



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000070685

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010367-83.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, são apelados AUTO POSTO SANTA FÉ LTDA, AUTO POSTO CHIC LTDA e LEOSMI RODRIGUES DE MOURA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1010367832025

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. FRAUDE ELETRÔNICA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. PHISHING. CULPA CONCORRENTE. VÍTIMA QUE FORNECE CREDENCIAIS A TERCEIROS. INSTITUIÇÃO QUE FALHA EM BLOQUEAR TRANSAÇÕES APÓS COMUNICAÇÃO. DANOS MATERIAIS. REDUÇÃO PROPORCIONAL. DANOS MORAIS. MERO ABORRECIMENTO. AUSÊNCIA DE PROVA DE ABALO EXTRAORDINÁRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Configura-se culpa concorrente quando o consumidor, ainda que induzido por fraude sofisticada, fornece voluntariamente suas credenciais de acesso em ambiente não seguro, contribuindo causalmente para a ocorrência do dano, e a instituição financeira, por sua vez, falha em bloquear transações após ser formalmente notificada da fraude.

2. Na hipótese de culpa concorrente, a reparação dos danos materiais deve ser proporcional ao grau de contribuição de cada parte para o resultado danoso, impondo-se a divisão equitativa da responsabilidade quando impossível aferir com precisão a medida exata de cada concausa.

3. A mera ocorrência de fraude bancária, ainda que seguida de prejuízo patrimonial, não configura automaticamente dano moral indenizável, sendo imprescindível a demonstração de abalo que ultrapasse os transtornos ordinários inerentes ao próprio evento, ônus probatório do qual os autores não se desincumbiram.

Trata-se de apelação interposta contra sentença de procedência parcial (fls. 217-219), cujo relatório se adota, que condenou a instituição de pagamento ao ressarcimento de danos materiais no valor de sessenta e quatro mil, seiscentos e sessenta e nove reais e noventa e nove centavos, bem como ao pagamento de danos morais no montante de dois mil reais para cada autor, totalizando seis mil reais.

Sustentam as razões recursais (fls. 223-230) que a respeitável sentença: (1) desconsiderou tratar-se de fortuito externo decorrente de culpa exclusiva da vítima, que voluntariamente forneceu suas credenciais em ataque de phishing; (2) incorreu em equívoco ao atribuir responsabilidade objetiva à recorrente por transações validadas com credenciais

corretas do cliente, ignorando a ausência de falha nos sistemas de segurança da instituição financeira; (3) aplicou incorretamente o entendimento sobre danos morais a pessoa jurídica, inexistindo prova de abalo extraordinário que justifique a indenização; (4) fixou honorários advocatícios em patamar excessivo para a complexidade da causa.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 236-241.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito e parcial provimento, impondo-se a reforma da sentença recorrida nos termos da fundamentação a seguir exposta.

1. Golpe de phishing, fornecimento voluntário de credenciais, culpa concorrente do consumidor e redução proporcional da indenização por danos materiais.

A questão central dos autos exige cuidadosa ponderação das condutas de ambas as partes para adequada distribuição da responsabilidade pelos danos verificados. Embora a sentença recorrida tenha acertadamente reconhecido a falha da instituição financeira em bloquear as contas após a notificação da fraude, incorreu em equívoco ao desconsiderar inteiramente a participação do consumidor na gênese do evento danoso.

Restou incontroverso nos autos que o administrador das empresas autoras, Leosmi Rodrigues de Moura, foi vítima de golpe de phishing, modalidade de fraude amplamente conhecida e divulgada pelos meios de comunicação e pelas próprias instituições financeiras. O autor, após contato telefônico de suposto assessor da instituição, acessou voluntariamente link enviado pelos fraudadores, inseriu suas credenciais pessoais e intransferíveis em ambiente não seguro e validou o acesso mediante leitura de código QR.

Essa conduta, embora praticada sob influência de engenharia social sofisticada, representa descumprimento dos deveres básicos de cautela e diligência que todo usuário de serviços bancários digitais deve observar. As credenciais de acesso são pessoais, sigilosas e intransferíveis, sendo de conhecimento notório que nenhuma instituição financeira solicita senhas, tokens ou validações por meios externos aos seus canais oficiais.

A circunstância de os fraudadores possuírem informações cadastrais dos autores, embora relevante, não exime inteiramente a responsabilidade do consumidor que, mesmo diante de abordagem que continha dados aparentemente verídicos, deveria ter verificado a autenticidade do contato antes de fornecer suas credenciais em ambiente

diverso do aplicativo ou site oficial da instituição.

Reconhecida a culpa concorrente, impõe-se a aplicação do instituto previsto no Código Civil, que determina a redução proporcional da indenização quando o credor concorre culposamente para o evento danoso. Tratando-se de responsabilidade consumerista, a mesma solução se impõe por força dos princípios gerais da responsabilidade civil.

Na impossibilidade de aferir com absoluta precisão a exata medida da contribuição de cada parte para o resultado final, deve-se adotar a divisão equitativa da responsabilidade, fixando-se em cinquenta por cento a quota-parte de cada um dos envolvidos na produção do dano.

Essa solução atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando tanto a integral exoneração da instituição financeira, que efetivamente falhou em seu dever de segurança, quanto a transferência exclusiva do prejuízo à fornecedora do serviço, desconsiderando a participação causal do consumidor na origem do evento.

Assim, a condenação ao ressarcimento dos danos materiais deve ser reduzida para cinquenta por cento do valor total subtraído, correspondendo a trinta e dois mil, trezentos e trinta e quatro reais e noventa e nove centavos. Esse montante reflete adequadamente a responsabilidade da instituição financeira pelas falhas no serviço, sem desconsiderar a contribuição do consumidor para a eclosão do episódio fraudulento. Precedentes:

(1) “DIREITO DO CONSUMIDOR – FRAUDE BANCÁRIA VIA PIX – GOLPE DO FALSO ADVOGADO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO RECEBEDOR – CULPA CONCORRENTE – CDC – SÚMULA 479/STJ – RESOLUÇÃO BACEN Nº 4.753/2019 – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. [...] Reconhecimento de culpa concorrente, diante da imprudência do consumidor ao realizar transferência sem verificar a autenticidade da comunicação recebida. Parcial provimento do recurso para condenar o banco à restituição proporcional do valor transferido. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1013748-60.2025.8.26.0405; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025).

(2) “APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E

MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. [...] Falha na prestação do serviço configurada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno – De outro lado, autora colaborou ativamente com a fraude – Fornecimento de dados ao fraudador - Distração acerca da inverossimilhança da situação - Culpa concorrente caracterizada – Responsabilidade repartida entre as partes na proporção de 50% do prejuízo - Incluído no cômputo o valor transferido de saldo original da autora [...]” (TJSP; Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Tanabi - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025).

2. Falha da instituição financeira após notificação e concorrência de culpas.

Por outro lado, não se pode ignorar que a instituição financeira também contribuiu decisivamente para a magnitude do prejuízo experimentado pelos autores. Conforme amplamente demonstrado nos autos, o autor Leosmi comunicou formalmente a fraude à central de atendimento da recorrente em nove de junho de dois mil e vinte e cinco, mediante protocolo de número quarenta e seis milhões, quinhentos e oitenta e um mil e vinte e seis, solicitando expressamente o bloqueio imediato das contas.

A despeito dessa comunicação inequívoca, a instituição financeira falhou gravemente em adotar medidas efetivas para impedir a continuidade das transações fraudulentas. Após a notificação, foram realizadas transferências no valor de dezoito mil reais da conta do Auto Posto Chic em nove de junho e quarenta e seis mil, seiscentos e sessenta e nove reais e noventa e nove centavos da conta do Auto Posto Santa Fé em dez de junho, conforme comprovantes de fls. 47-51.

Essa omissão caracteriza defeito na prestação do serviço, pois a instituição de pagamento tem o dever de manter sistemas eficientes de monitoramento e bloqueio de transações suspeitas, especialmente quando expressamente alertada pelo correntista sobre atividade fraudulenta em andamento. A falha em proteger o patrimônio do consumidor após ser formalmente notificada constitui negligência que atrai responsabilidade civil.

Ademais, o sistema da recorrente permitiu a criação de usuário secundário nas contas empresariais sem a devida verificação documental rigorosa, circunstância que

evidencia fragilidade nos protocolos de segurança e contribui para a configuração da falha no serviço.

Verifica-se, portanto, situação de concorrência de culpas, na qual tanto o consumidor quanto a instituição financeira contribuíram causalmente para a produção do resultado danoso. O consumidor, ao fornecer suas credenciais em ambiente não seguro, possibilitou o acesso inicial dos fraudadores. A instituição financeira, ao falhar em bloquear as operações após ser notificada, permitiu a consumação e o agravamento do prejuízo. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO. BANCÁRIO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL. REPETIÇÃO. DANO MORAL. Sentença de procedência. Recurso do réu. Golpe da falsa central de atendimento. [...] Configuração de falha na prestação dos serviços pela instituição financeira, diante da ausência de mecanismos de bloqueio e alerta aptos a impedir movimentações manifestamente atípicas. Culpa concorrente caracterizada. Restituição limitada a metade do valor indevidamente debitado. Dano moral afastado. [...] RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1017144-93.2024.8.26.0562; 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 Santos - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/09/2025; Data de Registro: 12/09/2025).

(2) “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. TRANSAÇÕES SEQUENCIAIS EM VALOR EXPRESSIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479 DO STJ. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA CONFIGURADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSOS DESPROVIDOS. [...] A realização de transações sequenciais e atípicas em curto intervalo, em valores elevados e com a mesma maquineta, evidencia risco previsível que deveria ter sido detectado pelo sistema de segurança do banco, o que não ocorreu, razão pela qual a responsabilidade do requerido deve ser reconhecida. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1035731-82.2024.8.26.0007; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).

3. Danos morais: ausência de prova de abalo extraordinário configurador

de lesão extrapatrimonial.

No tocante aos danos morais, a questão exige análise ainda mais criteriosa, porquanto não se pode admitir que toda e qualquer fraude bancária, pelo simples fato de sua ocorrência, gere automaticamente direito à indenização por danos extrapatrimoniais. Embora a pessoa jurídica possua honra objetiva passível de tutela jurídica, a configuração do dano moral depende da demonstração efetiva de abalo que ultrapasse os dissabores ordinários inerentes ao próprio evento danoso.

No caso concreto, os autores limitaram-se a narrar a ocorrência da fraude e o prejuízo patrimonial dela decorrente, sem produzir qualquer prova concreta de que o episódio tenha efetivamente abalado a honra objetiva das empresas, comprometido sua credibilidade perante fornecedores, causado protesto indevido, gerado inadimplemento contratual ou qualquer outra repercussão negativa no mercado que excedesse os transtornos naturalmente esperados em situação dessa natureza.

A mera alegação genérica de que o desvio de valores afetaria o fluxo de caixa e a estabilidade financeira não basta para caracterizar dano moral, pois tais consequências constituem exatamente o dano material, já ressarcido pela condenação na esfera patrimonial. Admitir o contrário implicaria dupla indenização pelo mesmo fato, conferindo ao dano patrimonial natureza híbrida que o ordenamento jurídico não reconhece.

O chamado desvio produtivo do consumidor, invocado pela sentença recorrida, tampouco se sustenta como fundamento autônomo para a indenização moral no caso dos autos. O tempo despendido em tentativas de solução administrativa e a necessidade de ajuizamento da ação constituem desdobramentos naturais e previsíveis do evento danoso, inserindo-se no contexto ordinário de litígios dessa espécie.

Ademais, reconhecida a culpa concorrente do próprio consumidor na produção do evento, com ainda maior razão se afasta a indenização por danos morais, pois não se pode pretender compensação extrapatrimonial por situação para a qual o próprio autor contribuiu causalmente mediante conduta negligente no trato de suas credenciais de acesso.

A jurisprudência dos tribunais superiores é firme no sentido de que o dano moral não se presume, devendo ser efetivamente comprovado mediante a demonstração de suas repercussões concretas na esfera extrapatrimonial do ofendido. Tratando-se de pessoa jurídica, impõe-se prova de que o episódio tenha efetivamente maculado sua reputação comercial, abalado sua imagem perante o mercado ou causado prejuízo à sua credibilidade empresarial, elementos que não se fazem presentes nos autos.

A situação narrada, embora indubitavelmente desagradável e geradora de transtornos aos autores, não ultrapassou o patamar de mero aborrecimento cotidiano, insuficiente para ensejar reparação por danos morais. O fato de terem sido vítimas de fraude gera direito ao ressarcimento patrimonial proporcional, mas não configura, por si só, lesão à honra objetiva das empresas autoras.

Impõe-se, portanto, a reforma da sentença recorrida também neste aspecto, para afastar integralmente a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. [...] Falha na prestação do serviço configurada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno – De outro lado, autora colaborou ativamente com a fraude – Fornecimento de dados ao fraudador - Distração acerca da inverossimilhança da situação - Culpa concorrente caracterizada – Responsabilidade repartida entre as partes na proporção de 50% do prejuízo - Incluído no cômputo o valor transferido de saldo original da autora – Vedada inovação recursal quanto à alegação de negativação indevida – Danos morais afastados - Conduta da parte autora afasta a reparação extrapatrimonial - Dissabor cotidiano disparado pela parte autora – Honorários redistribuídos e não majorados. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Tanabi - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025).

(2) APELAÇÃO – DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATO DE EMPRÉSTIMO E TRANSAÇÕES VIA CARTÃO DE CRÉDITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – FRAUDE BANCÁRIA ("GOLPE DA FALSA CENTRAL") – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – SÚMULA 479 DO STJ – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA – OPERAÇÕES ATÍPICAS E VULTOSAS SEM BLOQUEIO PREVENTIVO – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA BANDEIRA DO CARTÃO – REJEIÇÃO DA ILEGITIMIDADE PASSIVA DA VISA – ARTIGOS 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, E 25, §1º, DO CDC – CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA RECONHECIDA (ART. 945 DO CC) – REDUÇÃO PROPORCIONAL DA INDENIZAÇÃO – DANOS MORAIS INDEVIDOS

– SENTENÇA MANTIDA – RECURSOS DESPROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1001542-39.2025.8.26.0526; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Salto - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025).

4. Redução dos honorários advocatícios.

O pedido de redução dos honorários advocatícios ou aplicação do art. 85, § 8º do CPC é rejeitado, uma vez que a fixação da verba honorária em 10% sobre o valor da condenação (Sentença - fls. 219) está em consonância com o § 2º do art. 85 do CPC e atende aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, não se tratando de causa de valor inestimável ou irrisório. Precedentes:

(1)” CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo consignado e cartão de crédito consignado. Ação anulatória e indenizatória. "Golpe da falsa portabilidade". Sentença de procedência. [...] Pretensão de redução dos honorários advocatícios sucumbenciais. Inadmissibilidade. Verba honorária fixada conforme artigo 85, § 2º do CPC e tema repetitivo nº 1076 do STJ. Adoção do mínimo legal permitido. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1006734-64.2024.8.26.0565; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025).

(2) “Direito civil e processual civil. Apelação cível. Conta bancária utilizada para movimentações de empresa empregadora. Fraude empresarial. Responsabilidade civil. Inaplicabilidade do CDC. Culpa exclusiva da autora e de terceiros. Honorários sucumbenciais. Redução. Impossibilidade, pois já fixados no mínimo. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (art. 252 do RI/TJSP). Desprovimento. [...] 8. A redução dos honorários advocatícios é incabível, pois fixados no percentual mínimo legal de 10%, sendo inaplicável a equidade quando o valor da causa não é baixo nem o proveito econômico inestimável, conforme a tese firmada no Tema 1.076 do STJ. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1112073-64.2015.8.26.0100; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2025; Data de Registro: 17/11/2025).

Termos em que se dá parcial provimento ao recurso para: (1) reconhecer a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa concorrente entre consumidor e instituição financeira na produção do evento danoso; (2) reduzir a condenação ao ressarcimento de danos materiais para cinquenta por cento do valor subtraído, correspondente a trinta e dois mil, trezentos e trinta e quatro reais e noventa e nove centavos; (3) afastar integralmente a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Dado o parcial provimento do recurso, com procedência parcial dos pedidos, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais. Considerando que o recorrente decaiu de parte do pedido, notadamente quanto aos danos materiais e morais, impõe-se a distribuição dos encargos sucumbenciais. A fixação é feita na proporção de 70% para a apelada e 30% para o apelante, sobre o valor da condenação.

Fica, contudo, vedada a compensação de honorários advocatícios, por força do disposto no art. 85, § 14, do Código de Processo Civil. Os honorários advocatícios são fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, a ser distribuído na proporção acima indicada, observada a gratuidade se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).