



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000041674**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008225-47.2024.8.26.0132, da Comarca de Catanduva, em que é apelante/apelado GABRIEL MARION BRAGHINI - ME, é apelado/apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da ré e negaram provimento ao recurso do autor V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1008225-47.2024.8.26.0132**

**Apelante/Apelado: GABRIEL MARION BRAGHINI-ME**

**Apelado/Apelante: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**

**Voto nº 1895**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL".

SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. REFORMA NECESSÁRIA.

1. RELAÇÃO DE CONSUMO E ÔNUS DA PROVA. Aplicação da "Teoria Finalista Mitigada". Autor, microempresa individual, que ostenta vulnerabilidade técnica perante a instituição financeira. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Todavia, a inversão do ônus da prova não é automática, exigindo verossimilhança das alegações e prova mínima do fato constitutivo do direito, ausentes no caso concreto.

2. RESPONSABILIDADE CIVIL E "ENGENHARIA SOCIAL". Narrativa inicial que confirma a interação do correntista com terceiros fraudadores e a realização de procedimentos no aplicativo bancário (aceite de termos/atualização) durante a fraude. Inexistência de violação interna do sistema de segurança do banco (Fortuito Interno). Súmula 479 do STJ inaplicável à espécie.

3. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA.

Instituição financeira que comprovou, mediante "Logs de Auditoria", que a transação contestada foi realizada através de dispositivo seguro e de uso habitual, mediante autenticação por senha pessoal e/ou biometria. Ausência de acesso remoto. Rompimento do nexos causal pela conduta do próprio correntista que, embora vítima de ardil, entregou as credenciais ou validou a operação. Excludente de responsabilidade configurada (art. 14, § 3º, II, do CDC).

4. DANOS MORAIS. Pedido prejudicado ante o reconhecimento da licitude da conduta da instituição financeira e ausência do dever de indenizar.

5. SUCUMBÊNCIA. Inversão do ônus sucumbencial. Condenação do autor ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

RECURSO DA RÉ PROVIDO.

RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença (fls. 286/304) proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Catanduva, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por GABRIEL MARION BRAGHINI-ME em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condenar a instituição financeira ré à restituição do valor de R\$ 36.000,00 (trinta e seis mil reais), acrescido de correção monetária desde o desembolso e juros de mora a partir da citação. Em contrapartida, julgou improcedente o pleito de indenização por danos morais, considerando os fatos como mero dissabor não indenizável. Diante da sucumbência recíproca, determinou o rateio das custas e despesas processuais, fixando honorários advocatícios em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Irresignada, apela a parte autora. Em suas razões recursais, sustenta a necessidade de reforma do julgado para a concessão dos danos morais. Argumenta que o desfalque indevido de verba de natureza alimentar e empresarial, decorrente de falha na segurança bancária, ultrapassa o mero aborrecimento, gerando dano in re ipsa. Destaca que, por se tratar de empresário individual e microempresa, a indisponibilidade do capital de giro (R\$ 36.000,00) comprometeu a saúde financeira e a honra objetiva da atividade, além de invocar a teoria do desvio produtivo do consumidor pela perda de tempo útil na tentativa de solução administrativa.

Também recorre a ré, buscando a reforma integral da decisão para que a ação seja julgada improcedente. Em síntese, defende a regularidade da transação contestada, alegando a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC). Sustenta que a operação foi realizada mediante uso de dispositivo seguro habilitado pelo próprio cliente, com validação de credenciais de acesso e autenticação biométrica/senha, inexistindo falha no sistema bancário. Argumenta que o evento decorreu de "Engenharia Social", onde o autor, voluntariamente, seguiu instruções de terceiros fraudadores fora do ambiente bancário, o que rompe o nexo causal.



Os recursos foram processados, com apresentação de contrarrazões por ambas as partes.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Na inicial o autor relata ser titular de conta junto à ré e que, em agosto de 2024, recebeu contato telefônico de um suposto gerente da instituição ("Luciano"). O interlocutor demonstrava conhecimento de dados sigilosos, como faturamento da empresa e taxas contratuais, o que conferiu credibilidade ao golpe.

Sob o pretexto de realizar uma "atualização de contrato" para redução de taxas, o autor foi instruído a acessar o aplicativo em seu celular e realizar procedimentos de confirmação. Ato contínuo, constatou a realização de uma transferência via TED no valor de R\$ 36.000,00 para conta de terceiro desconhecido (Keila Sousa da Silva). Imputou à ré a responsabilidade pela falha na guarda de dados (vazamento prévio) e na segurança das transações atípicas.

Em sede de contestação, a instituição financeira ré arguiu, preliminarmente, a inépcia da inicial e a falta de interesse de agir. No mérito, refutou a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, sustentando tratar-se de relação de insumo para atividade empresarial. Afirmou que não houve invasão de conta ou falha sistêmica, apresentando "Logs de Auditoria" que indicariam que o acesso e a transação partiram do aparelho celular de uso habitual do autor, autenticados por senha pessoal e intransferível, sem indícios de malwares ou acesso remoto, caracterizando a negligência do correntista ao fornecer acesso ou validar operações a mando de estelionatários.

Inicialmente, no tocante ao ônus probatório e ao regime jurídico aplicável, deve ser destacado que, em regra, não se reconhece a aplicabilidade

automática do Código de Defesa do Consumidor às pessoas jurídicas, visto que, ordinariamente, estas utilizam os serviços bancários como insumo para sua atividade produtiva, não se enquadrando no conceito de destinatário final fático e econômico. Entretanto, é pacífico na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça a incidência da chamada “Teoria Finalista Mitigada”, que permite a submissão à legislação consumerista de certas relações interempresariais, especialmente aquelas envolvendo empresas de pequeno porte - como microempresas e empresários individuais - que não detêm o mesmo poderio técnico, informacional e financeiro das fornecedoras.

É justamente esse o caso dos autos, bastando observar que a parte autora se trata de microempresa individual com capital social modesto, de R\$ 15.000,00, evidenciando sua vulnerabilidade técnica perante a instituição financeira.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS - CONTA DE PAGAMENTOS DE TITULARIDADE DA PESSOA JURÍDICA AUTORA - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DE AMBAS AS PARTES. 1. CASO CONCRETO - Pessoa jurídica mantém conta de pagamentos junto ao MercadoPago, asseverando ter sido formalizado, por fraudadores, um empréstimo de R\$ 8.900,00, seguido de uma transferência Pix no importe de R\$ 8.999,91 em favor de terceiro desconhecido, sem autorização - Atribuição de falha nos mecanismos de segurança da requerida - Sentença em que declarada a inexigibilidade do empréstimo, determinando o ressarcimento de valores e indeferindo o pleito relativo aos danos morais. 2. ÔNUS DA PROVA - Embora a autora seja pessoa jurídica, a relação discutida se configura como de consumo - Autora é*

*microempresa individual, hipossuficiente em relação à instituição de pagamentos, de porte multinacional - Teoria finalista mitigada - Jurisprudência do TJSP e do STJ - Ainda que assim não fosse, a própria legislação processual prevê a flexibilização do dever probatório em casos específicos (artigo 373, § 1º, do CPC) - Hipótese em que a instituição de pagamentos detém maior facilidade na produção da prova, cuja guarda é intrínseca ao serviço prestado - Análise sobre a regularidade das operações que necessariamente deveria se dar pela via documental, a permitir a confrontação de dados computacionais, tais como registros de navegação, IP, geolocalização, forma de validação, dentre outros - Instituição de pagamentos que, mesmo possuindo meios de elucidar os fatos, não apresentou documentos aptos a esclarecer de que forma terceiros obtiveram acesso aos dados pessoais e sigilosos da empresa autora, que tornaram crível a narrativa do golpe sofrido - Ônus previsto no artigo 373, inciso II, do CPC, inadimplido. 3. REGULAMENTAÇÃO NORMATIVA - Resolução 4968/2021 do BCB, que trata de aspectos relacionados à avaliação de riscos e controles para prevenção e correção de fraudes - Resolução BCB 1/2020, que regulamenta o Pix e dedica capítulo exclusivo à sistemática de bloqueio cautelar, suspensão, rejeição e restituição de transações suspeitas - Empréstimo incompatível com o perfil da usuária e seguido de esvaziamento da conta, denotando comportamento suspeito que deveria ensejar medidas preventivas e impeditivas. 4. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - Violação à confiança e à legítima expectativa na relação e à segurança e à proteção dos interesses da correntista - Ausência de declaração válida de vontade - Vulnerabilidade dos sistemas de segurança da requerida - "A instituição*

*financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto" (STJ, REsp 2.052.228/DF) - Instituição bancária que, mesmo informada acerca dos fatos na mesma data do ocorrido, não comprovou ter adotado as medidas inseridas no Mecanismo Especial de Devolução (MED), na recuperação de valores por 90 dias, como lhe incumbia (artigo 41-A, II, da Resolução BCB 103/2021). 5. RESPONSABILIDADE - Fato inserido no risco da atividade desenvolvida pela fornecedora - Culpa "in omittendo" e "in vigilando" - Jurisprudência do STJ e do TJSP - Ausência de causa excludente de ilicitude - Configurado o fortuito interno (Súmula 479 do STJ) - Responsabilidade objetiva. 6. DANOS MATERIAIS - Reparação que é consequência lógica da declaração da inexistência das transações - Adequado retorno das partes ao estado de coisas anterior - Restituição de forma simples a comportar manutenção. 7. DANOS MORAIS - Pretensão da pessoa jurídica autora - Não acolhimento - Caso concreto em que não se constata a ocorrência de abalo extrapatrimonial indenizável - Não comprovação de circunstância excepcional a justificar a pretensão - Jurisprudência. RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1041820-16.2023.8.26.0506; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro: 08/09/2025) (g.n.)*

Contudo, deve ser feita a ressalva de que a aplicação do CDC ao caso,

controversa pela natureza empresarial da conta, não conduz, por si só, à procedência automática do pedido, tampouco exime a autora de provar o fato constitutivo de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. A inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, não é regra de aplicação automática, dependendo da verificação de hipossuficiência técnica ou verossimilhança da alegação no caso concreto para a produção da prova específica, o que, como se verá, não socorre a parte autora diante da dinâmica dos fatos.

Transcrevo precedente desta C. Câmara com esse entendimento:

*AÇÃO REVISIONAL – CONTRATOS BANCÁRIOS DIVERSOS. Sentença de improcedência. Recurso do autor. INADMISSIBILIDADE. **Relação consumerista aplicável, mas inversão do ônus da prova não automática.** Alegações genéricas sem indicação de cláusulas específicas nem prova mínima. Financiamento imobiliário em nome de terceiro. Cartão de crédito sem demonstração de lançamentos indevidos ou de taxa fora da média. Capitalização e juros remuneratórios admitidos quando pactuados. Inexistência de inscrição em cadastros restritivos. Dano moral não configurado. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1017120-07.2024.8.26.0161; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025) (g.n.)*

Nesse contexto, inobstante a incidência da legislação consumerista pela via da teoria finalista mitigada, não se vislumbra in casu a verossimilhança das alegações autorais necessária para autorizar a inversão do ônus da prova, tampouco para presumir a falha na prestação do serviço bancário.

A análise detida da narrativa fática deduzida na própria petição inicial revela contradições que militam em desfavor da tese de invasão cibernética ou falha de segurança sistêmica. O próprio autor confessa, de forma expressa, que durante a interação telefônica com o suposto fraudador, acessou voluntariamente o aplicativo da instituição financeira e realizou o procedimento de "aceite de novos termos contratuais". Tal admissão é crucial para o deslinde da controvérsia, pois evidencia que a operação contestada não decorreu de uma vulnerabilidade do sistema do banco (fortuito interno), mas sim de uma conduta ativa do correntista que, ludibriado pela engenharia social, validou comandos em seu dispositivo.

Ademais, impende destacar a fragilidade do conjunto probatório colacionado pela parte autora. A alegação de que houve vazamento prévio de dados sigilosos - sustentando que o golpista detinha informações privilegiadas sobre faturamento e taxas - permaneceu no campo das meras conjecturas. Não foi apresentado qualquer início de prova material, sequer indiciária, de que tais informações vazaram dos bancos de dados da ré.

De igual modo, o autor não logrou êxito em demonstrar, ainda que minimamente, que o acesso à sua conta e a subsequente transferência de valores ocorreram à revelia de suas credenciais de segurança. Inexiste nos autos prova de que o sistema permitiu a intrusão sem a utilização da senha pessoal, intransferível, ou da validação biométrica. Ao contrário, a dinâmica dos fatos, aliada à ausência de impugnação específica quanto ao uso do dispositivo habitual, corrobora a tese de que a segurança tecnológica do banco permaneceu íntegra, tendo sido a barreira de proteção transposta pela própria atuação da vítima.

Portanto, ausente a verossimilhança da alegação de falha no serviço e inexistindo prova mínima do fato constitutivo do direito alegado (artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil), não há como imputar à instituição financeira a responsabilidade por evento que, ao que tudo indica, decorreu da falta de cautela do próprio usuário.

Lado outro, corroborando a tese de integridade do sistema bancário, a instituição financeira ré desincumbiu-se satisfatoriamente de seu ônus probatório, conforme preceitua o artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. A análise detida dos "Logs de Auditoria" e das telas sistêmicas acostadas à contestação demonstra que a transação impugnada foi realizada em estrita conformidade com os protocolos de segurança exigidos.

Os registros eletrônicos comprovam que o acesso à conta e a efetivação da transferência (TED) ocorreram através de dispositivo móvel previamente cadastrado e de uso habitual do autor. Não se tratou, portanto, de acesso oriundo de dispositivo desconhecido ou suspeito, o que, por si só, afastaria o bloqueio preventivo de segurança. Mais do que isso, a operação foi validada mediante autenticação forte, exigindo-se a aposição de senha pessoal e intransferível, ou biometria, elementos que são de guarda exclusiva do correntista. A ré demonstrou, ainda, que sua monitoria de segurança não detectou, no momento da transação, qualquer indício de instalação de aplicativos de acesso remoto, tampouco houve alteração de credenciais (retokenização) ou mudança de senha.

Diante desse quadro probatório, torna-se forçoso reconhecer que o evento danoso não decorreu de vulnerabilidade tecnológica do banco, mas sim da chamada "Engenharia Social". Nesta modalidade de fraude, o ardil dos estelionatários não visa quebrar a criptografia do sistema bancário, mas sim viciar a vontade do usuário, induzindo-o a entregar suas credenciais ou a validar operações em seu próprio aparelho. Ao atender ao comando do suposto "falso funcionário" e realizar os procedimentos no aplicativo - fato, repita-se, confessado na inicial -, o autor rompeu o nexo de causalidade que ligaria o banco ao prejuízo.

O sistema de segurança da ré cumpriu sua função ao exigir o dispositivo correto e a senha correta. Não é razoável exigir que a instituição financeira impeça uma transação que, aos olhos do sistema, reveste-se de todas as características de legitimidade, emanada do cliente titular. A atuação do autor, ao negligenciar o dever de guarda de seus dados e ao colaborar ativamente com o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudador, caracteriza a culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, restando comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço e evidenciada a culpa exclusiva do consumidor, impõe-se o afastamento do dever de indenizar, reformando-se a sentença para julgar improcedente a pretensão autoral.

Corolário lógico do reconhecimento da excludente de responsabilidade e da inexistência de ato ilícito praticado pela instituição financeira é a improcedência do pleito indenizatório a título de danos morais, objeto do recurso da parte autora.

Para a configuração do dever de indenizar extrapatrimonial, seria imprescindível a demonstração de conduta antijurídica da ré que tivesse atingido os direitos da personalidade da parte autora ou, no caso de pessoa jurídica, sua honra objetiva.

No caso em tela, uma vez constatado que o evento danoso resultou de culpa exclusiva da vítima, que voluntariamente seguiu orientações de estelionatários e fragilizou a segurança de sua conta, rompe-se o nexo causal também em relação aos alegados danos morais. Não se ignora o transtorno e a frustração experimentados pelo autor ao perceber o prejuízo financeiro; todavia, tal infortúnio não pode ser imputado à instituição financeira, que agiu no exercício regular de direito ao processar transações validadas pelas credenciais corretas. Portanto, não havendo falha na prestação do serviço (artigo 14, § 3º, I, do CDC) nem nexo de causalidade, o pedido de reforma da sentença formulado pelo autor para inclusão de condenação por danos morais não merece acolhimento, restando prejudicado diante da improcedência total da demanda.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela ré **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PAGAMENTO S.A., para reformar a r. sentença e julgar **IMPROCEDENTE** a ação, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima; e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela parte autora GABRIEL MARION BRAGHINI-ME.

Em razão do desfecho do julgamento e da inversão do ônus de sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios sucumbenciais devidos ao patrono da ré. Considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal e o não provimento do recurso do autor, com fundamento no artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, majoro a verba honorária para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator