



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000249854

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005369-38.2025.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante AMANDA PEREIRA GUEDES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado 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, 23 de março de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1005369-38.2025.8.26.0565

Comarca: São Caetano do Sul (3ª Vara Cível)

Apelante: Amanda Pereira Guedes

Apelada: PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Juiz: Dra. Cintia Adas Abib

Voto nº: 00.765

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. GOLPE BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais, condenando a apelada à restituição de R\$ 1.608,79 por danos materiais, mas indeferindo a indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste na configuração de dano moral indenizável em decorrência de fraude bancária denominada "Golpe do Falso Funcionário", na qual a apelante foi induzida a realizar transferência via PIX.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros é objetiva, conforme Súmula nº 479 do STJ. 4. O dano moral exige prova de sofrimento ou abalo psicológico que atinja direitos da personalidade. A situação vivenciada, embora desagradável, não gera dano moral in re ipsa. A restituição do valor subtraído é suficiente para recompor o patrimônio da apelante.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias não implica automaticamente em dano moral. 2. A restituição do valor subtraído atende ao princípio da reparação integral.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 176/180, que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condenar a apelada à restituição da importância de R\$ 1.608,79, a título de danos materiais, devidamente corrigida e acrescida de juros de mora, indeferindo, contudo, o pleito de indenização por danos morais. Diante da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

rateio das custas e despesas processuais em 50% para cada, sendo a apelante condenada ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor do pedido de danos morais rejeitado (R\$ 10.000,00), e a apelada condenada ao pagamento de honorários fixados por equidade em R\$ 1.000,00, observada a gratuidade da justiça concedida à apelante.

Na r. sentença, a magistrada de primeiro grau fundamentou sua decisão no reconhecimento da relação de consumo e na inversão do ônus da prova. Consignou que a instituição financeira apelada não se desincumbiu do ônus de provar a regularidade da transação financeira impugnada, que totalizou R\$ 1.608,79. Afastou a tese de culpa exclusiva da vítima, ressaltando que o acesso de terceiros a dados sigilosos da correntista, como saldo e extrato, evidencia falha no dever de segurança do banco, caracterizando o nexo de causalidade com o prejuízo patrimonial. Todavia, julgou improcedente o pedido de danos morais por entender que a lesão se restringiu à esfera patrimonial, não havendo demonstração de mácula a direitos da personalidade ou à dignidade da pessoa humana, tratando-se de acentuado desconforto que não atinge o patamar de dano extrapatrimonial indenizável.

Sustenta a apelante, em suas razões recursais (fls. 188/191), a necessidade de reforma parcial da r. sentença para que seja fixada indenização por danos morais em montante não inferior a R\$ 10.000,00. Alega, em síntese, ser pessoa com deficiência e hipervulnerável, tendo sido vítima do "Golpe do Falso Funcionário" no dia 02/07/2025, ocasião em que o fraudador demonstrou possuir dados sigilosos que deveriam estar sob custódia segura da apelada. Argumenta que a falha na proteção desses dados e a inércia da instituição financeira em auxiliar na mitigação dos prejuízos após a comunicação do golpe causaram-lhe profunda angústia, ansiedade e abalo emocional, ultrapassando o mero dissabor e configurando violação aos direitos da personalidade. Invoca, ainda, o caráter punitivo-pedagógico da indenização.

Em contrarrazões (fls. 197/200), a apelada pugna pela manutenção integral da r. sentença. Argumenta que a restituição do valor



indevidamente debitado recompôs integralmente o patrimônio da apelante e que a inexistência de violação concreta a direito da personalidade impede a condenação por danos morais. Defende que os fatos narrados constituem mero dissabor cotidiano, sem consequências excepcionais como exposição vexatória ou restrição de crédito, e que a fraude decorreu de engenharia social aplicada por terceiro .

É o relatório.

A controvérsia diz respeito à configuração de dano moral indenizável em decorrência de fraude bancária denominada "Golpe do Falso Funcionário", na qual a apelante foi induzida a realizar transferência via PIX no valor de R\$ 1.608,79, após contato telefônico de terceiro que detinha acesso a seus dados sigilosos .

O recurso não comporta provimento.

De início, registre-se que a relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 608 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias é objetiva, configurando fortuito interno, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

No caso em tela, a falha na prestação do serviço e o dever de restituição do valor subtraído (R\$ 1.608,79) já foram reconhecidos pela r. sentença e não são objeto de insurgência pela apelada. O cerne do recurso reside exclusivamente no pleito de indenização por danos morais.

Não obstante os argumentos expendidos pela apelante, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O dano moral, para sua caracterização, exige a prova de que o evento tenha causado sofrimento, humilhação ou abalo psicológico que desborde da normalidade e atinja direitos da personalidade. Embora a situação vivenciada pela consumidora seja inegavelmente desagradável, a jurisprudência desta Corte e do Superior Tribunal de Justiça orienta que o mero inadimplemento contratual ou a ocorrência de fraude bancária, por si só, não geram dano moral *in re ipsa*.

Conforme bem pontuado pelo juízo de primeiro grau, a lesão restringiu-se à esfera patrimonial. A condenação à restituição integral do valor de R\$ 1.608,79, com os devidos consectários legais, é medida suficiente para recompor o patrimônio da apelante e atender ao princípio da reparação integral.

Não há nos autos demonstração de que a apelante tenha sofrido consequências que extrapolassem o prejuízo financeiro imediato. Inexiste notícia de inscrição em cadastros de inadimplentes, de exposição pública vexatória, ou de comprometimento de verba indispensável à sua subsistência digna que pudesse caracterizar um abalo anímico profundo.

A condição de hipervulnerabilidade técnica e a deficiência da apelante, embora mereçam especial atenção, não autorizam a condenação automática por dano extrapatrimonial se os fatos, na prática, não causaram lesão à sua dignidade humana ou aos seus direitos personalíssimos. O aborrecimento decorrente de golpe de engenharia social, cujos efeitos financeiros foram integralmente revertidos pela via judicial, situa-se no campo dos percalços da vida moderna em sociedade.

Portanto, irreparável a r. sentença ao afastar a pretensão indenizatória moral, mantendo-se o equilíbrio entre a necessária repressão à falha de segurança bancária e a real extensão do dano sofrido.

Ante ao exposto, voto no sentido de **NEGAR**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIMENTO ao recurso.

Considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal, e em atenção ao disposto no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante ao patrono da apelada para 11% (onze por cento) sobre o valor do pedido rejeitado (dano moral), mantida a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade da justiça.

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

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator