



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000229123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007627-30.2025.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., é apelada NANCY BRAMBILA PELARIN (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 17 de março de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação cível nº 1007627-30.2025.8.26.0077

Apelante(s): Recarga Pay Instituição de Pagamentos Ltda

Apelado(s): Nancy Brambila Pelarin

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Lucas Gajardoni Fernandes

Voto nº 2.296

CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS. Golpe da falsa central. Empréstimos e transferências atípicas via PIX. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Restituição dos valores mantida. Danos morais não configurados. Mero aborrecimento. Teoria do desvio produtivo inaplicável. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.

Vistos, etc.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 157/160, que julgou procedente a ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais, nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a ação movida por NANCY BRAMBILA PELARIN em face de RECARGA PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS LTDA, extinguindo o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para: (a) tornar definitiva a tutela de urgência concedida às fls. 28/29; (b) declarar a inexistência de relação jurídica e a inexigibilidade dos débitos referentes aos empréstimos fraudulentos descritos na inicial; (c) condenar a ré a restituir à autora, de forma simples, a quantia de R\$ 4.073,00, acrescida de correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês a partir da*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

citação; e (d) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária desde esta data (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor total da condenação (art. 85, §2º, do CPC).”

Inconformada, a ré interpôs recurso de apelação (fls. 164/186), sustentando, em síntese, inexistência de falha na prestação dos serviços e no sistema de segurança, afirmando que as transferências contestadas foram realizadas no ambiente bancário da própria apelada, em seu dispositivo, caracterizando culpa exclusiva de terceiro ou falha de segurança no equipamento da consumidora, bem como fortuito externo. Aduz, ainda, a inexistência de danos morais.

Contrarrrazões apresentadas às fls. 193/197.

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido.

É o breve relatório.

Passo ao voto.

A relação existente entre as partes é de consumo, sendo a autora destinatária final dos serviços prestados pelo banco (arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor).

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na teoria do risco da atividade. Assim, não se discute culpa ou negligência do banco, bastando a constatação do nexo causal entre a prestação do serviço e os prejuízos sofridos.

No caso, a fraude conhecida como “golpe da falsa central” configura fortuito interno, inerente à atividade bancária, que se tornou altamente digitalizada, expondo os consumidores a riscos que devem ser mitigados pelo fornecedor.

Logo, incumbe à instituição financeira tomar as devidas diligências para evitar práticas do gênero. Não basta alegar que as operações foram iniciadas pela própria vítima; impunha-se comprovar a existência de mecanismos eficazes de

detecção e bloqueio de transações atípicas, como transferências de elevados valores logo após a contratação de empréstimo.

Conforme consignado na r. sentença, os documentos demonstram a realização de múltiplas operações sequenciais e atípicas em curto espaço de tempo, envolvendo empréstimos e transferências via PIX a terceiros desconhecidos, totalizando R\$ 4.073,00, padrão incompatível com o perfil da autora.

Tal circunstância evidencia falha na segurança do sistema, pois a ausência de bloqueio ou alerta de operações suspeitas caracteriza defeito na prestação do serviço, impondo o dever de indenizar os prejuízos materiais.

Com efeito, os bancos têm permitido a realização de transações financeiras de modo cada vez mais célere e facilitado, sem intermediação direta de seus funcionários. Isso inevitavelmente expõe os consumidores a maiores perigos, sujeitando-os à ação de criminosos que, como no caso narrado, buscam induzir as vítimas a realizar transações fraudulentas.

Assim, como a atuação das instituições financeiras submete os correntistas a tais riscos, há uma inegável relação causal entre os prejuízos sofridos pela autora e a atividade da ré, cuja responsabilidade civil também se funda no parágrafo único do art. 927 do CC (teoria do risco da atividade): "Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem".

Portanto, o réu deveria adotar todas as medidas de segurança necessárias a fim de reduzir os riscos causados por sua própria atividade, os quais não podem ser repassados a terceiros.

O réu não comprovou ter adotado cautelas mínimas, tampouco ter tentado bloquear ou suspender as operações, especialmente diante de movimentações discrepantes do perfil econômico da autora.

Assim, resta configurada a falha na prestação dos serviços, impondo-se a manutenção da condenação pelos danos materiais.

Quanto aos danos morais, assiste razão à apelante.

Não há prova de violação aos direitos da personalidade ou repercussão relevante na esfera íntima da autora. O desconforto experimentado, embora compreensível, não ultrapassa o mero aborrecimento, sendo insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, sobretudo diante da recomposição patrimonial.

Como é cediço, "Os danos morais [entretanto] surgem em decorrência de uma conduta ilícita ou injusta, que venha a causar forte sentimento negativo em qualquer pessoa de senso comum, como vexame, constrangimento, humilhação, dor. Isso, entretanto, não se vislumbra no caso dos autos, uma vez que os aborrecimentos ficaram limitados à indignação da pessoa, sem qualquer repercussão no mundo exterior" (REsp. n. 628.854 Rel. Min. Castro Filho, j. 03.5.2007), o que, à evidência, não se caracterizou na hipótese dos autos.

No mesmo sentido são os precedentes do STJ, pois, "Para se presumir o dano moral pela simples comprovação do ato ilícito, esse ato deve ser objetivamente capaz de acarretar a dor, o sofrimento, a lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos, o que não ocorreu no caso" (AgRg no REsp n. 1.346.581/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 23/10/2012, DJe de 12/11/2012).

Também não se mostra aplicável, no caso concreto, a denominada **teoria do desvio produtivo do consumidor**, a qual pressupõe a comprovação de que o consumidor tenha sido compelido a despender tempo excessivo, relevante e intolerável na tentativa de solucionar problema criado pelo fornecedor, em prejuízo de suas atividades existenciais ou profissionais.

Segundo a lição de Marcos Dessaune, configura-se, "*quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável*" (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011).

No caso dos autos, não há demonstração de que a autora tenha sido submetida



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a prolongadas e reiteradas tentativas frustradas de solução administrativa, tampouco de que tenha havido comprometimento relevante de suas atividades pessoais ou profissionais, limitando-se a situação aos transtornos ordinários decorrentes da necessidade de acionamento do Judiciário. A mera necessidade de ajuizamento da ação ou de contato pontual com a instituição financeira, por si só, não configura desvio produtivo indenizável, sob pena de banalização do instituto e indevida ampliação do dano moral, em afronta aos princípios da razoabilidade e da vedação ao enriquecimento sem causa.

Logo, por qualquer ângulo que se analise a questão, conclui-se que não configurados danos morais pela questão controvertida.

Nesse sentido:

CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Sedizente preposto do banco que, valendo-se do número oficial da instituição financeira, entra em contato telefônico com a autora e, a pretexto de operações suspeitas, induz o fornecimento de informações pessoais para realização de transferência de valores para terceiros. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferência atípica. Inexistência de culpa concorrente. Telefonema que partiu do número utilizado pela gerência da agência da autora, a sugerir regularidade das orientações fornecidas. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido. Repetição do indébito em dobro. Descabimento. Inocorrência de cobrança indevida e pagamento em excesso. **Danos morais**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade da consumidora em razão da momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência do réu em resolver a questão. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1015542-71.2024.8.26.0011; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025 - grifei)

APELAÇÃO. BANCÁRIO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Irresignação da parte ré. Golpe da falsa central. Autor que alega ter recebido ligação de suposto funcionário do réu informando que foram realizadas compras suspeitas. Autor que posteriormente constatou transações desconhecidas em sua conta corrente (empréstimo e posterior transferência para pessoa desconhecida), operações que além do saldo positivo da conta, adentraram ao seu limite do cheque especial. Transações que estão em oposição ao perfil de correntista deste. Relação de consumo configurada. Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado pela falha em detecção de operações atípicas Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a prevenir as fraudes. Responsabilidade objetiva. Fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ, art. 14 do CDC. Dano material. Condenação à restituição mantida. **Dano moral. Não configurado.** Sentença reformada. Sucumbência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

revista. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000591-49.2023.8.26.0127; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Carapicuíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 16/10/2024 - grifei).

Ante o exposto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para (a) afastar a condenação por danos morais e (b) reconhecer a sucumbência recíproca, devendo cada parte arcar com metade das custas e com os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça concedida à autora.

Atendem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração **fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.**

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

VALERIA LONGOBARDI

RELATORA