



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000187664

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005392-21.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado H F J – COMÉRCIO DE OVOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado 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 PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 6 de março de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1005392-21.2025.8.26.8.0003

Apelante: Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelada: H F J – Comércio de Ovos Ltda.

Comarca: São Carlos - 5ª Vara Cível

Juíza de 1º Grau: Mariana Moraes Labre

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 35343

DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais – Transferência bancária (TED) – Alegação de fraude – Sentença de procedência – Preliminar de ilegitimidade de parte passiva ad causam, rejeição - Golpe da falsa “central de atendimento” – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, para discussão acerca de taxas pagas pela empresa apelada - Vítima que acreditando na proposta oferecida por falso preposto disponibiliza informações sigilosas – Sistema bancário, contudo, que autorizou transação (TED) acima do limite previamente definido pela autora no aplicativo bancário a incidir a Súmula STJ 479 – Indenização devida - Precedentes desta Corte - Sentença mantida – **Recurso desprovido** e majorados honorários advocatícios (NCPC, art. 85, §11).

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 11/09/2025 (fls. 146/149), de relatório adotado, que “*julgo[u] procedente a ação com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para CONDENAR o réu a pagar à autora a quantia de R\$ 71.000,00 (setenta e um mil reais), a título de danos materiais, corrigida monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso (20/01/2025 - fl. 30), computando-se juros legais pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação de Custódia (Selic), contados a partir da citação, exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Em face da sucumbência experimentada, arcará o requerido com o pagamento das custas e despesas processuais, corrigidas do desembolso, e*

honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC”.

Apelo da instituição ré (fls. 152/173) arguindo, em preliminar, ilegitimidade de parte passiva *ad causam*; e, no mérito que “*Ainda que se admita a hipótese de que golpistas tenha realizado a transferência do valor mencionado pela Apelada, não ocorreu qualquer participação direta ou indireta da Apelante na transferência, inexistindo qualquer nexo de causalidade que possa imputar responsabilidade a Apelante*”; que “*apesar da omissão na exordial de quais teriam sido os procedimentos solicitados pelo terceiros e seguidos pela parte Recorrida, fato é que forneceu sua senha, ou clicou em link/QR Code fornecido por terceiro, ou ainda instalou aplicativo espião em seu dispositivo, sendo evidente que contribuiu com o golpe sofrido, uma vez que prosseguiu com as orientações fornecidas por terceiros através de número desconhecido, sem qualquer garantia de legitimidade do contato, diante da ausência do selo de verificação*”; que “*os valores da transação PIX foram devidamente autorizados porque o limite diário de PIX para o período estava cadastrado dentro do limite da transação realizada para o terceiro beneficiário, razão pela qual foi aprovada e autorizada*” . Pede provimento para modificação da sentença com o improvimento da ação.

Contrarrazões às fls. 179/196, enfatizando que foi transferido valor além do previamente autorizado.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 06/10/2025, é tempestiva e preparada (fls. 174/175).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: “*(...) A preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito e, por isso, será com ele apreciada. No mérito, a ação é procedente. O famigerado “Golpe do Falso Atendente”, embora não ostente sempre identidade de método em todos os pormenores, opera-se a partir das seguintes etapas: (a) estelionatários obtém dados*

peçoais de clientes de diversos Bancos, tais como nome completo, número de RG e CPF, telefone), normalmente a partir de comércios clandestinos de dados; (b) Na posse dos dados, contatam a vítima, via telefone fixo, passando-se por funcionários da operadora do banco, alertando a vítima de supostas operações estranhas e indicando que o titular da conta realize medidas de segurança aconselhadas; (c) A vítima, assustada, segue tais passos; (d) Com o conhecimento do número digitado, os criminosos realizam diversas transferências e empréstimos, até que o cartão seja bloqueado automaticamente por extrapolar os limites de operação do cliente, por indícios de fraude ou a pedido do usuário. Com efeito, em relação à fraude que vitimou a Autora, verifica-se que houve falha na prestação do serviço. Mister salientar que a responsabilidade do banco réu é objetiva, decorrente do risco criado pela atividade profissional, sendo que a efetivação de transações de forma fraudulenta não rompe o nexo causal entre a atividade lucrativa e o dano, pois a falha na prestação do serviço está na atividade do banco que deve oferecer garantias de segurança ao consumidor. Ressalta-se que se seu sistema permite que golpistas consigam se valer facilmente de suas ferramentas operacionais para finalização de transações é evidente que não se trata de um sistema suficientemente seguro. Portanto, a culpa do réu é inafastável, seja por ter descumprido o dever de cuidado e cautela por ocasião da negociação, permitindo a ocorrência de fraude e a consolidação das transações, seja em razão da responsabilidade inerente ao risco de sua atividade empresarial. Nesse teor preceitua a Súmula nº 479 do STJ, veja-se: “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. Por conta disso, entende-se que era dever da instituição financeira fazer o bloqueio das operações suspeitas incomuns ao perfil da autora e, não o fazendo, caracterizou-se a falha na prestação de serviços. Por fim, a invocada tese de culpa exclusiva da vítima, ou de terceiros, não se mostra suficiente para afastar a responsabilidade civil da instituição financeira, porquanto era plenamente possível ao réu obstar a efetivação das transações realizadas, ou, ainda, confirmar a autenticidade das operações por telefone, o que não fora observado. Por tal entendimento, a responsabilização da instituição financeira não se afasta pela alegação de fraude perpetrada por terceiros quando os eventos narrados tiverem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação com sua a atividade empresarial. E, ainda que se reconheça que não esteja o réu obrigado a averiguar todos os sítios que estão disponíveis em ambiente eletrônico e manter a vigilância, deveria adotar medidas para evitar a ocorrência de fraudes”.

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*, na medida em que a instituição ré é a administradora da conta corrente da autora, na qual foi realizada a movimentação impugnada, o que justifica sua inclusão na relação jurídico-processual.

No mais, sob a alegação de que não realizou ordem de transferência (TED) para terceiro no valor de R\$ 71.0000,00, ajuizou a autora ação objetivando indenização por danos materiais.

A relação contratual entre as partes é incontroversa, como também o fato de que a operação foi efetuada supostamente por ato fraudulento de terceiro, o qual induziu a autora a confirmar operação por meio do aplicativo bancário.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se a operação impugnada fora decorrente de culpa exclusiva ou concorrente da correntista, ou de falha de segurança na prestação de serviços ou fortuito interno da instituição financeira (STJ, Súmula 479).

A autora foi vítima do golpe da falsa “central de atendimento”, que constitui prática criminosa na qual um terceiro se faz passar por funcionário da instituição financeira e, ao entrar em contato com o consumidor para discutir taxas pagas pela empresa apelada, acreditando na proposta oferecida pelo falso preposto disponibiliza informações sigilosas.

É de conhecimento notório que as instituições financeiras não telefonam solicitando dados pessoais e senhas dos clientes e, constou do Boletim de Ocorrência de 20/01/2025 que a autora *“Foi cometida por contato telefônico. recebi uma mensagem por app do pagseguro para negociação de taxas das máquinas de vendas, negociamos as taxas e para a aplicação solicito que escaneasse o qr cod do*

app do banco. Fiz e ele retirou 71 000, 00 da minha conta, já estou em contato com o banco para reaver”.

A autora alega que *“o fraudador conseguiu realizar uma transferência bancária através de uma TED, um tipo de operação que a Requerente nunca havia realizado e que, por si só, deveria ter chamado a atenção da Requerida para bloquear a operação financeira”*; que *“o valor movimentado pelo fraudador, qual seja a monta de R\$ 71.000,00 (setenta e um mil reais), extrapolou todos os limites de valores autorizados pela Requerida”*, junta para tanto, *print* de tela sistêmica indicando limites disponíveis: *“Transferências Pix para pessoas – Diário disponível R\$50.000,00”*; *“Transferências Pix para empresas – Diário disponível R\$50.000,00”*; *Transferências – Diário disponível – R\$ 1.000,00”*; *“PIX Saque e Pix Troco – Diário disponível – R\$ 1.000,00”*; *“Pagamento de Contas – Diário disponível – R\$ 1.000,00”* (fls. 29); e, comprovante TED para Pablo Luiz Mendes Garcia, Instituição Banco Cooperativo Sicredi S/A, datado de 20/01/2025 às 11h37min49seg, no valor de R\$71.000,00 (fls. 30).

A Instituição alega que *“as transferências foram realizadas a partir do dispositivo habitual, de modo que não poderiam incidir os alarmes automáticos de prevenção à fraude”*; que *“a ausência de comunicação imediata impediu a realização de qualquer ação pela instituição de pagamento”*; e, que *“como valor total permitido para limite estava de acordo com o valor da transação, foi realizada sem qualquer trava ou desconfiança de transação fora do perfil, posto estar dentro do próprio perfil personalizado configurado pelo cliente”*.

É dos autos que a operação foi realizada pela própria autora, mediante usuário 'internet banking' e da utilização de senhas pessoais e intransferíveis.

Como se sabe, cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa da inicial, bem como da sucessão do golpe, verifica-se que a autora forneceu informações confidenciais, conduta determinante para a ocorrência dos eventos, inexistindo verossimilhança na alegação autoral de que os fraudadores já possuíam todos os seus dados bancários, senão, sequer teriam

telefonado com esse propósito.

Entretanto, embora sabido que a operação só poderia ser realizada pela autora, através do usuário 'internet banking', senhas pessoais e códigos de acesso, ou por pessoa por ela autorizada, houve falha na prestação de serviços bancários decorrente da transação bancária realizada, diante da autorização pelo sistema de transferência (TED) fora do limite previamente definido no aplicativo da autora (Limite diário para transações - R\$1.000,00 e Transferências PIX para pessoas - R\$ 50.000,00), conforme demonstra *prints* sistêmicos juntados às fls. 29 e, não especificamente impugnados pela instituição ré, seja na contestação seja nas razões recursais, insuficiente a tanto a alegação, sem comprovação, de que a operação estava dentro do limite.

Diante do quadro apresentado, e considerando a verossimilhança das alegações, embora configurada desídia da cliente, visto que passou informações a terceiro desconhecido, adotou procedimentos largamente informados pela instituição ré como indevidos e indicadores de fraude, constata-se falha na prestação de serviços por parte da instituição ré, que deveria ter procedido o bloqueio da operação por se tratar de valor não autorizado pela autora a vista dos limites registrados no aplicativo bancário, incidindo a Súmula STJ 479 a via de consequência responsabilização e obrigação de indenizar da Casa bancária.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c/c obrigação de fazer e indenização por danos materiais e morais – Fraude – Golpe da falsa central de relacionamento – Transações realizadas no caixa eletrônico em valor vultoso, em curto espaço de tempo, destoante do perfil do Autor e dos limites de seguranças impostos pela própria instituição financeira – Falha na segurança – Falha na prestação do serviço – Fortuito interno – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Verbete 479 da Súmula de Jurisprudência do C. STJ – Teoria do Risco da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atividade – Danos materiais configurados e que devem ser reparados – Danos morais devidamente caracterizados – Recurso provido” (TJSP; Apelação Cível 1017409-32.2024.8.26.0001; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/09/2025; Data de Registro: 05/09/2025).

“Indenização – Transação bancária não reconhecida – Operação que foge do perfil diário de consumo da correntista – Falha na prestação do serviço de segurança do réu, que não acionou o bloqueio preventivo da transação – Não comprovada a culpa exclusiva da vítima a permitir o afastamento da responsabilidade objetiva do réu – (Art. 14, CDC) - Dever de indenizar inafastável – Recurso improvido”. (TJSP; Apelação Cível 1001351-08.2022.8.26.0038; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araras - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2023; Data de Registro: 27/10/2023).

Nessa quadra, o recurso é desprovido e a sentença segue mantida.

E, por apresentadas contrarrazões, majoro os honorários advocatícios para 15% (NCPC, art. 85, §11).

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: *“São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso** e majoro os honorários advocatícios (NCPC, art. 85, §11).

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)