



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000306735

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013518-18.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BÁRBARA DE PAULA HIPÓLITO, é apelado ASTRO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATT AUS NETO.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1013518-18.2025.8.26.0405

Apelante: Bárbara de Paula Hipólito
Apelado: Astro Instituição de Pagamento Ltda
Comarca: Osasco
Voto nº 0696

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX PARA CONTA ABERTA FRAUDULENTAMENTE EM NOME DA PRÓPRIA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. CULPA CONCORRENTE. RESTITUIÇÃO DE METADE DO PREJUÍZO. DANOS MORAIS AFASTADOS. MANUTENÇÃO DA SUCUMBÊNCIA PROPORCIONAL. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1- Apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes e condenar a instituição de pagamento à restituição de metade dos valores transferidos pela autora (R\$ 2.300,00), reconhecendo culpa concorrente, afastando danos morais e fixando sucumbência recíproca proporcional. A autora pleiteia a reforma integral da sentença para afastar a culpa concorrente, condenar a ré à restituição integral de R\$ 4.600,00, ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais e à redistribuição do ônus sucumbencial.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2- Há três questões em discussão: (i) definir se a instituição de pagamento deve responder integralmente pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros, com afastamento da culpa concorrente da consumidora; (ii) estabelecer se estão configurados danos morais indenizáveis; e (iii) determinar se deve ser alterada a distribuição dos ônus sucumbenciais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3- Reconhece-se a natureza consumerista da relação jurídica, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, por se enquadrar a autora como consumidora por equiparação (arts. 2º e 17 do CDC) e a ré como fornecedora de serviços (art. 3º do CDC).

4- As instituições financeiras e de pagamento respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de suas operações, por se tratar de fortuito interno, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

5- A ré falha na prestação do serviço ao permitir a abertura de conta mediante mecanismos de validação insuficientes e ao não impedir o rápido escoamento de valores relevantes

em conta recém-criada, evidenciando deficiência nos sistemas de prevenção à fraude.

6- A autora contribui decisivamente para o evento danoso ao realizar, de forma voluntária, transferência via PIX no valor de R\$ 4.600,00, utilizando suas senhas pessoais, em ambiente logado, direcionando o numerário a conta aberta em seu próprio nome, sem adotar cautelas mínimas de verificação.

7- A conduta imprudente da consumidora, ao interagir com número desconhecido e aceitar a narrativa de necessidade de pagamento para liberação de suposto crédito judicial, caracteriza violação ao dever de cautela, configurando culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil.

8- A ausência de apresentação integral dos extratos pela ré não afasta a culpa concorrente, pois o fato gerador do prejuízo consolida-se com a transferência voluntária realizada pela autora, sendo irrelevante, para fins de exclusão de sua responsabilidade, a destinação posterior dos valores.

9- A configuração de culpa concorrente afasta o dever de indenizar por danos morais, pois o abalo experimentado decorre, em parte substancial, de conduta da própria autora, não se caracterizando ofensa autônoma aos direitos da personalidade.

10- A sucumbência recíproca fixada na sentença observa a proporção do êxito e da derrota das partes, considerando que a autora obteve apenas metade do pedido material e sucumbiu integralmente quanto aos danos morais, devendo ser mantida.

IV. DISPOSITIVO E TESE

11- Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Instituições de pagamento respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de suas operações, por se tratar de fortuito interno. 2. A abertura irregular de conta e a ausência de bloqueio de movimentações atípicas configuram falha na prestação do serviço. 3. A realização voluntária de transferência mediante violação ao dever de cautela caracteriza culpa concorrente e autoriza a divisão do prejuízo material, nos termos do art. 945 do Código Civil. 4. A culpa concorrente da vítima afasta a indenização por danos morais em fraudes bancárias com participação ativa do consumidor. 5. A sucumbência deve ser distribuída proporcionalmente ao grau de êxito das partes.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14 e 17; CC, arts. 389, parágrafo único, 398, 406, § 1º, e 945; CPC, arts. 85, §§ 2º, 8º, 11 e 14, 86 e 487, I; Súmula 43 do STJ; Súmula 479 do STJ.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12.09.2011; TJSP, Apelação Cível 1011534-41.2025.8.26.0100, Rel. Des. Júlio César Franco, j. 23.10.2025; TJSP, Apelação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cível 1012112-04.2025.8.26.0100, Rel. Des. Gustavo Santini Teodoro, j. 23.02.2026; TJSP, Apelação Cível 1000454-79.2025.8.26.0262, Rel^a. Des^a. Inah de Lemos e Silva Machado, j. 25.02.2026; TJSP, Apelação Cível 1009629-64.2023.8.26.0037, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 02.10.2025; TJSP, Apelação Cível 1007237-59.2024.8.26.0024, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 24.06.2025.

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 203/211, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: *"Ante o exposto, julgo PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos autorais, resolvendo o mérito nos termos do art. 487, I, do CPC, para DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes e, ato contínuo, CONDENAR a ré ASTRO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA a restituir à autora BARBARA DE PAULA HIPOLITO metade dos valores transferidos para a conta mantida pela instituição, totalizando a importância de R\$ 2.300,00 (dois mil e trezentos reais), corrigida monetariamente pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do CC), desde o desembolso (Súmula 43 do STJ), e acrescidos de juros de mora pela SELIC, descontado o IPCA (art. 406, § 1º, do CC e Tema Repetitivo 1.368 do STJ), desde a data do prejuízo (art. 398 do CC). Em face da sucumbência recíproca, mas não equivalente, uma vez que a autora sucumbiu integralmente no pedido relativo aos danos morais e pela metade no pedido relativo aos danos materiais, condeno ambas as partes ao pagamento das custas e despesas processuais, à proporção de 75% para a autora e 25% para a ré (art. 86 do CPC). Condeno a autora ao pagamento de honorários de advogado em favor do patrono da parte ré, os quais fixo em 10% do proveito econômico obtido, consistente no valor do pedido referente aos danos morais, somado à metade do valor do pedido referente aos danos materiais (art. 85, § 2º, do CPC), assegurado o mínimo de R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais), em apreciação equitativa (art. 85, § 8º, do CPC). Do mesmo modo, condeno a ré ao pagamento de honorários de advogado em favor do patrono da parte autora, os quais fixo em 10% do valor da condenação (art. 85, § 2º, do CPC), assegurado o mínimo de R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais), em apreciação equitativa (art. 85, § 8º, do CPC). Vedada a compensação dos honorários advocatícios (art. 85, § 14, do CPC)."*

Inconformada, recorre a autora (fls. 215/230), sustentando: (i) inexistência de culpa concorrente e a necessidade de responsabilização integral da instituição de pagamento, fundamentando-se no fato de que a fraude ocorreu dentro do

ambiente digital da ré, atraindo a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça; **(ii)** que a abertura da conta corrente ocorreu de forma fraudulenta e sem o seu consentimento, caracterizando defeito grave na prestação do serviço e ausência de mecanismos eficazes de segurança; **(iii)** que a ocultação deliberada dos extratos bancários pela ré impediu a identificação do destino dos valores desviados, o que caracterizaria violação aos princípios da cooperação e da boa-fé processual, justificando a presunção de veracidade de suas alegações; **(iv)** que a conduta da empresa e o uso indevido de seus dados ultrapassam o mero aborrecimento, impondo a condenação ao pagamento de indenização por danos morais; e **(v)** necessidade de redistribuição integral do ônus de sucumbência.

Assim, pugna pelo provimento do recurso para que a sentença seja integralmente reformada, afastando-se o reconhecimento de culpa concorrente, condenando-se a ré à restituição integral do valor de R\$ 4.600,00, bem como ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de compensação por danos morais, além da inversão do ônus de sucumbência.

Recurso bem processado, com contrarrazões do réu às fls. 239/253.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

Inicialmente, cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes possui natureza de consumo, submetendo-se às disposições da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). A autora enquadra-se como consumidora, ainda que por equiparação, pois foi vítima de falha na prestação de serviço inserido no mercado financeiro e de pagamentos, nos termos dos arts. 2º e 17 do Código de Defesa do Consumidor. A ré, por sua vez, na condição de instituição de pagamento emissora de moeda eletrônica, atua como fornecedora, conforme o art. 3º do mesmo diploma, e deve assegurar a segurança, a qualidade e a confiabilidade dos serviços que oferece.

No caso, a análise das provas e dos fatos demonstra que a sentença examinou adequadamente a controvérsia. Impõe-se, portanto, a adoção de seus fundamentos, com as complementações que seguem.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O conjunto fático revela situação complexa, em que tanto a autora quanto a ré contribuíram para a ocorrência do dano patrimonial. Afasta-se, assim, a tese de culpa exclusiva de qualquer das partes, devendo ser mantido o reconhecimento da culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil¹.

A autora foi vítima de estelionatários que utilizaram a técnica conhecida como “golpe do falso advogado”. Os contatos ocorreram por meio do aplicativo WhatsApp, com referência a dados reais do processo nº 1042885-66.2024.8.26.0100, no qual a consumidora figurava como parte. Sob o argumento de que seria necessária atualização cadastral para liberação de suposto crédito judicial, os criminosos induziram a autora a fornecer informações e a realizar transação financeira.

Consta dos autos que a autora transferiu, de forma voluntária, mediante uso de senha em ambiente autenticado no aplicativo de seu banco de origem (Nubank), o valor de R\$ 4.600,00.

A própria narrativa evidencia quebra relevante do dever de cautela esperado nas relações cotidianas. A consumidora manteve contato com número desconhecido, não registrado em sua agenda, e aceitou a justificativa de que deveria realizar pagamento ou transferência para “desbloquear” valor maior. Além disso, a transferência via PIX foi direcionada a conta aberta em seu próprio nome junto à instituição ré.

A autora dispunha de meios para verificar a veracidade das informações antes de confirmar a operação, seja por meio de contato direto com seu advogado por canal seguro, seja pela conferência dos dados exibidos na tela de confirmação do PIX, que informa o nome do destinatário e a instituição de destino.

Ao desconsiderar tais cautelas e concluir a transferência, a autora contribuiu, de forma imprudente, para a ocorrência do prejuízo, não podendo atribuir integralmente à instituição financeira as consequências de sua conduta.

Por outro lado, a atuação da ré também revela falhas. O sistema de abertura de contas permitiu que fraudadores, possivelmente por meio de *link* enviado à consumidora para captura de biometria facial, habilitassem conta ativa. Ainda que a

¹ Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

instituição alegue ter utilizado mecanismos de validação documental e biométrica, o resultado demonstra que tais medidas foram insuficientes para impedir o uso indevido de seu ambiente digital.

Chama atenção, ainda, o fato de conta recém-criada ter recebido valor significativo e, em seguida, permitido a rápida transferência dos recursos, sem que os sistemas internos de prevenção à fraude emitissem alerta ou realizassem bloqueio cautelar, em desacordo com as diretrizes de monitoramento estabelecidas pelo Banco Central do Brasil para o sistema PIX.

A ampliação das plataformas digitais para transações financeiras, embora traga agilidade e comodidade, aumenta a exposição a riscos e à atuação de fraudadores. A segurança é elemento essencial do serviço. Sua falha, quando viabiliza a ação criminosa, caracteriza defeito na prestação, nos termos do artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor².

O Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que *“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.”* (REsp nº 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011).

Esse entendimento foi consolidado na Súmula 479 do STJ, a qual dispõe: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Portanto, o reparo dos prejuízos nos moldes do determinado na sentença foi medida acertada.

Em casos análogos ao aqui tratado, assim tem decidido este Egrégio Tribunal de Justiça:

² 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. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido. [...].

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. I. CASO EM EXAME: O AUTOR ALEGA QUE FOI VÍTIMA DO GOLPE DO “FALSO ADVOGADO”, ONDE TERCEIROS ABRIRAM UMA CONTA DE PAGAMENTO EM SEU NOME SEM SUA AUTORIZAÇÃO, UTILIZANDO-A PARA INDUZIR AO ERRO E REALIZAR TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NOS VALORES DE R\$3.999,99, R\$20.000,00 e R\$3.000,00. A AÇÃO FOI JULGADA PROCEDENTE EM PRIMEIRA INSTÂNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ APELA. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM DETERMINAR A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELA ABERTURA DE CONTA EM NOME DO AUTOR E A CULPA CONCORRENTE DO AUTOR NA REALIZAÇÃO DAS TRANSFERÊNCIAS. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DECORRE DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO AO PERMITIR A ABERTURA DE CONTA SEM VERIFICAÇÃO ROBUSTA DA IDENTIDADE DO CONTRATANTE, VIOLANDO AS DIRETRIZES DO BANCO CENTRAL. 4. A CULPA CONCORRENTE DO AUTOR É RECONHECIDA, POIS ELE REALIZOU AS TRANSFERÊNCIAS SEM VERIFICAR A IDONEIDADE DO SOLICITANTE, CONTRIBUINDO PARA O EVENTO DANOSO. 5. ONDENÇÃO DA RÉ EM RESTITUIÇÃO DE METADE DOS DANOS MATERIAIS. 6. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS DIANTE DA CULPA CONCORRENTE DO AUTOR. IV. DISPOSITIVO: 6. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 7. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP - Apelação Cível 1011534-41.2025.8.26.0100 - 22ª Câmara de Direito Privado - Rel. Des.: Júlio César Franco – j. 23/10/2025).

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CULPA CONCORRENTE. DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS AFASTADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação contra sentença de improcedência de ação indenizatória fundada em fraude bancária mediante transferências via PIX induzidas por golpistas. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO* *Definir se o banco responde por danos decorrentes de abertura de contas fraudulentas; verificar se houve culpa da vítima; determinar se há dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR* *Afastadas preliminares de nulidade, ilegitimidade passiva e cerceamento de defesa. O banco integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente por danos ao consumidor. Sua omissão foi determinante para o prejuízo. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros em operações bancárias, configurando fortuito interno. O banco descumpriu Resolução BACEN 4.753/2019 ao permitir abertura de contas sem verificação adequada de identidade e qualificação dos titulares. A instituição não comprovou regularidade dos procedimentos de abertura das contas receptoras, descumprindo ônus probatório do art. 373, II, do CPC. A vítima também concorreu para o evento ao realizar transferências sem verificar autenticidade da*

comunicação nem conferir dados da transação. Reconhecida culpa concorrente, cada parte responde por metade do prejuízo material, nos termos do art. 945 do Código Civil. Danos morais afastados quando a vítima contribui culposamente para o evento, não cabendo imputação integral à instituição financeira. Sobre indenização extracontratual incidem correção pelo IPCA e juros pela SELIC deduzido o IPCA desde o evento danoso, por força da Lei 14.905/2024. Mantida sucumbência integral do autor, pois o réu sucumbiu em parte mínima do pedido, conforme art. 86, parágrafo único, do CPC. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. Instituição financeira responde objetivamente por fraudes com contas abertas irregularmente. 2. Descumprimento de normas BACEN sobre verificação de identidade caracteriza falha na prestação do serviço. 3. Falta de cautela da vítima em transferências configura culpa concorrente, reduzindo indenização pela metade. 4. Inexiste dano moral quando vítima contribui culposamente para fraude bancária. 5. Incide IPCA e SELIC deduzido o IPCA desde o evento danoso em responsabilidade extracontratual, por fato ocorrido na vigência da nova lei. 6. Réu que sucumbe em parte mínima não arca com honorários de sucumbência. Dispositivos relevantes: CDC, arts. 2º, 3º, 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º; CPC, arts. 86, parágrafo único, e 373, II; Código Civil, arts. 389, parágrafo único, 406, § 1º, e 945; Resolução BACEN 4.753/2019, art. 2º; Lei 9.613/98; Circular BACEN 3.978/2020; Lei 14.905/2024. Jurisprudência relevante: STJ, Súmulas 54, 297 e 479; TJSP, Apelação Cível 1012659-10.2025.8.26.0564, Rel. Fabiana Calil Canfour de Almeida, j. 12.12.2025, e Apelação Cível 1000124-55.2025.8.26.0077, Rel. Rosana Santiso, j. 21.07.2025.” (TJSP - Apelação Cível 1012112-04.2025.8.26.0100 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) – Rel. Des.: Gustavo Santini Teodoro – j. 23/02/2026).

“APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL. Ação condenatória com pedidos de restituição de valores e indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Ilegitimidade passiva. Afastada. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único e 14 do Código de Defesa do Consumidor. Presente a pertinência subjetiva. A autora imputa ao réu o dever de indenizar. Culpa concorrente. Configurada. Fraude praticada por meio de ligação telefônica, em que o fraudador se passou por representante da instituição financeira, induzindo a autora a fornecer dados sigilosos, incluindo o número de seu cartão e chave de segurança, supostamente necessários para o cancelamento de transações indevidas. Estorno de parte dos valores pelo réu. Transações incompatíveis com os lançamentos apresentados no extrato bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Fraude perpetrada após o fornecimento de seus dados ao fraudador pela autora. Negligência da autora. Culpa concorrente. Restituição de 50 dos valores. Apelo acolhido para reconhecer a culpa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concorrente e condenar o réu à restituição de 50 dos valores transferidos indevidamente da conta da autora, corrigidos tabela prática do TJSP a partir da data de cada transferência e com juros de mora de 1 ao mês a partir da citação, com observância do disposto na Lei 14.905/2024. Mantida a sucumbência recíproca e proporcional, sem majoração da verba honorária. Recurso do réu parcialmente provido.” (TJSP - Apelação Cível 1000454-79.2025.8.26.0262 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2) - Rel. Des^a.: Inah de Lemos e Silva Machado j. 25/02/2026).

“BANCÁRIO. Golpe. Ação de reparação de danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo dos réus. Transferência indevida após contato telefônico. Falha na prestação de serviço pelo corréu Bradesco: ausência de bloqueio de transferência atípica e vulnerabilidade do sistema. Cancelamento administrativo prévio de operação suspeita. Transferência de alto valor para terceiro sem vínculo com a autora. Responsabilidade objetiva do corréu Itaú pela abertura irregular de conta utilizada na fraude, em desacordo com a Resolução BACEN nº 4.753/2019. Fortuíto interno. Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Culpa concorrente da vítima caracterizada. Violação do dever de cautela da autora, que seguiu instruções de fraudador, clicando em "link" suspeito e digitando "token" e, assim, contribuindo decisivamente para a fraude. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes. Recursos providos em parte”. (TJSP - Apelação Cível 1009629-64.2023.8.26.0037 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2) – Rel. Des.: Guilherme Santini Teodoro – j. 02/10/2025).

“BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. Insurgência do demandado. Alegação de ausência de falha na prestação de serviços. Acolhimento parcial. Banco que foi responsável por permitir a realização de transações simultâneas, destoantes do perfil de consumo da parte autora e para terceiro não cadastrado como favorecido, o que deveria deflagrar a detecção de fraudes, configurando falha de segurança na prestação do serviço pelo banco. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. CULPA CONCORRENTE. A despeito da falha de segurança do banco, incontroverso que o autor, por culpa exclusiva, acessou link desconhecido e inseguro que resultou nas transações fraudulentas e impugnadas. A conduta incauta da parte autora contribuiu para a concretização dos danos, de sorte que os prejuízos materiais deverão ser rateados entre as partes. Apelação parcialmente provida.” (TJSP - Apelação Cível 1007237-59.2024.8.26.0024 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2) – Rel. Des.: José Paulo Camargo Magano - j. 24/06/2025).

A autora pleiteia a inversão do ônus da prova e sustenta que a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ausência de apresentação integral dos extratos pela ré configuraria ocultação deliberada, o que justificaria sua responsabilização integral.

Não assiste razão.

Eventual ausência dos extratos completos não afasta o reconhecimento da culpa concorrente. No máximo, tais documentos indicariam a destinação posterior dos valores a terceiros. Esse dado, contudo, não altera o fato determinante do prejuízo: a transferência voluntária de R\$ 4.600,00 realizada pela própria autora a partir de sua conta de origem.

A responsabilidade da autora consolidou-se no momento em que efetuou a transferência. A responsabilidade da instituição, por sua vez, decorreu da abertura indevida da conta e da ausência de bloqueio tempestivo da movimentação atípica.

Desse modo, eventual deficiência probatória da ré reforça a falha do serviço, mas não exclui a imprudência inicial da consumidora. A sentença ponderou adequadamente essas circunstâncias ao determinar a divisão do prejuízo material na proporção de 50% para cada parte.

Ressalte-se que a autora transferiu valores de conta regularmente mantida junto ao Nubank para conta aberta em seu próprio nome na instituição ré, embora afirmasse desconhecer sua existência. Ainda assim, não adotou as cautelas mínimas para confirmar a veracidade das informações recebidas.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, a sentença também não merece reforma.

O dano moral pressupõe ofensa relevante a direito da personalidade, capaz de causar abalo significativo à esfera íntima da vítima. Em hipóteses como a presente, nas quais há culpa concorrente claramente demonstrada, a jurisprudência tem afastado o reconhecimento de dano extrapatrimonial indenizável.

O abalo experimentado decorreu, em parte substancial, da própria conduta da autora, que contribuiu para a concretização da fraude. Não se pode impor à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição o dever de reparar integralmente dano moral ao qual a consumidora também deu causa.

A restituição proporcional do valor transferido é suficiente para recompor o equilíbrio contratual, nos limites do prejuízo material apurado.

Por fim, o critério adotado para a distribuição dos ônus sucumbenciais revela-se adequado. A autora postulou a devolução de R\$ 4.600,00 e indenização por danos morais de R\$ 10.000,00, obtendo êxito apenas quanto a R\$ 2.300,00. Foi integralmente vencida no pedido de danos morais e parcialmente vencida no pedido material.

O rateio fixado —75% das despesas para a autora e 25% para a ré — observa, de forma proporcional, o grau de êxito de cada parte, devendo ser mantido.

Diante do exposto, **NEGO PROVIMENTO** à apelação interposta pela autora.

Em atenção ao que estabelece o parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora aos patronos da ré para 15% sobre o proveito econômico obtido (valor do pedido de danos morais somado à metade do pedido de danos materiais), observando-se, no mais, o piso e os parâmetros equitativos já definidos na sentença recorrida.

Advirto as partes de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com caráter manifestamente infringente poderá ensejar a aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

É como voto.

MÁRCIO BONETTI
RELATOR