECIDAS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO OU DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.

Ação com pedido de indenização por dano material.

Sentença de procedência. Insurgência de ambas as partes.

Princípio da dialeticidade. Conhecimento do recurso do réu.

Pretensão de reforma integral. Delimitação da insurgência nas razões recursais.

Recurso do réu. Responsabilidade. Autora recebeu contato via “whatsapp” para atualização do aplicativo bancário. Seguiu orientações dadas por terceiro. Acessou “link”, ato que viabilizou o acesso à sua conta por terceiro, para prática de golpe consistente em transferências bancárias. Conduta da autora relevante para o resultado. Transações, contudo, atípicas ao perfil de movimentação da autora, não detectadas. Falha na prestação dos serviços do réu. Configuração de culpa concorrente. Restituição de metade dos valores debitados.

Apelo parcialmente acolhido para reconhecer a culpa concorrente.

Recurso da autora. Aditamento à petição inicial sem discordância expressa do réu. Consentimento tácito. Direito à restituição de metade do importe total das transações impugnadas, ante o reconhecimento da culpa concorrente.

Apelo parcialmente acolhido para recebimento do aditamento.

Sucumbência redistribuída.

RECURSOS DA AUTORA E DO RÉU PROVIDOS EM PARTE.

Vistos.

Cuida-se de ação com pedido de indenização por dano

material, julgado por sentença de fls. 199/203, complementada por decisão de fls. 234/235, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “EM RAZÃO DO EXPOSTO, com base no art. 487, I, do CPC, resolvo o mérito e julgo procedente a pretensão veiculada na inicial para condenar o banco requerido a restituir à requerente o valor de R\$ 155.190,00, indevidamente transferido de sua conta bancária. Esses valores devem ser corrigidos monetariamente, de acordo com a tabela prática do TJSP, a partir da data de cada desembolso/transferência, e acrescido de juros moratórios simples de 1% ao mês desde a data da citação (art. 405, CC). A partir da vigência dos dispositivos específicos da Lei n.º 14.905/2024 (60 dias após a publicação da lei), e considerando que quando isso ocorrer haverá incidência concomitante de correção monetária e juros de mora, deve-se aplicar apenas a taxa Selic para atualização do montante condenatório. Sucumbente, condeno a requerida a arcar com a totalidade das custas e despesas processuais, bem como a pagar honorários advocatícios, devidos ao patrono da parte adversa, fixados esses, nos termos do art. 85, § 2.º, do CPC, tendo em vista, notadamente, a baixa complexidade da demanda e a ausência de dilação probatória, em 10% sobre o valor da condenação. Na hipótese, não há incidência de critérios específicos de atualização, pois já constantes da respectiva base de cálculo. Do contrário, haveria bis in idem.”.

Embargos de declaração acolhidos (fls. 234/235), sanando-se a omissão quanto à apreciação ao aditamento do pedido inicial, mas sem efeitos infringentes.

Inconformado, o réu recorreu (fls. 216/222), arguindo inexistir responsabilidade sua. Ao clicar no “link” a autora permitiu a terceiro acesso à conta, configurando sua culpa exclusiva. Não houve falha de segurança. Requereu o provimento do recurso para reforma da sentença.

Ofertadas contrarrazões (fls. 254/258), a autora pleiteou pelo não conhecimento do recurso, sustentando serem as razões recursais mera repetição e não trariam os fundamentos para reforma da sentença. Reiterou a falha de segurança dos serviços do réu. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

A autora também apelou (fls. 239/253), alegando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

anuência tácita do réu quanto ao aditamento do pedido (aumento do valor pleiteado). Os documentos juntados posteriormente são complementares, não houve alteração do pedido. Requereu o provimento do recurso com a reforma parcial da sentença para condenação do réu à restituição do importe integral do dano material – R\$ 265.113,00.

Contrarrazões do réu (fls. 280/285), arguindo a ausência de manifestação específica sobre o pedido de aditamento à petição inicial não pode ser interpretada como consentimento tácito. Pugnou pelo desprovimento do recurso.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparados (fls. 214/215, 270/271 e 275/276).

É o relatório.

Afasta-se a alegação de não conhecimento do recurso do réu, pois busca a reforma integral da sentença, devolvendo a este Tribunal toda a matéria, com as razões da insurgência. Ademais, inexistente qualquer prejuízo ao exercício do direito de defesa pela autora.

Cuida-se de ação com pedido de indenização por dano material, sob alegação de falha de segurança nos serviços prestados pelo réu.

Consoante narrado na petição inicial “No dia 15.06.2022, [...] a administradora da requerente recebeu uma mensagem via aplicativo de mensagens WhatsApp, onde o contato se identificou como consultora da requerida e lhe informou sobre a necessidade de atualização do aplicativo da conta bancária, que seria realizada através de um link que foi enviado através da troca de mensagens [...] Além da atualização através do link enviado por mensagem, ainda foi solicitado à autora que, para não atrapalhar a atualização, o aplicativo da conta deveria permanecer inativo por um determinado período [...] Após aguardar os prazos informados nas mensagens a requerente acessou o aplicativo da conta bancária, momento em que constatou que todo o dinheiro que estava ali depositado

havia sido transferido para contas de terceiros. Entre os dias 15.06.2022 e 18.06.2022, sem detectar as operações que fugiram do perfil do consumidor (autora) que quase não utilizava a conta, foram realizadas 9 (nove) transferências que alcançaram a soma de R\$ 155.190,00” (fls. 2 e 4/5).

O relato converge com aquele do boletim de ocorrência (fls. 70), bem como com aquele registrado no contato inicial com o réu (fls. 47/69), após o fato.

Denota-se da narrativa em confronto com o acervo probatório que a autora, na pessoa de sua representante legal, não adotou a cautela necessária. Isso porque, a dinâmica de golpe dessa natureza é conhecida, denominada “golpe do falso funcionário” ou “da falsa central de atendimento” e tem sido amplamente noticiada em meios de comunicação em geral e pelas instituições financeiras.

São notórias as advertências feitas pelas instituições financeiras no sentido de que não fazem contato por telefone, ou outro meio, solicitando atualização de aplicativo, acesso a “links” ou providência equivalente.

In casu, apesar de alegar vazamento de informações sigilosas, não trouxe indício mínimo de falha de segurança. Ademais, ainda que cogitasse que o terceiro teve acesso a seus dados e se comportou de forma insuspeita, a negligência foi da autora.

A própria representante da autora confessou ter acessado o “link” enviado. A propósito, oportuna a transcrição de excerto das mensagens trocadas entre a autora e o terceiro fraudador: “Vou acessar. Só um instante. [...] Um consultor irá entrar em contato para finalizar o processo [...] Deu certo!! O operador disse que deu certo [...] O acesso a sua conta será liberado amanhã entre 07 as 10 da manhã, consegue mater o AppBs2 inativo até este período? Para que não ocorra erros durante o procedimento” (fls. 37/40). Portanto, com sua conduta a autora permitiu o acesso a terceiro de seu dispositivo, viabilizando a efetivação das transações impugnadas.

A orientação para manter o dispositivo inativo, sob

justificativa de sincronismo é, no mínimo, incomum. Tinha a autora elementos para suspeitar das orientações dadas, mas concordou em atendê-las sem questionamento; comportamento determinante para o resultado.

Aliás, a autora reconheceu “Trabalho com muitos bancos e nunca ocorreu isso antes [...] Recebíamos na conta internacional! Eu sempre precisava entrar em contato com vocês para conseguir ter esses recebimentos” (fls. 64); o que denota o acesso corriqueiro a aplicativos bancários, bem como reforça que as orientações como àquelas dadas pelo terceiro apresentavam indícios de golpe.

Mesmo que se admita a autora seguiu as orientações por inocência ou descuido, não lhe é lícito imputar culpa exclusiva ao réu, tão somente após perceber ter sido vítima de golpe.

No entanto, em que pese a conduta da autora tenha contribuído de forma relevante para o golpe, o réu tinha elementos suficientes para suspeitar das transações. Os extratos da movimentação bancária da autora (fls. 177/178) informam o resgate de valores de conta internacional vinculada, seguido de repetidas transferências bancárias aos mesmos terceiros, de valores significativos; sem registro de transações semelhantes nos dozes meses anteriores.

É certo, transações feitas por dispositivo habilitado e confirmadas por digitação de senha pessoal, presumem-se legítimas. Mas, essa presunção não é absoluta.

Não se olvide, a implantação da tecnologia no processamento das operações bancárias trouxe benefícios às instituições financeiras e, em contrapartida, o ínsito risco da atividade desenvolvida. Não se cuida de controle indiscriminado, mas de atuação preventiva a fim de se evitar operações indevidas. A responsabilidade do réu poderia ser eventualmente afastada quando demonstrada a conduta diligente, o que não foi comprovado.

Sendo assim, como configurada a culpa concorrente, respeitado o entendimento do magistrado sentenciante, o recurso do réu merece parcial provimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, caberá ao réu a restituição de metade da soma das transferências indevidas. Quanto à soma, também respeitado o entendimento do juízo *a quo*, com razão a autora.

Em réplica, a autora requereu a alteração do valor a ser restituído para R\$ 265.113,00; incluindo outras transações realizadas no mesmo contexto fático.

Por decisão de fls. 188 o réu foi intimado para manifestação sobre o aditamento e novos documentos, sem discordância expressa (fls. 191). Logo, operada a preclusão, configurado o consentimento.

Portanto, acolhe-se parcialmente os recursos, reconhecendo a culpa concorrente e condenar o réu a restituir metade da soma das transações impugnadas (R\$ 265.113,00). Os valores deverão ser corrigidos monetariamente desde a data do débito, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação. Com a vigência da Lei 14.905/2024 deverão ser observados os parâmetros por ela estabelecidos.

Por consequência, impõe-se a redistribuição da sucumbência. As custas e despesas processuais serão repartidas à metade. Arcará ainda o réu com honorários advocatícios fixados, com fulcro no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, em 10% do valor atualizado da condenação. Também sucumbente, caberá à autora o pagamento de honorários advocatícios em igual percentual, incidente sobre a diferença entre o valor pretendido e o da condenação.

Pelo exposto, voto para **DAR parcial provimento aos recursos**, nos termos da fundamentação supra. Redistribuída a sucumbência.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora