



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000265306

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013090-05.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante KÉZIA REGINA FRÓES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ASTRO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 25 de março de 2026.

REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto n.º 283 - AC

Apelação Cível n.º 1013090-05.2025.8.26.0577

Apelante: Kézia Regina Fróes

Apelado: Astro Instituição de Pagamento Ltda

Origem: Comarca de São José dos Campos - 8ª Vara Cível

Juiz(a) Prolator(a): Daniel Toscano

EMENTA: Apelação Cível. Direito do consumidor. Bancário. Recurso desprovido. I. Caso em Exame: Ação que busca a responsabilização por dano material da instituição financeira por operações realizadas em nome da autora, vítima de golpe praticado por terceiros, e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão: 2. A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira é responsável pelos danos narrados e se houve danos morais indenizáveis. III. Razões de Decidir: 3. Código de Defesa do Consumidor aplica-se, pois a autora é consumidora e a instituição fornecedora de serviços. 4. Excludente de responsabilidade, consistente em rompimento do nexo de causalidade, afasta obrigação da instituição financeira em reparar danos, conforme artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese: 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade do banco afastada por fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. 2. Não aplicação da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça devido à ausência de falha de segurança imputável ao banco.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 157/159, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou improcedente o pedido, nos seguintes termos: “[...]Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTE a pretensão inicial. [...]”.

Inconformada, insurgiu-se a parte autora (fls. 163/188). No mérito, sustentou, em síntese, que a instituição financeira teria deixado de promover os atos necessários a evitar os prejuízos que alegou ter sofrido, o que consistiria em falha de prestação de serviço. Assevera que, em razão do ocorrido, teria sofrido também danos de ordem extrapatrimonial.

Houve contrarrazões (fls.192/209).

Não houve oposição ao julgamento virtual, com apresentação de sustentação oral.

É o relatório.

Presente o pressuposto de admissibilidade recursal da tempestividade, a ser despiciendo o preparo, em razão da concessão dos benefícios da justiça gratuita à parte apelante, o recurso é conhecido e recebido, admitindo-se o seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação em que se busca a condenação da instituição financeira ré, ora apelada, ao pagamento de indenização por dano material, no importe de R\$ 4.100,00, em razão de pagamento realizado pela autora mediante transferência via PIX, para fins de formalização de contrato de compra e venda de motocicleta anunciada na plataforma Facebook Marketplace, além da pretensão do pagamento de indenização por danos morais. Restou incontroverso nos autos que, no dia 07/03/2024, a parte autora foi vítima de fraude praticada por terceiros. Sustenta a parte autora que, em razão do evento danoso, o apelado deveria cancelar as contratações em seu nome e responder pelos danos morais e materiais que teria sofrido. Este, em contestação, afirmou que os prejuízos sofridos pela parte autora teriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Assim, cinge-se a controvérsia a definir se a instituição financeira ré tem responsabilidade pelos danos causados à autora em relação ao evento narrado na exordial. Pugna a apelante pela reforma da r. sentença, a fim de que os pedidos autorais sejam julgados procedentes.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

"Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título "Dos atos ilícitos", complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposo. O credor lesado encontra-se em posição

mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta levíssima. (Direito civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações / Carlos Roberto Gonçalves. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, fls. 363/364).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que 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.

Nesta senda, o Código de Processo Civil, em seu artigo 373, efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência de fraude conhecida “golpe do falso intermediário na compra e venda de veículo”, que resultou na transferência de valor realizado pela autora via pix, para fins de realizar a compra de um veículo automotor, no montante de R\$ 4.100,00. Dessa forma, constata-se que terceiros alheios à relação entre apelante e apelado, por meio de artifícios ilegais, ludibriaram a vítima mediante episódio de fraude. Nesta toada, cumpre observar que a transferência via pix foi realizada de maneira voluntária pela própria parte Autora, através de sua conta corrente junto à Caixa Econômica Federal, em favor de uma conta em nome de Ligia Maria De Paula Amorim, de forma que a apelada configurou apenas como instituição financeira intermediadora do pagamento espontaneamente realizado pela apelante.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio

por conta e risco próprios.

No presente caso, porém, diante das peculiaridades do expediente promovido pelos terceiros responsáveis pelo golpe, forçoso reconhecer que a cadeia de acontecimentos narrados não envolve falha na prestação do serviço do banco, por intermédio da assunção de medidas de segurança pertinentes, uma vez configurado fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima. Tal conclusão decorre do fato de que a própria vítima realizou a transferência financeira voluntariamente, sem indícios de qualquer falha de segurança imputável ao banco réu. Assim, a hermenêutica a incidir sobre Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça deve ser ponderada, haja vista que houve, no caso em questão, eventualmente falha na segurança pública ou a culpa exclusiva da vítima no que concerne à verificação da pessoa beneficiária dos valores transferidos.

Nesse cenário, apenas acaso a causa de pedir tenha lastro no puro e simples desconhecimento e conseqüente rejeição de eventual operação pelo consumidor, a atrair a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, na medida em que a segurança em sentido amplo em relação à incolumidade do sistema cabe ao banco; por conseguinte, a alusão à captação mediante fraude da senha e dos atributos do cartão sem que se consubstancie interação física determinante como objeto da causa de pedir, em razão do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura, não pode carrear a responsabilidade ao consumidor. No entanto, as causas de pedir que envolvam condutas conhecidas e externas, em que a sistemática adotada não seja a causa efetiva do dano, não podem conduzir à responsabilização da instituição financeira. Em que pese a documentação acostada aos autos pela autora indicar a verossimilhança das suas alegações e sua respectiva boa-fé, a prova produzida não é suficiente à satisfação da pretensão vazada.

No caso vertente, portanto, a parte autora não se desincumbiu do ônus de provar que o réu encampou conduta culposa, que pudesse ensejar a obrigação de reparação, nos termos dos supracitados artigos 927 e 186 do Código Civil, na medida em que não demonstrou a falha nos serviços financeiros por ele prestados. Por conseguinte, na presente hipótese, aplicam-se as excludentes do nexo de causalidade insculpidas no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, eis que os prejuízos foram sofridos, de forma indubitosa, por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Destarte, não se deve acolher o pedido de condenação do réu ao pagamento da indenização pleiteada.

Cumprе observar ainda que, até em razão da ausência de participação da pessoa responsável pela aplicação do golpe narrado pela parte autora na presente relação jurídica processual, não há provas, devidamente submetidas ao contraditório e à ampla defesa, que apontem, de maneira cabal, para a ocorrência do suposto sinistro.

Com norte em precedentes fixados pelo Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora . 1. Golpe do leilão falso. Culpa exclusiva da vítima, que agiu de forma negligente. Existência de vários indícios de fácil verificação, conforme provas nos autos, os quais apontavam para a provável fraude, especialmente o notável deságio de quase sessenta por cento entre o preço anunciado e o que praticado pelo mercado à época dos fatos . Inexistência de conduta culposa a ser imputada ao banco. Instituição financeira ré que foi avisada do golpe quando o ilícito já tinha ocorrido. Não há relação de causalidade imputável à conduta do banco, posto que lhe seria impossível saber que o falsário praticaria o golpe com o uso de conta regularmente aberta. Precedentes jurisprudenciais . Excludente de responsabilidade. Inteligência do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. 2. Inexistência de fundamento, ainda, para dizer que presente a falha na prestação do serviço ou o descumprimento da Resolução BACEN nº 4 .753/2019, que dispõe sobre a abertura de contas bancárias. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJ-SP - Apelação Cível: 10004003420238260602 Sorocaba, Relator.: REGIS RODRIGUES BONVICINO, Data de Julgamento: 04/02/2025, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 04/02/2025).

No tocante ao pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, melhor sorte não assiste à autora. No caso em tela, a partir da narrativa constante da petição inicial, não se vislumbra um dos pressupostos da responsabilização civil em questão, qual seja, o prejuízo à esfera da dignidade pessoal do consumidor, no campo reputacional ou íntimo, de seu âmago. De fato, os danos morais consistem nas graves lesões a direitos da personalidade e não há, nos autos, prova cabal acerca da sua ocorrência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Eventual demora em obter do banco as providências necessárias, por mais que gere situação incômoda e estressante, não acarreta, por si só, danos morais. Inegável o desgaste ocasionado pelas tentativas extrajudiciais de solução da controvérsia. Não constitui, porém, dissabor que extrapole de maneira nítida a normalidade do cotidiano. Note-se que o mero inadimplemento contratual não enseja, por si só, a reparação por danos morais, tendo em vista que imprescindível, para tanto, efetiva violação aos direitos que emanam da dignidade da pessoa. Portanto, resta improcedente o pleito de indenização por danos morais, uma vez que se conclui pela inocorrência do dano.

Diante do exposto, **nega-se provimento** ao recurso de apelação. Em razão da confirmação da r. sentença, majoram-se os honorários advocatícios sucumbenciais em favor dos causídicos da apelada para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observado o artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, se o caso.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do Supremo Tribunal Federal). Ressalta-se que, se manifestamente protelatórios os eventuais embargos opostos, o embargante será condenado a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, ex vi do disposto no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

REGIS DE CASTILHO

Relator