



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000316001

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011828-70.2024.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante MARIA DE LOURDES CHIOSINI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB METROPOLITANO.

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 CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º: 1011828-70.2024.8.26.0604

Comarca: Sumaré (1ª Vara Cível)

Apelante: MARIA DE LOURDES CHIOSINI

**Apelados: COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB METROPOLITANO e
PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**

Juíza: ANA LUCIA GRANZIOL

Voto n.º 7.902

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIOS JURÍDICOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Autora que alega ter recebido ligação telefônica de pessoa que se passou por funcionário do banco corréu e foi induzida a realizar transferências via Pix, sob o falso pretexto de cancelar transação anterior – Sentença de improcedência – Apelo exclusivo da parte requerente.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Fraude perpetrada por terceiros – Autora que admite, todavia, ter pessoalmente efetuado as transferências que lhe foram solicitadas pelo terceiro – Inexistência de responsabilidade do banco corréu responsável pela conta de titularidade da autora – Caso em que, além da conduta negligente da autora, não se verifica discrepância no perfil de consumo – Responsabilidade da segunda corré, PagSeguro, no entanto, caracterizada – Corré que permitiu a abertura da conta utilizada no golpe para recebimento do numerário e não comprovou a regularidade no procedimento de abertura da conta, como determinam as Resoluções BACEN n.º 96/21 e n.º 4.753/19 – Hipótese, todavia, de culpa concorrente entre autora e essa corré, diante da negligência já caracterizada da requerente.

DANO MORAL - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da autora ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento. Sentença reformada em parte, para julgar parcialmente procedente a ação, em face da corré PagSeguro.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 257/259, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais, movida por MARIA DE LOURDES CHIOSINI em face de

COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB METROPOLITANO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., condenando-a ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Recorre a autora (fls. 262/271), sustentando, em síntese, que foi vítima de fraude por falha na prestação do serviço bancário. Alega que as quatro transferências via PIX foram realizadas em um intervalo de apenas 16 minutos, sendo absolutamente atípicas em relação ao seu perfil de consumo e, portanto, deveriam ter sido bloqueadas. Diz ter notificado a instituição financeira após alguns minutos, mas ela não comprovou ter adotado os procedimentos adequados para o MED – Mecanismo Especial de Devolução. Também sustenta a responsabilidade civil objetiva da segunda corré, que permitiu a criação de conta sem validar as informações dos titulares. Assim, aponta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, com base na Súmula 479 do STJ e no dever de segurança, bem como diante da violação às Resoluções nº 147/2021 e nº 4.753/2019 do Banco Central. Insiste na pretensão de restituição do valor subtraído e na indenização por danos morais, estes caracterizados *in re ipsa*.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 276/281 e 282/288).

É o relatório.

2. O recurso merece parcial provimento.

Narra a autora, na petição inicial, que, em 23/05/2024, recebeu ligação telefônica de uma pessoa que se passou por sua gerente na cooperativa de crédito SICOOB. Sob o pretexto de regularizar uma operação, a golpista a induziu a acessar o aplicativo bancário e realizar procedimentos que resultaram em quatro transferências via PIX, que totalizaram R\$ 4.099,00, para a conta de um terceiro desconhecido (Matheus Ferreira Rodrigues da Silva), mantida junto à corré PAGSEGURO (fls. 27/30).

Afirma que as operações eram incompatíveis com seu perfil e que, apesar de ter comunicado a fraude imediatamente, não obteve o estorno dos valores.

Assim, busca a restituição do prejuízo material e indenização por danos morais.

A r. sentença julgou improcedente a demanda, daí o apelo.

Pois bem.

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é

que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, 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*".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial n.º 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco apelante.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

A parte autora foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, vez que recebeu contato por telefone, acreditando se tratar de funcionário do banco, e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

segiu as instruções do estelionatário que culminaram nas transações ora impugnadas.

Aqui é importante notar que a autora não se acautelou minimamente, eis que, diferentemente do alegado na inicial, ela própria realizou as transferências bancárias, como consta em sua reclamação feita perante o corréu com o qual mantém conta (fls. 207).

Foram realizadas, em 23/05/2024, em um intervalo de aproximadamente 15 minutos, quatro transferências via Pix, totalizando R\$ 4.099,00, como seguem (fls. 27/30):

R\$ 2.100,00 às 17:31:50;

R\$ 999,00 às 17:39:15;

R\$ 400,00 às 17:40:02 e;

R\$ 600,00 às 17:43:57.

No específico caso dos autos, não se verifica culpa da corré Sicoob.

Como corretamente destacado na r. sentença, as transações não fogem, flagrantemente, do perfil de consumo da requerente, como revela a análise dos extratos de fls. 212/222.

Com efeito, esses documentos revelam que era comum a autora realizar transferências e pagamentos que a deixavam com saldo negativo, utilizando o limite do cheque especial (Cheque Plus) meses antes da fraude de 23/05/2024.

Isso somado à própria conduta da requerente, que acessou seu aplicativo e realizou as transferências, afasta a responsabilidade desse corréu.

Nesse sentido:

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação da autora de que foi induzida a erro por terceiro golpista, que se passou por preposto da ré. Golpe da falsa central de atendimento. Inadmissibilidade da inversão do ônus probatório no caso, ante a falta de verossimilhança mínima das alegações da autora. Consideração de que a parte ativa admite ter passado informações pessoais e transferido dinheiro para a pessoa indicada pelo interlocutor, sem relação alguma com a instituição de pagamento. Hipótese em que não se afigura realmente crível,

na espécie, não ter a autora identificado se tratar de um golpe ao ser orientada a transferir quantias para a conta de terceira desconhecida, mediante PIX. Aplicação ao caso da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Ato ilícito imputado à ré não caracterizado. Danos morais indenizáveis não configurados. Pedido inicial julgado improcedente. Sentença mantida (RI, 252). Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1004748-13.2025.8.26.0348; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2026; Data de Registro: 11/03/2026)

O mesmo entendimento, todavia, não se aplica à corré PagSeguro.

Isso porque essa requerida não comprovou, como lhe incumbia, ter cumprido o disposto no art. 4º, *caput*, da Resolução 96/21 BACEN e no art. 2º, *caput*, da Resolução 4.753/19 BACEN, que assim determinam, respectivamente:

Art. 4º 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.

Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

Em casos tais, para o êxito do golpe, é imprescindível a abertura de conta que permita a rápida dissipação dos valores para outros destinos.

Desse modo, a falta de cautela dessa corré ao permitir a abertura da conta utilizada na fraude atrai a sua responsabilidade no caso concreto, nos termos da legislação consumerista já citada.

Entretanto, não se pode ignorar o comportamento negligente da autora consumidora, que se descuidou das mínimas cautelas, como já visto, de modo que a culpa, no caso, é concorrente.

Desse modo, a corrê PagSeguro deve responder por metade dos prejuízos materiais suportados pela autora.

DANO MORAL

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, efetivamente, não houve circunstâncias que ultrapassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome da autora no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero dissabor.

Além disso, as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, que o sofrimento psíquico da parte autora foi causado, em verdade, por conduta fraudulenta de terceiro de má-fé, do qual os bancos, por sua vez, também foram vítimas.

No sentido do quanto acima decidido:

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu ligação de suposto gerente do réu, advertindo-o de operações fraudulentas em sua conta, e, desse modo ilaqueado pelo interlocutor, permitiu com que realizassem contratação de empréstimo consignado, seguido de transferência por pix a terceiro de parte do produto do mútuo – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Autor idoso e provavelmente pouco habituado a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pelo autor e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequivoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 1.1. Parcela de

culpa do autor escusável, até por se tratar de pessoa simples e idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu. 1.2. Quadro impondo o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico (contrato de empréstimo), restituindo-se as partes, porém, ao estado anterior (CC, art. 182). 2. Dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC incabível na situação, por não caracterizada infração ao princípio da boa-fé objetiva, haja vista que o banco réu, aparentemente, também foi vítima da ação do delinquente. 3. Não reconhecimento, ainda, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda. Repartida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência em proporção. Deram parcial provimento à apelação.

(TJSP; Apelação Cível 1003374-28.2025.8.26.0229; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)

Nesse contexto, resolve-se reformar a r. sentença, para manter a improcedência da demanda contra a corrê Sicoob, mantida a condenação da requerente ao pagamento de honorários em favor de seus patronos, majorada para 11% do valor da causa, observada a gratuidade. Em relação à corrê PagSeguro, a demanda é parcialmente procedente, pelo que deverá essa corrê pagar à autora, a quantia de R\$ 2.049,50, atualizada desde o desembolso e com juros de mora desde a citação, em vista da responsabilidade civil contratual, observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: (i) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidirem apenas juros de mora, estes serão calculados pela SELIC deduzido o IPCA; (ii) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidir apenas correção monetária, esta será calculada pela Tabela Prática do TJSP; (iii) desde a vigência do Código Civil de 2002 e até a data da vigência da Lei nº 14.905/2024, no intervalo de tempo em que incidirem cumulativamente juros de mora e correção monetária, ambos, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; e (iv) a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024 (28/08/2024), a correção



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA.

A autora e essa corrê ficam condenadas a arcar, cada uma, com as custas e despesas processuais a que deram causa. Fica cada parte condenada ao pagamento de honorários devidos ao patrono da *ex adversa*, ora fixados por equidade em R\$1.000,00, vedada a compensação, observada, ainda, a gratuidade judicial deferida à requerente.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator