



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000224970

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011187-69.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante JAMILLE GONÇALES CABRERA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 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: **Negaram provimento 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 9009/26

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSAÇÃO ÚNICA. OPERAÇÃO NÃO RECONHECIDA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória proposta em face de instituição financeira, visando à restituição de R\$ 6.790,00 transferidos mediante fraude conhecida como “golpe do falso funcionário” e a indenização por danos morais. Alegou ter recebido mensagem de suposto funcionário do banco, que orientou para aumentar o limite do cartão de crédito, induzindo-a a acessar link fraudulento. Após seguir as instruções, constatou a transferência não autorizada. Sustenta responsabilidade objetiva do banco pelo risco da atividade e falha na prestação do serviço.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 1. Consiste em saber se a instituição financeira deve responder pelos prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiro. 2. Se deve ser reconhecida a falha na prestação do serviço quanto à segurança da operação, bem como os danos materiais e a condenação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: Golpe do falso funcionário – Recorrente contatada por mensagem informando a possibilidade de aumento do limite de cartão de crédito – Acatamento das instruções repassadas pelo suposto funcionário da instituição financeira – Acionamento de link espúrio – Posteriormente, constatação da transferência para terceiro desconhecido – Inexistência de fragilidade sistêmica – Falta do dever de cuidado - Acolhimento das orientações de pessoa desconhecida em contato por canal não oficial - No caso, a transferência foi efetuada mediante uso de credenciais legítimas, sem qualquer indício de falha no sistema ou vazamento de dados – Ônus da prova competia à autora, que disso não se desincumbiu (art. 373, I, CPC) - A autora não trouxe sequer o comprovante da transferência realizada – Presumindo-se que tenha sido uma única transferência – Inexistência de operações reiteradas para pronta verificação da possível ocorrência de situação excepcional com vista ao bloqueio da conta – Rompimento do nexo causal – Hipótese de exclusão de responsabilidade – Fortuito externo – A responsabilidade objetiva das instituições financeiras não é absoluta, sendo afastada

quando comprovada culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC) – Ausência de responsabilidade do réu pelo prejuízo - Dano moral não configurado - Comportamento da autora comprometedora da reparação extrapatrimonial – Dever de cuidado dela inobservado na hipótese fática – Incidente que, embora cause transtornos e aborrecimentos, não atinge a esfera da dignidade ou personalidade

IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. A instituição financeira não responde por prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiro quando não demonstrada falha sistêmica ou vazamento de dados sob sua guarda. 2. A realização voluntária de atos pelo consumidor, mediante fornecimento de credenciais a pessoa desconhecida em canal não oficial, caracteriza culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. 3. Operação única não evidencia defeito na prestação do serviço bancário. 4. Não há dano moral quando a própria autora contribui para a fraude, afastando a responsabilidade exclusiva das rés.

Legislação Citada: CDC, arts. 14, caput e §3º, II; CC, arts. 186 e 927; CPC, art. 487, I e art. 373, I.

Jurisprudência citada: TJSP; Apelação Cível 1039062-03.2024.8.26.0224; Rel.: Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); j: 29/08/2025;

TJSP; Apelação Cível 1000695-84.2024.8.26.0651; Rel.: Guilherme Santini Teodoro; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); j: 29/07/2025;

TJSP; Apelação Cível 1001681-70.2024.8.26.0414; Rel.: João Battaus Neto; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); j: 27/05/2025

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais, visando à restituição da quantia de R\$ 6.790,00 transferida mediante fraude conhecida como “golpe do falso funcionário”, bem como a reparação por danos morais, sendo a ação julgada improcedente pela sentença de fls. 146/148, cujo relatório adoto, que condenou a autora ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

Em suas razões recursais, a recorrente sustenta, em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, argumentando que a fraude configura fortuito interno. Aduz, ainda, falha na segurança do serviço e de resposta tardia à comunicação da fraude. Além de ausência de comprovação de medidas cabíveis para impedir a movimentação. Ao final, requer a reforma da sentença para condenar o réu ao pagamento da quantia impugnada, além da reparação por danos morais

Contrarrazões às fls. 171/179.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia à análise da responsabilidade da instituição financeira por prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiro, conhecida como “golpe do falso funcionário”.

Respeitados os argumentos recursais, a r. Sentença comporta integral manutenção e, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal, adota-se a r. sentença recorrida como razão de decidir, por seus próprios fundamentos, que bem analisaram as provas dos autos.

Da análise dos autos, verifica-se que o golpe foi aplicado por terceiro, tendo a parte autora contribuído para a fraude ao não adotar as devidas cautelas para verificar a veracidade das informações recebidas.

A autora, acreditando ser necessária o aumento do limite do seu cartão de crédito, foi induzida em erro ao seguir as instruções repassadas pelo fraudador, clicando em link fraudulento, o que culminou a realização de uma transferência no valor de R\$ 6.790,00.

Ainda que se cogitasse aplicar na hipótese dos autos o entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros, quando evidenciada falha na prestação do serviço, especialmente na proteção de dados bancários dos clientes, não ficou bem configurada nos autos essa falha, pois não restou comprovado qualquer vazamento de dados pela instituição financeira uma vez que a própria parte requerente confessa ter clicado em link, seguindo as orientações dadas pelo fraudador.

Ora, mensagens e ligações sobre situações inverossímeis chegam aos milhares aos consumidores a fim de que sejam seduzidos a aderir a fraudes, como realizou a parte autora na hipótese, sem que se alcance constatar responsabilidade do recorrente no caso em tela.

No caso em comento, verifica-se que o golpe foi perpetrado por um terceiro sob contribuição da falta de prudência da parte autora que se deixou enganar, não tendo conferido a veracidade das informações recebidas, nem adotado as medidas necessárias para proteger seus dados e recursos, agindo de modo a atrair contra si a responsabilidade por sua conduta desatenta, não sendo razoável supor haja meios do réu proteger seus correntistas de contatos externos ao ambiente bancário.

Na hipótese, a autora sequer trouxe o comprovante da transferência realizada, presumindo-se que tenha sido uma única transferência, não se alcançando concluir pela existência de liame causal entre o dano suportado e a alegada insegurança sistêmica. Essa única operação não poderia, por si só, despertar qualquer suspeita quanto à ocorrência da fraude uma vez que foi transferido o valor do saldo em conta e realizada por meio de dados verdadeiros, vale dizer, com total vulneração do sistema pelo recorrente, dando azo ao dano material.

Note-se, porque importante, que não há como se concluir pela incompatibilidade do perfil com operação única, ainda que valor de monta pois sem qualquer prova carreada aos autos do uso impresso à conta pela recorrente a angariar reforço à alegação de que houve falha do sistema, na ausência de detecção de uma possível fraude.

Embora o golpe do falso funcionário seja fenômeno recorrente, sua ocorrência, quando depende de conduta ativa do consumidor que fornece

credenciais e acessa link fraudulento, rompe o nexo causal entre o serviço bancário e o dano, caracterizando fortuito externo. A previsibilidade genérica do risco não basta para imputar responsabilidade ao banco quando não há falha concreta no sistema.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, o Juízo de origem entendeu que os fatos não ultrapassaram os limites do mero aborrecimento, não havendo demonstração de prejuízo extrapatrimonial relevante com liame causal estabelecido.

É indevida a indenização por danos morais porque, tendo a autora procedido com incúria, fornecendo seus dados pessoais a terceiro de *sponte* própria, não pode pretender que o transtorno causado por seus próprios atos ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade, imputável ao réu.

O dano moral apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal. Quando se tratam de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

Destarte, não se verifica defeito na prestação do serviço nem falha de segurança imputável à instituição financeira. Configura-se culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, impondo-se a manutenção da sentença.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. EMPRÉSTIMOS PESSOAIS E TRANSAÇÕES BANCÁRIAS CONTESTADAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Ação declaratória de inexistência de débitos cumulada com pedido de restituição de valores e indenização por dano moral. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Autora recebeu mensagem SMS sobre compra aprovada não reconhecida. Clicou em "link" e, após contato telefônico, seguiu orientação dadas pelo golpista. Dirigiu-se a caixa eletrônico e efetuou pagamentos e transferências bancárias. Transações voluntárias e sem cautela mínima na verificação da conformidade da solicitação. Conduta da autora determinante para consumação do golpe. Voluntariedade incompatível com alegação de atipicidade das transações. Culpa exclusiva da autora. Excludente de responsabilidade. Ausência de falha na prestação de serviços. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1039062-03.2024.8.26.0224; 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 Guarulhos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025)

CONTRATO BANCÁRIO. Ação reparatória por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Tentativa de aumentar seu limite de crédito por "link" obtido em rede social, resultando na contratação de empréstimo e transferência do valor para terceiro. "Golpe da falsa central de atendimento". Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença correta. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1000695-84.2024.8.26.0651; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Valparaíso - 1ª Vara; Data do Julgamento: 29/07/2025; Data de Registro: 29/07/2025)

APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos morais e materiais, pela qual a autora alega que sofreu desfalque financeiro por transferência via pix não autorizada – Sentença de improcedência – Recurso da autora. TRANSFERÊNCIA VIA PIX – Impugnação pela parte autora – Golpe da Falsa Central de Atendimento - Autora teve prejuízo de R\$ 2.261,00, ante o contato de suposto funcionário do banco réu, através do qual lhe encaminhou "link" para cadastro de pedido de cancelamento de cartão – Autora que procedeu ao acesso ao "link", assim com o seguiu orientações do falsário quanto às movimentações financeiras em sua conta – Narrativa corroborada em sede policial - Fortuito interno não reconhecido - Não incidência da Súmula 479 do C. STJ – Evidente fragilização do sistema de segurança do banco causada exclusivamente pela correntista – Movimentação que não foge ao perfil da autora - Responsabilidade que não pode ser imputada à conta do banco Responsabilidade objetiva do banco afastada - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA – Recurso da autora desprovido, com majoração de honorários. (TJSP; Apelação Cível 1001681-70.2024.8.26.0414; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Palmeira D'Oeste - Vara Única; Data do Julgamento: 27/05/2025; Data de Registro: 27/05/2025)

Quanto aos honorários, o STJ, ao decidir o tema repetitivo 1076, fixou as seguintes teses:

"Tema nº 1.076 (STJ) - I) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Fazenda Pública na lide - , os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. II) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo".

Quanto aos honorários, sucumbente o apelante, majora-se a verba para 13% do valor da causa, permanecendo suspensa a exigência em razão da gratuidade.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a mera 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, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora