



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000050872

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007484-86.2024.8.26.0526, da Comarca de Salto, em que é apelante LEIDINHA GENTILHO SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 6087

APELAÇÃO: 1007484-86.2024.8.26.0526

COMARCA: SALTO (2ª VARA)

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: FILIPPO DEL GIUDICE GAROFALO

APTE: LEIDINHA GENTILHO SANTANA

**APDOS: BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e PAGSEGURO INTERNET
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**

Apelação. Bancário. Golpe do falso atendente. Sentença de parcial procedência. Recurso exclusivo da parte autora.

I. CASO EM EXAME

1. Requerente propôs a ação sustentando que, após receber mensagem no celular sobre irregular contratação de empréstimo em seu nome, ligou para o número indicado na mensagem, sendo, então, orientada por suposto funcionário a realizar procedimentos para o cancelamento da operação, o que fez, verificando posteriormente a celebração com o Banco Mercantil, sem sua autorização, de empréstimo pessoal no valor de R\$ 21.426,27, com transferência via PIX do importe de R\$ 4.529,33 para conta mantida no correú PagSeguro. A ação foi julgada improcedente em relação ao PagSeguro e parcialmente procedente em face do Banco Mercantil para declarar a nulidade do empréstimo bancário e, reconhecendo a culpa concorrente, condenar o correú a restituir 50% dos valores desembolsados pela autora para quitação do mútuo, no montante de R\$ 2.660,78.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

2. Pretensão recursal da requerente objetiva; i) a responsabilização de ambos os réus, de forma integral e solidária, pelos danos oriundos das transações bancárias impugnadas, fruto do golpe do falso atendente; ii) a condenação dos réus a reparar por danos materiais a totalidade do valor desembolsado para a amortização do empréstimo, no valor de R\$ 5.321,55; e iii) condenação dos requeridos por danos morais, no valor de R\$ 20.000,00.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. Responsabilidade do correú Banco Mercantil. Culpa concorrente reconhecida na r. sentença. Insurgência recursal exclusiva da requerente. De um lado, houve participação decisiva da autora junto aos golpistas para o evento danoso quem, demonstrando falta de cautela e negligência, forneceu seus dados pessoais e bancários a terceiro desconhecido, além de realizar os procedimentos indicados pelo fraudador durante a conversa mantida por canal não oficial da financeira, resultando daí o serviço prestado pela requerida. De outro lado, porém, para evitar reformatio in pejus, de se

manter a responsabilidade do Banco, com base na atipicidade das operações. Culpa concorrente da autora e Banco Mercantil mantida. Repartição dos prejuízos materiais, por força do art. 945 do Código Civil.

4. Responsabilidade do PagSeguro. Ausência de elemento concreto de prova da irregularidade na abertura da conta destinatária. As instituições financeiras não devem censurar previamente transações dos clientes. Transferência do numerário que teria ocorrido independente da identidade do destinatário. Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da corré PagSeguro a caracterizar falha na prestação de serviços.

5. Danos morais. Inocorrência. Lesão concreta a direitos da personalidade não comprovada. Inexistência de prova da negativação irregular e emprego de meios vexatórios para cobranças dos débitos. Ajuizamento da demanda quase 1 ano após o evento danoso, desfigurando abalo financeiro ou moral. Mero dissabor ou aborrecimento da vida em sociedade.

IV. DISPOSITIVO.

5. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 277/285, com a seguinte parte dispositiva: *“Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão inicial, resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para: a) DECLARAR a nulidade do contrato de empréstimo consignado nº 000807468929, celebrado em 19/03/2024, por vício de consentimento decorrente de fraude; e b) CONDENAR o réu BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A ao pagamento de indenização por danos materiais à autora no valor de R\$ 2.660,78 (dois mil, seiscentos e sessenta reais e setenta e oito centavos), com correção monetária desde o desembolso (19/03/2024) e juros de mora desde a citação. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: (i) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e os juros de mora serão de 1,0% ao mês, conforme a orientação da jurisprudência então*

dominante no âmbito do TJSP; (ii) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado, observando-se a Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo para fins de cálculo, será: a) a taxa SELIC, deduzido o IPCA-IBGE, enquanto incidir apenas juros de mora, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024; b) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. 6. Diante da sucumbência recíproca entre autora e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, as custas e despesas processuais serão rateadas igualmente entre eles, cabendo a cada parte arcar com 50% dos valores. Quanto aos honorários advocatícios, considerando que a autora decaiu em 50% do pedido de danos materiais e integralmente do pedido de danos morais, condeno-a ao pagamento de honorários advocatícios em favor do BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, fixados em 10% sobre o valor correspondente aos pedidos rejeitados, ficando a exigibilidade suspensa em razão da gratuidade de justiça deferida, nos termos do art. 98, § 3º, do CPC. Por outro lado, condeno o BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A ao pagamento de honorários advocatícios em favor da autora, fixados por equidade em R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais), haja vista que a fixação de percentual sobre o valor da condenação resultaria em montante muito baixo. No que tange ao réu PAGSEGURO INTERNET S/A, em razão da sucumbência integral da autora, condeno-a ao pagamento dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida, com suspensão da exigibilidade nos termos do art. 98, § 3º, do CPC” (fls. 284/285).

Apela a requerente (fls. 289/299), sustentando, em resumo, que ambos os requeridos devem responder de forma integral e solidária do evento danoso relatado na inicial. Assevera que o Banco Mercantil falhou no dever de segurança ao permitir a celebração de empréstimo bancário de elevado valor, cujo parte do crédito foi, na mesma data, transferida via PIX para conta de terceiro desconhecido, a caracterizar fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. Aduz, ademais, que a corrê PagSeguro, além de integrar a mesma cadeia de serviço, permitiu a abertura irregular da conta destinatária do valor transferido mediante fraude, devendo responder, de forma solidária, pelos prejuízos causados ao autor. Defende, nesse cenário, a reforma da r. sentença para que seja afastado o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reconhecimento da culpa concorrente e, na sequência, seja ambos os requeridos condenados, de forma solidária, a ressarcirem por inteiro o montante despendido para a amortização do empréstimo (R\$ 5.321,55) e a pagarem indenização por danos morais, por permitirem a realização das operações questionadas, no valor de R\$ 20.000,00. Pugna pelo provimento do recurso.

O apelo é tempestivo, sendo a autora isenta do preparo recursal (justiça gratuita deferida à fl. 259).

Contrarrazões às fls. 312/318 e 319/338.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narrou a autora na inicial ter recebido (não especificou a data e horário) uma mensagem no celular informando sobre a contratação de empréstimo eletrônico e, para verificar a situação, ligou no número telefônico indicado na mensagem, sendo, então, atendido por suposto funcionário do Banco réu que, no decorrer da conversa, a induziu a realizar procedimentos e informar dados pessoais e bancários para o cancelamento do contrato. Poucos minutos após desligar a ligação, recebeu outra mensagem no celular confirmando a realização de transferência PIX, no valor de R\$ 4.529,33, para conta em nome de terceiro desconhecido, de nome Álvaro José Marques dos Santos. Desconfiada, diligenciou junto sua agência bancária, onde foi informada sobre a contratação, sem seu consentimento, de empréstimo bancário no valor de R\$ 21.426,27, seguida da transferência PIX no valor de R\$ 4.529,33. Solicitou o cancelamento administrativo das operações, sem êxito. Lavrou boletim de ocorrência sobre os fatos. Aduziu que, para evitar descontos mensais em sua aposentadoria, optou por quitar por inteiro o empréstimo e, para tanto, precisou se socorrer de recursos emprestados de familiar, no montante de R\$ 5.321,55. Defendeu, por fim, os requeridos devem responder de forma solidária e objetiva pelos prejuízos causados, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Postulou, nesse cenário, a declaração de inexistência das transações fraudulentas e a condenação solidária dos requeridos a ressarcirem o valor integral desembolsado para amortização do mútuo, no valor de R\$ 5.321,55, além de

indenização por danos morais, no valor de R\$ 20.000,00.

A corrê PagSeguro apresentou contestação (fls. 53/72) alegando a inexistência de falha na prestação de seus serviços. Afirmou que os atos fraudulentos decorreram de culpa exclusiva de terceiro e da própria vítima, haja vista que, de forma descuidada, forneceu seus dados a terceiro fraudador, o que propiciou a fraude, a atrair a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Discorreu, ainda, quanto a falta denexo causal para sua condenação por danos materiais e morais, requerendo a improcedência da demanda.

O corrê Banco Mercantil apresentou contestação (fls. 229/245) alegando que o empréstimo bancário e a posterior transferência via PIX foram realizados via internet banking mediante a digitação de senha pessoal e sigilosa da autora. Acrescentou que as operações questionadas foram realizadas fora das dependências bancárias, evidenciando o chamado fortuito externo. Sustentou que investe continuamente em segurança e campanhas educativas para orientar os clientes sobre fraudes e, se fraude houve, esta decorreu de culpa exclusiva da autora ou de terceiros, causa excludente de responsabilidade. Postulou, alternativamente, pelo reconhecimento da culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil. Rechaçou o pedido de danos morais, postulando pela improcedência do feito.

Intimada, a parte autora deixou transcorrer in albis o prazo para apresentação de réplica (fls. 264).

Adveio a r. sentença apelada combatida (fls. 277/285), com interposição de recurso somente pela parte requerente.

Eis a síntese do processo.

Da responsabilidade do Banco Mercantil.

A relação entre as partes é de consumo. A autora se amolda como consumidora, destinatária final dos serviços disponibilizados pelo requerido, fornecedor, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Neste caso vertente, a autora ajuizou a demanda negando a contratação, em 19/03/2024, do empréstimo consignado nº 807468929, no

valor de R\$ 21.426,69, para pagamento em 84 parcelas de R\$ 494,20 (fls. 43/44) e a realização, em 19/04/2024, da transferência via PIX no valor de R\$ 4.529,13 para conta de terceiro desconhecido, Álvaro José Marques dos Santos (fl. 45). Relatou, outrossim, que visando evitar descontos em sua aposentadoria, realizou a amortização do valor integral do empréstimo (R\$ 21.708,26 – fl. 51) e, para tanto, precisou desembolsar o valor extraordinário de R\$ 5.321,55, que deve ser ressarcido pelos requeridos.

Postulou, assim, a declaração de inexigibilidade das transações bancárias e a condenação dos réus, de forma solidária, a ressarcirem por danos materiais o importe de R\$ 5.321,55 e pagarem indenização por danos morais de R\$ 20.000,00.

A sentença acolheu em parte os pedidos, afastando o dano moral.

De um lado, o conjunto fático probatório demonstrou que a autora, de forma descuidada ou inocente, forneceu seus dados pessoais e bancários a terceiro desconhecido, assim como realizou os procedimentos solicitados pelo fraudador, durante contato telefônico por canal não oficial da financeira.

Sendo assim, por meio de sua conduta, culposa, propiciou a realização das transações questionadas pelos terceiro. Irrelevante para a responsabilidade da Financeira que a vontade da requerente tenha sido fruto de dolo dos golpistas. Não se pode obrigar o Banco a perquirir acerca de vício de vontade do cliente, pois não lhe é possível capturar eventual elemento subjetivo que impulsiona e macula a transação.

Agrega-se a isso que tanto o empréstimo, firmado às 16h46 de 19/03/2024 e a transferência PIX, realizada às 16h57 do mesmo dia (fls. 43/45) ocorreram justamente no íterim da conversa da autora com o falsário, que se iniciou às 16h20 e teve duração de mais de 1 hora (fl. 38). Tais fatos denotam que a atuação da requerente foi decisiva para a fraude.

Por outro lado, a dinâmica do golpe envolveu a contratação do empréstimo pessoal no considerável valor de R\$ 20.714,58 (fls.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

43/44), seguida de transferência PIX, poucos minutos após, no valor de R\$ 4.529,33 (fl. 45), destoando do perfil de movimentações financeiras da requerente.

Embora seja a atipicidade insuficiente para, por si mesmo, ao entender desta Turma, impor responsabilidade à Financeira, que, no caso, prestou o serviço para o qual foi contratada mediante ao receber os dados sigilosos da autora, foi reconhecida, pelo respeitável Juiz, falha em seu sistema de segurança como elemento paralelo que também contribuiu para a ocorrência do evento danoso, o que se mantém pela falta de recurso da requerida.

Em suma, para se evitar *reformatio in pejus*, de rigor a manutenção do reconhecimento da culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, devendo a autora e Banco Mercantil responder por metade dos danos materiais pretendidos na lide: R\$ 2.660,78 para cada uma destas partes, como decidido na r. sentença.

Da responsabilidade da PagSeguro.

A autora imputa à PagSeguro a responsabilidade por permitir que fraudadores abrissem a conta destinatária em questão sem os devidos padrões de segurança.

Sem razão.

Não há prova indiciária de que a corré PagSeguro tenha descumprido as normas regulamentares do Banco Central na abertura da conta corrente utilizada na fraude, nem de que tenha negligenciado a verificação de inconsistências nos dados, documentos ou ficha cadastral do titular da conta. Ademais, a PagSeguro sequer foi a beneficiária do valor relativo à transferência PIX questionada.

As instituições financeiras não têm a obrigação de censurar previamente as transações efetuadas por seus clientes, nem de monitorar transações de clientes com terceiros. Apenas após a comunicação sobre o uso fraudulento da conta seria possível exigir medidas preventivas da ré.

Por derradeiro, mesmo que existissem irregularidades



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na abertura da conta bancária do terceiro, elas não seriam determinantes para a consumação do golpe, haja vista que, conforme aludido, ainda que reconhecida a culpa concorrente com o Banco Mercantil, a requerente concorreu de forma ativa para a fraude ao fornecer seus dados pessoais e bancários e realizar os prosseguimentos indicados pelo falsário.

Em suma, na espécie, inexistente prova cabal de afronta aos termos da Resolução 4.753/19 pela PagSeguro, tampouco que tenha participado, de forma comissiva ou omissiva, para o evento danoso, sendo os pedidos iniciais, de fato, improcedentes em relação à referida corrê.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DO AUTOR. 1. AUTOR QUE FOI VÍTIMA DO GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA, HAVENDO REALIZADO VOLUNTARIAMENTE TRANSFERÊNCIAS PIX A PARTIR DE SUA CONTA (NUBANK) PARA A CONTA DO TERCEIRO FRAUDADOR (PAGSEGURO). 2. AUTOR QUE AGIU SEM CAUTELA, O QUE ERA POSSÍVEL NAS CIRCUNSTÂNCIAS. FALTA DE DILIGÊNCIA MÍNIMA. 3. TERCEIRO FRAUDADOR QUE SE UTILIZOU DE CONTA LÍCITA PARA RECEBER CRÉDITOS ORIUNDOS DE FRAUDE PERPETRADA FORA DO AMBIENTE BANCÁRIO. FORTUITO EXTERNO VERIFICADO. RÉ QUE NÃO TINHA COMO TER PRÉVIA CIÊNCIA DO ATO FRAUDULENTO E NÃO FOI A BENEFICIÁRIA DAS QUANTIAS TRANSFERIDAS. RESPONSABILIDADE DA RÉ AFASTADA (ART. 14, §3º, II, CDC). PRECEDENTES DESTES TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. 4. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011275-07.2024.8.26.0577; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/09/2025; Data de Registro: 12/09/2025)

III) Dos danos morais.

Não se evidencia a ocorrência de danos morais no caso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conforme orientação jurisprudencial do C. STJ: "***Para que fique configurado o dever de indenização por danos morais, é necessário que o ato ilícito tenha violado direito de personalidade, provocando dor, sofrimento, abalo psicológico ou humilhação consideráveis à pessoa.*** Precedentes" (AgInt nos EDcl no AREsp 1.713.267/SP, Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, j. em 24/10/22, DJE de 28/10/22).

Na espécie, conquanto desagradável a situação, não houve situação vexatória ou humilhante.

Não houve perda considerável de tempo útil da autora com busca de solução extrajudicial. Embora ela suscite empréstimo com familiar para amortizar a dívida, a requerente, para evitar cobranças de parcelas do empréstimo, poderia ter ingressado de pronto com ação e pedido de tutela antecipada para cessar as cobranças. Contudo, aguardou quase 9 meses entre o fato e a ajuizamento da demanda, o que dissolve o impacto financeiro do evento e, até mesmo, psíquico.

Por fim, como já mencionado, foi a autora quem forneceu dados sensíveis e seguiu procedimentos indicados pelo falsário, levando ao resultado lesivo.

Daí porque, de fato, não se evidencia a caracterização de lesão a direito da personalidade e, portanto, de danos morais neste caso vertente.

Em casos análogos, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

BANCÁRIOS. GOLPE. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por dano moral julgada parcialmente procedente para declarar a inexigibilidade dos contratos de empréstimo pessoal números 6108992 e 6133333, de maneira a tornar definitiva a liminar concedida. APELO DO RÉU. Tutela de urgência. Pretensão do apelante à revogação. Presença dos requisitos previstos no artigo 300, do Código de Processo Civil. Multa. Pretensão ao afastamento. Basta ao apelante cumprir aquilo que lhe foi determinado - e não há óbice a que cumpra -, para livrar-se da imposição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pecuniária, observado que a alegação de cumprimento da determinação deverá ser analisada pelo juízo de origem. Transações que fogem ao perfil da cliente. Responsabilidade do banco que é objetiva. Responsabilidade do recorrente que está inserida na teoria do risco do empreendimento. Orientação da súmula nº 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Culpa exclusiva da vítima que, ademais, não foi demonstrada pelo recorrente. Alegação de culpa concorrente, a pretender a aplicação do disposto no artigo 945 do Código Civil. Juízo de origem que reconheceu que a autora apelada concorreu para a fraude, observado inexistir condenação do apelante ao pagamento de indenização. APELO DA AUTORA. **Pretensão de condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral. Inadmissibilidade. Apelante que concorreu para a fraude ao fornecer dados sigilosos,** conforme extrai-se do boletim de ocorrência que acompanha a petição inicial. Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1002680-74.2025.8.26.0127; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Carapicuíba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025)*

Como conclusão, a pretensão recursal não comporta acolhimento.

Com fundamento no art. 85, §11, do CPC, e tema 1059 do C. STJ, majoro os honorários sucumbenciais devidos pela autora aos patronos do Banco Mercantil para 12% “sobre o valor correspondente aos pedidos rejeitados” (fl. 284) e os devidos aos causídicos da PagSeguro para 12% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIMENTO ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora