



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000334312**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008543-05.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOILMA DE SOUZA RAMOS FAGUNDES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, MK DIGITAL BANK INSTITUICAO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

**JAIRO BRAZIL**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**19ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação nº 1008543-05.2024.8.26.0011**

**Comarca: São Paulo – Foro Regional XI - Pinheiros – 3ª Vara Cível**

**Apelante: Joilma de Souza Ramos Fagundes**

**Apelados: Banco Bradesco S.A., PagueSeguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. e MK Digital Bank Instituição de Pagamento S/A**

GOLPE DO FALSO TRABALHO. Ação de indenização por perdas e danos cumulada com obrigação de fazer julgada improcedente. APELO DA AUTORA. Alegação de r. sentença “citra petita”. Ocorrência. Causa madura. Apreciação do mérito nos termos do artigo 1.013, § 3º, III, do Código de Processo Civil. Não demonstração de falha na prestação de serviços quanto ao corréu apelado Banco Bradesco, junto ao qual a autora apelante mantém conta bancária. Por outro lado, as corrés apeladas PagueSeguro e MK não demonstraram a regularidade das contas bancárias destinatárias dos valores recebidos. Apelante, contudo, que não demonstrou ter adotado cuidado ao realizar transferências a terceiros desconhecidos. Culpa concorrente. Apeladas PagueSeguro e MK que são condenadas a devolver metade dos valores transferidos da conta da recorrente para as contas mantidas por elas. Dano moral configurado. “Quantum” fixado em R\$ 5.000,00, ante os princípios da equidade, proporcionalidade e razoabilidade. Recurso parcialmente provido.

**Voto nº 32.808**

**Vistos.**

Ação de indenização por perdas e danos cumulada com obrigação de fazer, sob alegação de que a autora foi vítima do golpe do falso trabalho, por meio do qual a autora transferiu as quantias de R\$ 70,00, R\$ 310,00, R\$579,00 e R\$ 1.571,22 em favor de estelionatário que prometeu, via aplicativo *WhatsApp*, remunerar a

autora pela execução de tarefas *on line*. Sustentou a falha na prestação do serviço do corréu Bradesco, do qual a autora é correntista, pois não adotou medidas preventivas para evitar a fraude, tampouco implementou o procedimento do Mecanismo Especial de Devolução, após contestação das transferências via PIX, as quais destoam do perfil da autora e foram realizadas em favor de pluralidade de contas mantidas junto às corrés Pagseguro e MK em 01.10.2023. Alegou ter também noticiado os fatos junto à autoridade policial, ao Consumidor.gov e Bacen. Disse inexistir culpa exclusiva da autora. Alegou ainda culpa das corrés Pagseguro e MK ante abertura de contas sem padrões de segurança. Sustentou dano moral em razão de violação no dever de segurança e pelo desvio produtivo. Pediu a intimação das corrés Pagseguro e MK para apresentarem informações sobre quais critérios de segurança utilizou para realizar a abertura e manutenção das contas de pagamento e de depósito destinatárias das transferências impugnadas; a intimação das corrés para apresentar informações de avaliação de suspeita de fraude, nos termos do artigo 39-B da Resolução Bacen nº 01/2020 e para apresentar esclarecimentos sobre tentativas de múltiplos bloqueios pelo prazo de 90 dias nas contas receptoras, nos termos do artigo 41-D, parágrafo único, II, da Resolução Bacen nº 01/2020; a restituição da quantia total de R\$ 2.530,99 e indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00.

Emenda à petição inicial para indicação das contas receptoras (páginas 85/128), que foi recebida à página 129.

Em defesa (páginas 140/161), o corréu Bradesco alegou que não contribuiu de forma omissiva ou comissiva com o incidente narrado. Sustentou cientificar seus consumidores acerca de golpes na internet. Alegou ainda que todas as operações impugnadas foram realizadas pela autora, mediante suas credenciais secretas e pessoais, por mera liberalidade, a inexistir falha na prestação dos serviços do contestante. Disse não estar configurado dano moral e sustentou que, ausente ato ilícito praticado pelo contestante, não há se falar em devolução de valores.

Em contestação (páginas 197/208), a corré Pagseguro aduziu ilegitimidade passiva, pois atuou como mero meio de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento. Em obediência à Lei de Proteção de Dados, informou a possibilidade de disponibilizar integralmente os dados das contas dos beneficiários do valor, desde que haja ordem judicial para tanto. Alegou ausência de responsabilidade; inexistência de falha na prestação do serviço ante culpa exclusiva do consumidor e de terceiro; participação na Campanha “Tem Cara de Golpe”; e ausência de dano indenizável. Alegou que promoveu o bloqueio das contas recebedoras em nome de Lucas dos Santos Silva e Jocivaldo Carvalho de Sousa para tentativa de recuperação de valores, o que não foi possível, pois movimentados os montantes.

Em defesa (páginas 262/283), a corré MK alegou ilegitimidade passiva. Sustentou que adota todas as medidas necessárias de segurança, que as transferências foram realizadas pela autora, e aduziu culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Alegou diligência na abertura da conta destinatária de parte dos valores, arcando inclusive com custos de elaboração de relatórios detalhados, com pormenorizada análise de risco e dados de seus pretensos clientes.

A ação foi julgada improcedente pelo MM. Juiz Daniel Lucio da Silva Porto, condenada a autora a arcar com o pagamento das custas e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.

Os embargos de declaração opostos pela autora foram rejeitados.

Em apelação, aduz a autora falha na prestação do serviço do Banco Bradesco em relação à avaliação de suspeita de fraude nos termos do artigo 39-B da Resolução Bacen 01/2020, a ensejar falha na bloqueio preventivo, bem como falha relativa à tentativa de múltiplos bloqueios pelo prazo de 90 dias nos termos do artigo 41-D, parágrafo único, inciso II, da Resolução Bacen nº 01/2020, de maneira que o não cumprimento deste prazo gerou falha no mecanismo especial de devolução. Alega ainda falha na prestação dos serviços das coapeladas PagueSeguro e MK Digital em relação à abertura e manutenção das contas de pagamento nos termos da Resolução BCB nº 96/2021 e das contas de depósito destinatárias com os critérios mínimos de

segurança (nos termos da Resolução CMN nº 4.753/2019. Alega sentença *citra petita* porque não apreciados os pedidos dos itens “E” e “F” da petição inicial. Defende a aplicação da teoria da causa madura e alega que as contestações são genéricas. Diz inexistir culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Defende a inversão do ônus da prova. Alega que as transações impugnadas destoam do perfil da apelante, de maneira que o Banco Bradesco falhou no dever da rejeição preventiva prevista pelo artigo 39-B da Resolução BACEN nº 1/2020, bem como falhou na execução do mecanismo especial de devolução.

Apelo tempestivo e respondido.

Ausente preparo ante a gratuidade da justiça.

**É o relatório.**

Considero que a r. sentença é *citra petita* quanto às pretensões relacionadas nos itens “E” e “F” da petição inicial, como alegado pela apelante.

Considerado que o processo está em condições de imediato julgamento, decide-se o mérito, nos termos do artigo 1.013, § 3º, III, do Código de Processo Civil.

Com relação ao corréu apelado Banco Bradesco, não há nos autos elementos mínimos que demonstrem falha na prestação dos serviços, pois, mesmo se admitido que as transferências impugnadas destoassem do perfil da autora apelante e fossem suspeitas de fraude, foram por ela incontroversamente realizadas em favor de terceiros, de maneira que há excludente de responsabilidade de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

Digno de nota ainda que, ao apelar, a autora apelante defende que competia ao coapelado Banco Bradesco ter demonstrado a realização de múltiplos bloqueios pelo prazo de 90 dias; contudo, tal procedimento, previsto no artigo 41-D da Resolução Bacen

nº 01/2020, seria passível de demonstração pelo banco mantenedor da conta recebedora, que tem acesso ao saldo da referida conta, o que não é, na hipótese, o caso do coapelado Banco Bradesco, que inclusive enviou e-mail à apelante a informar que havia iniciado o processo de contestação via MED - Mecanismo Especial de Devolução e recebeu o retorno de que não seria possível realizar a devolução do valor pago/transferido, a ressaltar que a devolução e a decisão final dependem da análise do time de segurança da instituição do recebedor e também do saldo disponível na conta (página 62).

Com relação às corrés apeladas Pagueguero e MK, a supramencionada excludente de responsabilidade também seria aplicável se referidas apeladas houvessem demonstrado a regularidade da abertura das contas destinatárias. Contudo, as recorridas sequer requereram na fase de especificação de provas autorização para apresentação de dados e documentos pessoais eventualmente apresentados quando da abertura das contas, inclusive comprovante de endereço, de maneira que não demonstraram satisfatoriamente a regularidade na abertura das contas destinatárias dos valores transferidos, a evidenciar a falha na prestação do serviço.

Atualmente, inúmeras são as fraudes cometidas por meio da realização de transferência de valores em favor de contas abertas por falsários, com a utilização de identidade de terceiros.

Compete às instituições de pagamento adotar medidas de cautela na verificação da identidade daquele que solicita abertura de contas, conforme dispõe o artigo 4º da Resolução 96/21 BACEN, *in verbis*:

*“As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.”*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A responsabilidade das corrés Pagueguero e MK está inserida na teoria do risco do empreendimento. Inadmissível que as instituições financeiras não sejam responsabilizadas no caso da ação de fraudadores, por tratar-se de fortuito interno, relacionado diretamente à organização da empresa.

A respeito, orienta a súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*“Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Não há se falar em culpa exclusiva da autora, mas, considerada sua parcela de culpa, ao deixar de adotar cautela ao transferir valores a desconhecidos, sob promessa de remuneração posterior, reconhece-se a culpa concorrente, de maneira que a r. sentença é parcialmente reformada para reconhecer a responsabilidade civil das corrés Pagueguero e MK por metade dos danos experimentados pela autora, de maneira que são condenadas a restituir à autora metade dos valores transferidos da conta dela para as contas mantidas em cada uma das instituições corrés.

Sobre os valores a serem devolvidos incidem correção monetária e juros moratórios legais pela SELIC, desde os desembolsos, até o dia anterior à data da entrada em vigor da lei nº 14.905/24, e após passa a incidir correção monetária pelo índice estabelecido pelo artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação que lhe foi dada pela referida lei (IPCA) e juros moratórios legais à taxa estabelecida pelo artigo 406, § 1º, do Código Civil, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic - IPCA).

Considero configurado o dano moral ante sofrimento íntimo suportado pela recorrente.

Razoável a condenação em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), como postulado, considerada a culpa das apeladas Pagueguero

e MK; a busca da compensação pela dor moral, que deve produzir no ofendido a sensação de mal reparado sem implicar em enriquecimento indevido; o fato de que a indenização deve atender à repercussão econômica do arbitramento, observado que a condenação tenha o valor hábil para inibir novas condutas danosas; bem como considerado nesse arbitramento a parcela de culpa da apelante.

O valor prestigia os princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Atende às peculiaridades da situação e harmoniza-se com as provas produzidas.

Além disso, proporciona justa indenização pelo mal sofrido, porém sem tornar-se fonte de enriquecimento ilícito.

A responsabilidade de cada uma das corrés, PagueSeguro e MK, pela indenização por dano moral observará o mesmo percentual correspondente às porções da indenização por dano patrimonial de responsabilidade de cada uma delas, apurável mediante simples regra de três.

Decidiu esta Câmara:

*“Apelação – Ação indenizatória – “Golpe do falso emprego” – Operações financeiras realizadas pela autora, acreditando ela estar trabalhando como filiada da “Shein” e “Amazon” – Sentença de improcedência – Irresignação parcialmente procedente. 1. Hipótese em que a autora, ilaqueada pelo delinquente, efetuou transferências por “pix” de suas contas mantidas perante os bancos réus Itaú e Nubank, para correntistas das instituições financeiras corrés Cartos, C6, Picpay e Neon, com a promessa de que os valores seriam restituídos acrescidos de comissão. 2. Impossibilidade de responsabilização dos bancos réus pagadores, Itaú e Nubank, pelo ocorrido. Elementos dos autos não evidenciando fato imputável a tais bancos, pagadores, no episódio de que foi vítima a autora, só o que ensejaria o reconhecimento da respectiva responsabilidade a partir da teoria do risco da atividade. Aplicação da excludente de responsabilidade civil, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 3. Bancos corrés, recebedores, dos quais, contudo, era exigível, nas circunstâncias, a demonstração da regular abertura das contas, nos termos da Resolução*

*BACEN nº 96/21. Prova não produzida. Pagamento realizado mediante transferência eletrônica dirigida às indigitadas contas. Existência das contas para as quais foram feitas as transferências que representou importante ingrediente para a verificação da fraude. Falha no serviço das instituições financeiras corrés evidenciada, a ensejar a respectiva responsabilidade civil. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Precedentes desde Tribunal e do STJ. 4. Consideração, porém, de que a autora se houve com expressiva parcela de culpa no episódio em análise, haja vista ter deixado de adotar cuidados básicos diante dos tantos golpes sabidamente aplicados no meio virtual. Concorrência de culpas impondo a repartição igualitária da responsabilidade pelos danos, entre a autora e as instituições financeiras corrés. 5. Autora fazendo jus, assim, a indenização correspondente à metade do quanto transferiu para as contas empregadas para realização da fraude, cabendo a cada uma das instituições corrés responsabilidade apurada em função do quanto transferido para as contas mantidas em cada uma delas. 6. Dano moral também caracterizado. Indenização que se arbitra na importância de R\$ 10.000,00, já nisso tomada em conta a concorrência de culpas. Observação de que a responsabilidade de cada uma das corrés pela indenização por dano extrapatrimonial se restringirá à mesma proporção da medida das respectivas responsabilidades pelo dano material. 7. Sentença parcialmente reformada, para proclamar a parcial procedência da ação frente às instituições financeiras receptoras e repartir entre elas e a autora a responsabilidade pelas verbas da sucumbência relacionadas ao litígio travado entre tais personagens. Deram parcial provimento à apelação.” (TJSP; Apelação Cível 1001103-17.2024.8.26.0347; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Matão - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2025; Data de Registro: 16/07/2025).*

Sobre o valor da indenização por dano moral incide correção monetária desde a data de publicação deste acórdão (súmula 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça) pelo IPCA e juros moratórios legais a partir do evento danoso, 02.10.2023 (página 58) pela Selic, deduzido o IPCA.

Com relação ao corréu apelado Banco

Bradesco, a sucumbência é mantida.

Quanto às corrés Pageseguro e MK, considero que a autora sucumbiu de menor parte dos pedidos, de maneira que a parte ré é condenada a arcar com as verbas sucumbenciais por inteiro (artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil). Arbitro os honorários advocatícios de sucumbência em 10% do valor atualizado da condenação (artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil), atendidos o grau de zelo do profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza e importância da causa, além do trabalho e tempo exigidos para a execução do mister (incisos I, II, III e IV, do mencionado dispositivo legal).

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).*

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, §*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).*

Nos termos do entendimento preconizado pela Egrégia Corte Superior, deixo de dispor acerca de honorários advocatícios recursais, pois indevidos na hipótese.

Diante do exposto, voto no sentido de dar parcial provimento ao apelo para reconhecer o julgamento *citra petita* e decidir o mérito, nos termos do artigo 1.013, § 3º, III, do Código de Processo Civil, de maneira a condenar as corrés apeladas PagueSeguro e MK à devolução de metade dos valores transferidos para as contas mantidas por elas, condenadas ainda ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, nos termos da fundamentação.

**Jairo Brazil**  
**Relator**