



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001276195

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004152-70.2024.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que são apelantes PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelada VICTORIA MARIA PINHEIRO DA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado 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 CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

CARLOS ABRÃO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 79312 (Processo Digital)

Apelação nº 1004152-70.2024.8.26.0281

Comarca: Itatiba (2ª Vara Cível)

Apelantes: **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A E NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**

Apelada: **VICTORIA MARIA PINHEIRO DA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA)**

Juíza sentenciante: Mariane Cristina Maske de Faria Cabral

AÇÃO INDENIZATÓRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA - RECURSOS.

1) APELO (NU PAGAMENTOS) - AUTORA QUE RECEBEU LIGAÇÃO DE PESSOA QUE SE IDENTIFICOU COMO FUNCIONÁRIA DO BANCO, INFORMANDO-A SOBRE MOVIMENTAÇÃO SUSPEITA - CONSUMIDORA ORIENTADA A REALIZAR TRANSFERÊNCIA A TERCEIRO - MOVIMENTAÇÃO ATÍPICA, QUE REFUGIA DO PERFIL DE USO DA DEMANDANTE - FALHA NO DEVER DE VIGILÂNCIA - PRECEDENTES - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ - RESSARCIMENTO DEVIDO - DANOS MORAIS CARACTERIZADOS - NÃO SOLUÇÃO DA QUESTÃO, MESMO APÓS RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA - INDENIZAÇÃO DEVIDA, PORÉM EM VALOR MENOR DO QUE O FIXADO NA R. SENTENÇA - RAZOABILIDADE, PROPORCIONALIDADE E VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

2) APELO (PAGSEGURO) - TESE DE ILEGITIMIDADE PASSIVA - DESCABIMENTO - TEORIA DA ASSERTÇÃO - RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO NO DEVER DE SEGURANÇA QUANDO DA ABERTURA DE CONTAS - AUSÊNCIA DE PROVA DE OBSERVÂNCIA AO ARTIGO 2º DA RESOLUÇÃO Nº 4.753/19 DO BACEN - INSTITUIÇÃO ENVOLVIDA EM DIVERSAS FRAUDES ANÁLOGAS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - SÚMULA 479 DO STJ - INDENIZAÇÃO DEVIDA - REDUÇÃO CABÍVEL - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

3) RECURSOS PROVIDOS EM PARTE.

Recorrem os réus contra a r. sentença prolatada de fls. 408/413, julgando a ação procedente para condenar os réus, solidariamente, a restituírem à autora R\$ 4.000,00, com correção monetária a partir do evento danoso e a lhe pagarem indenização por danos morais de R\$ 10.000,00, assim como a arcarem com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação, de relatório adotado.

Nas razões recursais, PagueSeguro afirma ilegitimidade passiva, suscita culpa exclusiva de terceiros, afirma ter adotado as diligências necessárias quando da abertura da conta beneficiária do valor transferido, ausência de vazamento de dados ou de outra circunstância a caracterizar fortuito interno, nega falha na prestação do serviço, destacando que a consumidora deveria ter acionado o MED, assevera excessividade da indenização arbitrada, pugna reforma, aguarda provimento (fls. 417/435).

De seu turno, Nu Pagamentos afirma culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, que a transação foi realizada pela própria consumidora, ausência de fortuito interno, aduz ter acionado o MED, inexistindo, porém, saldo na conta destinatária, nega a



ocorrência de danos morais, requerendo, subsidiariamente, a minoração da indenização, e que os respectivos juros de mora e correção monetária fluam a partir do arbitramento, busca reforma, advoga acolhimento (fls. 438/472).

Recursos tempestivos e preparados (fls. 436/437 e 473/474)).

Regularmente processados.

Sem contrarrazões.

Houve remessa.

É O RELATÓRIO.

Os recursos prosperam em parte.

A autora narra na inicial, em breve síntese, ter sido vítima do golpe conhecido como “falsa central de atendimento”, tendo sido contatada por pessoa que se identificou como funcionária do

Nubank e a informou sobre uma movimentação suspeita, orientando-a a realizar uma transferência de R\$ 4.000,00 para uma conta mantida junto ao PagueSeguro, de titularidade de Jéssica Alves São Pedro.

Anotou que, antes de seguir as orientações, confirmou que o número do qual recebeu a chamada era mesmo do Nubank.

Pois bem. Primeiramente, não é ocioso anotar que se aplicam ao caso as regras e princípios consumeristas, Súmula 297 do STJ, respondendo os bancos “objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (Súmula 479 do STJ).

Dito isso, a legitimidade passiva é evidente, especialmente considerando a aplicação da teoria da asserção; em verdade, as teses recursais se confundem com o mérito.

Como dito, a autora foi vítima de um golpe que, embora já seja amplamente conhecido pelas instituições financeiras, não se pode presumir que também o seja pela população comum, de

modo que a repetição de fatos análogos não pode ser invocada em desfavor da consumidora hipossuficiência.

E a jurisprudência tem reconhecido o dever das casas bancárias de monitorar as transações financeiras, detectando movimentações atípicas, adotando maiores medidas de segurança quanto àquelas que refogem do perfil de uso do correntista.

Veja-se:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. TRANSFERÊNCIAS NÃO AUTORIZADAS. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA 479 DO STJ. 1. As instituições financeiras e de pagamento respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações eletrônicas, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. 2. O dever de segurança inerente à prestação de serviços financeiros impõe à operadora a obrigação de implementar sistemas adequados de proteção e detecção de fraudes, não sendo possível transferir ao usuário a responsabilidade por falhas sistêmicas. 3. A configuração de limites transacionais pelo cliente não exonera a prestadora de serviços de sua obrigação de monitorar transações atípicas e implementar mecanismos eficazes de segurança. 4. O prazo de dez dias para identificação de transações fraudulentas não caracteriza demora desarrazoada, especialmente considerando que incumbe à instituição financeira a detecção tempestiva de

irregularidades. 5. Não demonstrada a regularidade das transações contestadas nem a inexistência de falha no sistema de segurança, impõe-se o dever de restituição dos valores indevidamente transferidos. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1027065-76.2024.8.26.0562; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2025; Data de Registro: 25/08/2025)

*DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória cumulada com repetição de indébito, para reconhecer a inexistência de débitos relativos a contratos firmados por estelionatários, determinar a devolução simples dos valores indevidamente cobrados e transferidos, e suspender os descontos em benefício previdenciário da autora.* II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO *Há duas questões em discussão: (i) apurar se o banco responde pelos danos causados por fraude praticada por terceiros mediante golpe de falsa central telefônica; (ii) verificar a adequação da condenação à restituição de valores e à responsabilização objetiva da instituição financeira.* III. RAZÕES DE DECIDIR *A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, mesmo em caso de fraude por terceiro, por se tratar de fortuito interno vinculado ao risco da atividade. A alegação de que a vítima forneceu voluntariamente seus dados bancários não afasta a responsabilidade do banco, que deve manter mecanismos eficazes de detecção e prevenção de transações**

atípicas e fraudulentas. A movimentação financeira descrita nos autos – contratação de múltiplos empréstimos e transferências PIX em sequência – destoia completamente do perfil da consumidora, exigindo cautelas que não foram adotadas pela instituição financeira. É dever do fornecedor monitorar e bloquear operações suspeitas, especialmente diante de montantes elevados ou comportamento fora do padrão usual do cliente, sob pena de falha na prestação do serviço. A jurisprudência do TJSP tem reconhecido a responsabilidade objetiva do banco em casos semelhantes, quando falha na segurança do sistema permite a consumação de golpes como o da "falsa central de atendimento". A restituição de valores cobrados indevidamente deve se dar de forma simples, corrigida monetariamente desde o desembolso (Súmula 43 do STJ) e acrescida de juros moratórios desde a citação. IV. DISPOSITIVO Recurso desprovido

(TJSP; Apelação Cível 1001743-32.2024.8.26.0246; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ilha Solteira - 1ª Vara; Data do Julgamento: 26/05/2025; Data de Registro: 26/05/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Autora alega ter sido vítima de fraude, quando terceiros acessaram sua conta bancária e realizaram operações sem seu consentimento, incluindo dois empréstimos de valores elevados. Busca a nulidade dos empréstimos e indenização por dano moral. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a nulidade dos empréstimos e a responsabilidade do banco por danos morais. III. Razões de Decidir A vulnerabilidade do consumidor e a hipossuficiência técnica são evidentes, cabendo ao banco a responsabilidade de monitorar transações atípicas. A responsabilidade objetiva do banco é confirmada pela Súmula 479 do STJ, que estabelece a

responsabilidade por fraudes como risco do empreendimento. Não ficou comprovada lesão a uma das facetas dos direitos de personalidade da autora, pois não se verifica, no caso, conduta pública vexatória, humilhante ou mesmo depreciativa à sua honra e à sua dignidade humana IV. Dispositivo e Tese Recurso parcialmente provido. Declaração de nulidade dos empréstimos e inexistência dos débitos. Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes em operações bancárias. 2. A nulidade de contratos fraudulentos não implica automaticamente dano moral. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §1º. Código Civil, art. 927, parágrafo único. Código de Processo Civil, art. 85, §2º. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011. STJ, REsp n. 1.995.458/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 09/08/2022. TJSP, Apelação Cível 1003732-08.2021.8.26.0625, Rel. Heraldo de Oliveira, j. 07/11/2021. TJSP, Apelação Cível 1005904-11.2020.8.26.0704, Rel. Salles Vieira, j. 24/03/2022.

(TJSP; Apelação Cível 1037177-18.2023.8.26.0602; Relator (a): Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)

E é o que se verifica no caso em tela, conforme extratos de fls. 47/49, respondendo o Nubank pelos prejuízos sofridos pela autora.

No tocante ao Pagseguro, a MM. Juíza *a quo* expressamente suscitou inobservância quanto aos procedimentos relativos ao "know your client", tendo o banco se limitado a afirmar

que eles só são aplicáveis no momento de abertura de conta.

Ocorre que não comprovou ter cumprido o disposto no artigo 2º da Resolução Nº 4.753/19 do Bacen, colacionando, por exemplo, a documentação apresentada pela titular no momento da abertura da conta.

A propósito, não é ocioso observar que com frequência golpes análogos ocorrem envolvendo o Pagseguro, inexistindo prova de que venha agindo ativamente para evitar ou minimizar sua realização.

Forçoso, logo, reconhecer a solidariedade.

Nessa linha:

APELAÇÃO. Ação declaratória cumulada com pedido indenizatório. Fraude em relação a empréstimo e transferências. Pedidos parcialmente procedentes para declarar a inexigibilidade do empréstimo impugnado e condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$2.438,42, a título de dano material e ao ressarcimento de R\$5.000,00, a título de dano moral. Pleito de reforma. Impossibilidade. 1. Insurgência restrita da requerida responsável pela abertura das contas destinatárias dos valores oriundos do golpe. 2. Legitimidade ad causam que deve ser

cotejada in status assertionis. 3. Instituições financeiras que, em regra, não devem responder por eventuais condutas irregulares de seus correntistas, exceto se observada eventual fraude relacionada ao serviço bancário propriamente dito. 4. Abertura de contas sem verificação documental. Descumprimento da Resolução BACEN nº 2.025/93. Ausência de apresentação de documentos sob alegação infundada de sigilo bancário. Exercício legítimo do direito de defesa. Documentos cadastrais que não conduziram à violação do sigilo bancário. Dever de indenizar. 5. Dano moral. Autora que em razão da materialização da fraude teve seus dados incluídos nos órgãos de proteção ao crédito. Quantum indenizatório. Montante arbitrado em patamar adequado ao caso, em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1008624-35.2024.8.26.0566; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

Apelação – Ação de indenização por danos morais e materiais – Golpe da falsa central de atendimento - Sentença que julgou procedente, em parte, o pedido inicial – Insurgência da corré PAGSEGURO – Alegação de ilegitimidade "ad causam" – Rejeição – Preliminar deduzida em sede de contestação, que não foi apreciada na sentença – Ausência de oposição de embargos declaratórios, o que impede a análise por esta superior instância, sob pena de violação ao princípio do duplo grau de jurisdição - Fraude bancária - Banco réu que não se desincumbiu em comprovar que a utilização de limite do cartão de crédito era comum por parte do autor, em especial para a realização de PIX, no importe total de R\$ 20.264,32, após o expediente bancário – Ré/Apelante que, por sua vez, deixou de esclarecer se adotou todas as providências para prevenir a abertura de conta em sua plataforma por fraudadores para a aplicação de golpes - Interpretação do art. 2º da Resolução nº



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

4.753/2019 do BACEN - Falha evidente na prestação de serviço - Precedentes desta C. 23ª Câmara de Direito Privado - Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1019612-82.2024.8.26.0577; Relator (a): Jorge Tosta; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2025; Data de Registro: 10/10/2025)

Constatada a responsabilidade dos réus, devem evidentemente ressarcir a autora o valor retirado de sua conta.

Os danos morais também estão caracterizados, diante da nítida falha dos réus, conforme já exposto, e do insucesso de resolução administrativa da questão, o que atrai a aplicação da teoria do desvio produtivo.

Para a fixação da indenização, então, deve-se ter em mente sua *“tríplice função, a compensatória, para mitigar os danos sofridos pela vítima; a punitiva, para condenar o autor da prática do ato ilícito lesivo, e a preventiva, para dissuadir o cometimento de novos atos ilícitos. Ainda, o valor da indenização deverá ser fixado de forma compatível com a gravidade e a lesividade do ato ilícito e as circunstâncias pessoais dos envolvidos”* (STJ, REsp 1.440.721/GO).

No caso, contudo, não foram demonstradas maiores consequências dos fatos, de modo que, respeitado entendimento em sentido diverso, a reparação de R\$ 10.000,00 se afigura excessiva e ensejaria o enriquecimento sem causa da apelada, já que a requerente não demonstrou consequências concretas.

Mostra-se razoável e proporcional, portanto, já considerando serem dois os causadores da lesão, fixar a indenização em R\$ 4.000,00, com correção da r. sentença e juros de mora da citação, artigo 405 do CC.

Dessarte, dá-se parcial provimento ao recurso para reduzir a indenização por danos morais para R\$ 4.000,00, ficando mantida a r. sentença em todo o mais.

Anote-se não caber ao julgador rebater todos os argumentos e raciocínios expendidos pela parte, bastando a fundamentação de sua decisão, em atenção ao princípio do devido processo legal.

Nessa linha, a jurisprudência do STJ:

“Não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução.”

(REsp nº 1.817.453/BA, Rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, julgado em 25/06/2019).

“Consoante jurisprudência desta Corte Superior, o julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos invocados pelas partes, nem a indicar todos os dispositivos legais suscitados, quando tenha encontrado motivação satisfatória para dirimir o litígio.

Nesse sentido, são os seguintes precedentes: AgRg no AREsp n. 55.751/RS, Terceira Turma, Relator o Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 14.6.2013; AgRg no REsp n. 1.311.126/RJ, Primeira Turma, Relator o Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, DJe 22.5.2013; REsp n. 1244950/RJ, Terceira Turma, Relator o Ministro Sidnei Beneti, DJe 19.12.2012; e EDcl no AgRg nos EREsp n. 934.728/AL, Corte Especial, Relator o Ministro Luiz Fux, DJe 29.10.2009.

Vale ressaltar, ainda, que não se pode confundir decisão contrária ao interesse da parte com ausência de fundamentação ou negativa de prestação jurisdicional.”

(Agravo em Recurso Especial nº 1.335.032/RS, Rel. Min. Marco Buzzi, decisão monocrática publicada no DJe de 23.09.2019)

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas.

Isto posto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIMENTO aos recursos para reduzir a indenização por danos morais devida pelos réus para R\$ 4.000,00, com correção da r. sentença e juros de mora da citação, observados os artigos 389 e 406 do CC.

No mais, fica mantida a r. sentença.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO
Relator