



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000224630

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009580-33.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado LL MODA ÍNTIMA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 16 de março de 2026.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 4050/26

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. TRANSFERÊNCIAS E ANTECIPAÇÃO DE RECEBÍVEIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo réu contra sentença que julgou procedente a ação de indenização por danos materiais decorrentes de fraude bancária, mediante golpe da "falsa central de atendimento", condenando-o à restituição integral do valor de R\$ 33.035,87. O apelante sustenta ilegitimidade passiva, inaplicabilidade do CDC, fortuito externo e culpa exclusiva da autora, afirmando ausência de falha de segurança e inexistência de nexo causal.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em verificar se há responsabilidade integral da instituição financeira pelos danos causados à autora, decorrentes de fraude praticada por terceiros mediante engenharia social.

III. RAZÕES DE DECIDIR: Regularidade da sujeição passiva – Teoria da asserção – Legitimidade passiva configurada a partir da alegação do consumidor, atribuindo responsabilidade ao réu - Aplicabilidade do CDC (Súmula 297 do STJ) - Autora vítima do golpe da falsa central de atendimento – Ocorrência de falha na prestação do serviço bancário relativa à segurança – Permissão pelo réu de movimentações atípicas, divergentes do perfil da autora - Alteração imediata do limite de PIX e antecipações de recebíveis nunca realizadas antes – Descuido com o dever de monitoramento e prevenção de operações potencialmente fraudulentas, conforme orientação consolidada no STJ (Tema 466 e Súmula 479) - Obrigação da instituição financeira de desenvolver mecanismos para a identificação e bloqueio de operações divergentes do perfil de consumidor do correntista (REsp 2.052.228/DF) - Falha na prestação de serviço quanto à segurança dele esperada - Ação ao seu alcance – Ausência de prova de excludente de responsabilidade do fornecedor, por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, par. 3º, inc. II, CDC) – De outra banda, consumidora aderente à fraude e atuando em contribuição com o fraudador – Fornecimento de dados sensíveis e obediência às instruções de terceiro via canal não oficial, contribuindo decisivamente para o acesso indevido à conta – Culpa concorrente caracterizada – A conjugação dessas condutas afasta tanto a tese de culpa exclusiva da vítima quanto a responsabilização integral da instituição financeira - Responsabilidade repartida entre as partes na proporção de 50% do prejuízo material (R\$ 16.517,93) para cada qual.

IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso parcialmente provido, para reconhecer a culpa concorrente e determinar que o réu restitua 50% do valor do dano material reconhecido na sentença, tornando-se exigível da autora a outra metade.

Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ. 2. Em fraudes por engenharia social, a aplicação da Súmula 479/STJ não impede a modulação da responsabilidade quando comprovada participação culposa do consumidor (art. 945 do CC). 3. Configurada culpa concorrente da consumidora que colabora ativamente com a fraude, impondo repartição proporcional do prejuízo.

Legislação Citada: CPC, art. 1.012; CDC, Art. 14; CC, art. 945; REsp 2.052.228/DF.

Jurisprudência Citada: Súmula 479 e Tema 466 do STJ; (TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Rel.: Valeria Longobardi; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau; j. 25/11/2025); (TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau; j. 18/08/2025).

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais, proposta por LL Moda Íntima Ltda. em face de Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A., julgada procedente pela r. sentença de fls. 126/133, cujo relatório adoto.

A r. sentença reconheceu a responsabilidade objetiva da instituição financeira, considerando caracterizado o fortuito interno, e condenou a ré ao pagamento de R\$ 33.035,87 a título de danos materiais, devidamente atualizados e acrescidos de juros, além de arcar com honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Recurso tempestivo, bem preparado e respondido.

Em suas razões recursais, a apelante suscita, preliminarmente, ilegitimidade passiva, alegando não ter concorrido para o evento danoso e afirmando que as transações foram realizadas por terceiros estranhos à relação contratual. Sustenta a inaplicabilidade do CDC, por ausência de destinatária final. Alega, no mérito, que houve culpa exclusiva da autora, que teria fornecido dados sensíveis a fraudador, viabilizando as transações contestadas. Afirma inexistência de falha na prestação dos serviços, pois sua plataforma atenderia a padrões internacionais de segurança. Sustenta, ainda, tratar-se de fortuito externo, afastando onexo causal. Requer a improcedência integral da demanda.

Contrarrazões às fls. 160/163.

É o relatório.

Voto.

A controvérsia recursal cinge-se à aferição da responsabilidade civil da instituição financeira por prejuízos decorrentes de fraude perpetrada por terceiro mediante o denominado “golpe da falsa central de atendimento”, bem como à eventual configuração de culpa concorrente da parte autora.

A irresignação recursal comporta parcial provimento.

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva. A orientação consolidada do STJ é firme no sentido de que as instituições financeiras se submetem às normas do CDC, conforme dispõe a Súmula 297: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, bem como respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno, nos termos da 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*”.

Desse modo, tratando-se de fraude viabilizada no âmbito da própria operação do serviço bancário, com utilização da conta, mecanismos de antecipação de recebíveis e transferências via PIX, não há como afastar a legitimidade da instituição financeira para integrar o polo passivo.

O fato de o golpe ter sido perpetrado por terceiros não descaracteriza o nexo com a atividade desempenhada pela ré, pois o evento danoso se inseriu no risco do empreendimento. Eventual discussão acerca de culpa concorrente refere-se ao mérito da responsabilidade e à extensão do dever de indenizar, não constituindo matéria apta a excluir a legitimidade passiva.

Também, não procede a alegação de inaplicabilidade do CDC. A sentença acertadamente adotou a teoria finalista mitigada, amplamente acolhida pelo STJ, segundo a qual a pessoa jurídica pode ser considerada consumidora quando demonstrada sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou informacional em face do fornecedor.

No caso, embora a autora utilize plataforma de pagamentos em sua atividade empresarial, tal circunstância não a equipara tecnicamente à instituição financeira, que detém superioridade estrutural, domínio tecnológico e controle dos sistemas de segurança e monitoramento de transações. A complexidade dos serviços bancários digitais e dos mecanismos antifraude evidencia a vulnerabilidade técnica da demandante, o que justifica a incidência das normas protetivas do CDC e a consequente aplicação do regime de responsabilidade objetiva.

Superadas as preliminares, passamos ao mérito.

Conforme se extrai dos autos, no dia anterior à fraude a autora manteve contato com o canal oficial de atendimento da ré para questionar a elevação das taxas de manutenção de sua conta empresarial, tendo sido informada da abertura de chamado interno para análise.

No dia seguinte, recebeu ligação telefônica de indivíduo que, valendo-se precisamente das informações relativas ao atendimento anterior, apresentou-se como preposto da instituição financeira e afirmou dar continuidade à solicitação de redução de tarifas.

Induzida em erro pela verossimilhança do contato, especialmente pela coincidência temática e temporal com o chamado efetivamente registrado, a autora seguiu as instruções repassadas pelo fraudador, realizando procedimentos que culminaram na liberação de acesso indevido à conta empresarial.

A partir disso, foram efetuadas as seguintes operações:

- **Antecipações de recebíveis**, mecanismo até então não utilizado pela autora, que geraram crédito imediato na conta, que gerou juros no importe de R\$ 3.437,87;
- **Transferências via PIX**, em valores fracionados e sucessivos, nos valores de R\$ 5.000,00 e R\$ 15.000,00, totalizando R\$ 20.000,00;
- **Emissão e pagamento de boleto bancário**, igualmente destinado a terceiro estranho à relação contratual, no valor de R\$ 9.598,00.

O somatório dessas operações perfaz o montante de R\$ 33.035,87, valor reconhecido na sentença como prejuízo material suportado pela demandante.

A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes dessa natureza encontra-se pacificada no âmbito do STJ, que editou a Súmula 479, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Trata-se de aplicação direta do art. 14 do CDC, sendo o risco da atividade inerente ao empreendimento.

Assim:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos"

Além disso, a jurisprudência consolidada reconhece que compete às instituições financeiras adotar mecanismos eficazes de segurança, monitoramento e bloqueio de operações atípicas, especialmente quando destoantes do histórico de movimentação do cliente.

No caso concreto, as operações realizadas apresentam inequívoco caráter de atipicidade em relação ao histórico de movimentação da conta, destacando-se: (i) a contratação inédita de antecipação de recebíveis, modalidade até então jamais utilizada pela autora; (ii) a realização de transferências via PIX em sequência, em valores expressivos e incompatíveis com o padrão ordinário da empresa; e (iii) a imediata dispersão dos numerários para contas de terceiros estranhos à relação negocial.

Todas essas transações foram efetivadas no mesmo dia e em curtíssimo intervalo temporal, circunstância que, por si só, evidencia padrão anômalo de movimentação e deveria ter acionado mecanismos internos de monitoramento, alerta ou bloqueio preventivo por parte da instituição financeira.

Em contrapartida, verifica-se uma evidente culpa concorrente da parte autora no caso em questão.

A prova dos autos igualmente evidencia que a autora forneceu dados sensíveis e executou comandos solicitados por terceiro não identificado, fora dos canais oficiais da instituição, sem proceder à mínima checagem de autenticidade do contato. Tal conduta, embora não caracterize culpa exclusiva da vítima (hipótese que afastaria a responsabilidade do fornecedor), configura inequívoca negligência, contribuindo decisivamente para o êxito da fraude.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessa linha, esse comportamento indesejável impõe a incidência do art. 945 do Código Civil, segundo o qual, havendo concorrência culposa da vítima, a indenização deve ser fixada considerando-se a gravidade de sua conduta em confronto com a do autor do dano.

A jurisprudência pacífica, inclusive o entendimento adotado em casos análogos por esta Corte, firmou-se no sentido de que, embora a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes eletrônicas seja objetiva, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade, é juridicamente possível a mitigação do dever de indenizar quando evidenciada a concorrência culposa da vítima.

Nessas hipóteses, comprovada a contribuição do consumidor para a deflagração ou agravamento do evento danoso, admite-se a repartição proporcional dos prejuízos, em observância aos princípios da causalidade adequada e da vedação ao enriquecimento sem causa.

No caso concreto, a conjugação das condutas (falha sistêmica da instituição financeira na detecção de movimentações manifestamente atípicas e comportamento descuidado da autora ao seguir instruções de suposto preposto sem confirmação por canal seguro) impõe o reconhecimento da culpa concorrente, afastando tanto a tese de culpa exclusiva da vítima quanto a responsabilização integral da fornecedora.

À vista disso, mostra-se equitativa a repartição do prejuízo em partes iguais, atribuindo-se 50% da responsabilidade a cada litigante.

Assim, do montante total de R\$ 33.035,87, cabe à ré restituir à autora R\$ 16.517,93 e o remanescente, em igual valor, deverá ser suportado pela própria autora, em razão de sua contribuição para o evento danoso.

No mesmo sentido, seguem as jurisprudências:

Apelação. Relação de consumo. Golpe telefônico perpetrado por terceiro que, após obter dados bancários previamente fornecidos pela autora em contato fraudulento, induziu-a à realização de diversas operações financeiras indevidas, incluindo transferências que somaram R\$ 96.650,00 e contratação de empréstimo de R\$ 12.500,00. Sentença de improcedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Operações atípicas, vultosas e incompatíveis com o perfil da correntista, sem bloqueio ou mecanismo de contenção por parte do banco, caracterizando fortuito interno e falha na prestação do serviço. Reconhecimento, contudo, de culpa concorrente da consumidora (art. 945 do CC), que forneceu espontaneamente seus dados bancários e não adotou cautelas mínimas para verificar a autenticidade dos contatos, contribuindo para o resultado lesivo. Restituição limitada à metade dos prejuízos materiais (R\$ 42.075,00) e inexigibilidade de 50% da dívida do empréstimo fraudulento. Danos morais afastados ante a participação relevante da autora na concretização da fraude. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro

de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E DE CARTÃO CONSIGNADOS. TRANSFERÊNCIAS PIX NÃO RECONHECIDAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Autor que recebeu ligação telefônica sobre contratação de empréstimo e, ante a solicitação não reconhecida, seguiu as orientações dadas por terceiro fraudador. Acessou aplicativo e digitou chave de segurança. Ato que viabilizou o acesso à sua conta por terceiro, para prática de golpe consistente em contratação de empréstimos sucedidos de transferências PIX. Conduta do autor relevante para o resultado. Transferências PIX em valores expressivos e idênticos, logo após a contratação, destoantes do perfil de movimentação do autor, não detectadas pelo réu. Falha na prestação dos serviços que viabilizou a consumação do golpe. Responsabilidade: configuração de culpa concorrente. Restituição de metade dos valores descontados. Condenação por dano moral afastada. Eventuais transtornos e aborrecimentos não passíveis de indenização que, ademais, decorreram da própria conduta descuidada do autor. Ausência de prova doutras repercussões relevantes. Apelo em parte acolhido para julgar parcialmente procedentes os pedidos. Redistribuição da sucumbência. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 18/08/2025; Data de Registro: 18/08/2025)

Nesse sentir, acolhem-se parcialmente as razões recursais.

Quanto aos honorários, o STJ firmou a seguinte tese em sede do Tema repetitivo 1059:

"A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação".

Reajusta-se, assim, a distribuição da sucumbência, a ser fixada de forma recíproca e proporcional, ficando ambas as partes condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de metade para cada, além dos honorários advocatícios da parte adversa, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação para cada qual, nos termos do Art. 85, § 2º, do CPC, e vedada a compensação nos termos do § 14 do mesmo Artigo.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do réu para **reduzir** a condenação por danos materiais para 50% do valor fixado na sentença, estabelecendo-se o montante devido em R\$ 16.517,93 e **redistribuir** a sucumbência, na razão de 50% para cada parte, mantida, no mais, a sentença tal como lançada.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora