



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000023726**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016448-57.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SIOMARA CRISTINA DONARIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitaram as preliminares e 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

**MARCELO IELO AMARO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO Nº 8366**

**APELAÇÃO Nº 1016448-57.2025.8.26.0001**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APELANTE: SIOMARA CRISTINA DONARIO (Assistência Judiciária)**

**APELADA: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**

**AÇÃO CONDENATÓRIA EM OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRELIMINAR ARGUIDA EM CONTRARRAZÕES - Violação ao princípio da dialeticidade - Rejeição - Razões recursais que, para fins de exame de seus pressupostos de admissibilidade, impugnam adequadamente os fundamentos da r. sentença recorrida - PRELIMINAR NAS RAZÕES RECURSAIS - Nulidade da r. sentença - Cerceamento ao direito de defesa da autora - Alegação de análise incorreta do conjunto probatório - Rejeição - Questão que diz respeito ao mérito e, portanto, será objeto de devida apreciação no capítulo adequado - MÉRITO - Relação de consumo - Prestação de serviços bancários - Golpe do “falso advogado” - Sentença de parcial procedência - Irresignação da autora - Acolhimento - Falha de segurança nos serviços prestados pela ré - Operações que destoam do perfil da autora - Fraude reconhecida - Nexo de causalidade - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes ocorridas no âmbito de sua atuação (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do C. STJ - Enunciado 14 da Turma Especial da Subseção II de Direito Privado deste E. TJSP - Precedentes do C. STJ, desta C. Câmara e deste E. TJSP - Inocorrência de fato exclusivo do consumidor (vítima) ou de terceiros (estelionatário) - RESSARCIMENTO DAS QUANTIAS TRANSFERIDAS - Cabimento - DANO MORAL configurado - Indenização fixada em R\$ 10.000,00, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos - RESTABELECIMENTO DA CONTA DA AUTORA - Acolhimento - Sentença reformada, em parte, para julgar parcialmente procedente a demanda - Verbas de sucumbência de responsabilidade exclusiva da ré - Honorários advocatícios - Majoração descabida, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ) - **PRELIMINARES REJEITADAS - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.****

A r. sentença proferida às fls. 313/319, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente a demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório a danos materiais e morais ajuizada por **SIOMARA CRISTINA DONARIO** em face de **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

S.A., acolhendo apenas “o pleito de fornecimento de informações sobre as operações financeiras discutidas, **confirmando** a tutela de urgência”, e condenando a autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa, tendo sido observada a assistência judiciária concedida.

A autora, preliminarmente, sustenta ser nula a r. sentença por cerceamento ao seu direito de defesa, uma vez que as provas produzidas nos autos não teriam sido analisadas corretamente. Aduz ainda não ter sido analisado o seu pedido de restabelecimento de sua conta bancária. Já no mérito, em síntese, insiste na versão narrada na petição inicial, alegando ter havido falha de segurança nos serviços prestados pela requerida, que teria possibilitado a concretização da fraude. Nesses termos, requer a anulação ou a reforma da r. sentença (fls. 326/338).

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (Assistência Judiciária); contrarrazões às fls. 377/387 com preliminar de não conhecimento devido à ofensa ao princípio da dialeticidade.

**É o relatório.**

Rejeita-se, antes de mais nada, a preliminar de não conhecimento arguida pela requerida em suas contrarrazões.

De fato, não há que se falar em inobservância do princípio da dialeticidade, na medida em que as razões recursais, para fins de exame de seus pressupostos de admissibilidade, impugnam satisfatoriamente e de forma específica os fundamentos da r. sentença recorrida.

Da mesma forma, não há que se falar em nulidade da r. sentença por cerceamento ao seu direito de defesa da autora, na medida em que a argumentação apresentada nesse tocante (suposta análise incorreta das provas produzidas nos autos) diz respeito ao mérito e, portanto, será objeto de devida apreciação no capítulo adequado

Rejeitadas as preliminares, o recurso comporta parcial provimento.

De início, registre-se que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das

normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles “*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*” (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que 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, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

Em termos processuais, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior:

*“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova.*

*Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra “sub examine”, não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. **Se, entretanto, o autor***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de “onus probandi”, o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa”. (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640 - grifei).*

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar o prestador de serviço, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta do fornecedor tem relação com os danos por ele sofridos.

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços prestados pelo réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que o autor esperava, contribuindo para a concretização da fraude em questão (art. 14, § 1º do CDC).

A resposta é positiva.

Com efeito, à míngua de elementos de prova que possam sugerir o contrário, restou devidamente demonstrado que, em 09/12/2024, a autora foi vítima do propalado “golpe do falso advogado”.

Naquela oportunidade, o estelionatário, passando-se pelo advogado que patrocina a autora em ação judicial diversa, informou falsamente o êxito de causa, enganando a requerente com o falso enredo de que, para fins de assegurar a realização da cirurgia discutida naqueles autos, seria necessária a realização de transferências bancárias (Pix) e pagamento de boleto para terceiro desconhecido. Assim,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ludibriada, a requerente realizou as operações indicadas pelo criminoso (cf. fls. 91 e 254).

Nesse sentido, os documentos que acompanham a peça exordial corroboram tal narrativa: boletim de ocorrência com a descrição do ocorrido (fls. 85/87); conversas via aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp) mantidas com o criminoso (fls. 71/83) e; comprovante de pagamento do boleto (fl. 91). Há, ainda, os extratos bancários apresentados pela requerida (fls. 246/255), nos quais constam as operações questionadas (fl. 254).

Nesse contexto, do conjunto probatório produzido nos autos, aliados à verossimilhança das alegações da autora, é possível concluir que os prejuízos sofridos decorreram, efetivamente, de falha de segurança nos serviços prestados pela requerida, não obstante a tese defensiva de fato exclusivo da vítima ou de terceiros aventada, negando a sua responsabilidade pelo ocorrido.

A Lei nº 8.078/90, em seu art. 14, adotou como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores imputando contratação e operações financeiras indevidas, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistente ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Nesse ponto, vale registrar que as vertentes acima destacadas emergem do dever da instituição financeira de zelar pela segurança e idoneidade de seus serviços, adotando uma gestão adequada dos riscos inerentes à sua atividade econômica, assim como as cautelas necessárias para evitar a perpetração de fraudes.

Mais especificamente no que tange às operações fraudulentas da espécie daquelas descritas na petição inicial, consolidou-se na jurisprudência pátria o entendimento no sentido de que a instituição financeira deve ser zelosa no que diz respeito ao perfil de seu cliente.

Em outras palavras, para que haja maior segurança quanto à determinada movimentação ou transação, no ambiente digital, o fornecedor deve averiguar se há compatibilidade de tal operação em relação ao comportamento habitual do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumidor.

Nessa conformidade, não há como deixar de observar que a dinâmica contratual, com a modernidade e vasta utilização dos meios e recursos de informática, passou por sensíveis modificações nos últimos anos; em minutos, segundos, são celebrados contratos das mais diversas naturezas e objetos, limitando-se a aceitação, a adesão, a mera e singela digitação de números previamente entabulados pelas partes.

Evidente que a celeridade emprestada a tal dinâmica em muito contribuiu e vem contribuindo para o avanço significativo da utilização dos contratos como meio de composição de interesses. Não obstante, regras essenciais de segurança e, em especial, de proteção ao aderente se fazem e se fizeram por observância legal. Sobretudo na relação de consumo, a Lei nº 8.078/90 se mostra exemplo claro de tal preocupação em preservar a fragilidade do aderente consumidor em tão complexa e ao mesmo tempo tão singela dinâmica contratual.

A instituição financeira ré, ora considerada como prestadora de serviços na relação de consumo tem como cliente consumidor a parte autora, coloca à disposição da clientela benefícios de cartão eletrônico, aplicativo e toda a gama de recursos tecnológicos para acesso fácil e rápido aos seus serviços, através de senha previamente fornecida.

Em contrapartida aos lucros auferidos em razão das vantagens tecnológicas, cabe-lhe o dever da segurança, privacidade, idoneidade e todos os demais que lhe são impostos pelo ordenamento jurídico pátrio.

Nesse sentido, a respeito do dever de precaução no que diz respeito ao perfil do cliente, destaque-se recente precedente do C. Superior Tribunal de Justiça:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O*

*propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado. (REsp n. 2.052.228/DF, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12/09/2023, DJe 15/09/2023 - grifei).*

Veja-se, ainda, o Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que fixou o seguinte entendimento:

***“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ” (grifei).*

Na espécie, a prova amealhada aos autos demonstra que as transações destoam do perfil habitual da autora.

Destaque-se nessa linha que o pagamento do boleto fraudulento e as transferências bancárias (Pix) foram realizadas em sequência, no mesmo dia (09/12/2024) e em curto período, enviando R\$ 9.799,00 a destinatário desconhecido (“*Johnatan Matheus Simoes Fabio*”), além do boleto de R\$ 2.600,00 (cf. fl. 254).

E os extratos bancários às fls. 246/255, por sua vez, não indicam transações similares às operações fraudulentas discutidas, mas apenas a movimentação de quantias modestas, raramente ultrapassando R\$ 1.000,00.

Ademais, o requerido sequer pretendeu demonstrar que as operações se encaixavam no perfil da autora. De fato, em sua contestação (fls. 257/281), a ré nem ao menos elaborou argumentação no sentido de que as referidas transações seriam comuns na conta da autora e, por isso, teria compreendido aquelas fraudulentas como regulares - vale lembrar que o ônus de alegar precede o de provar.

No mais, percebe-se que a ré nada fez para obstar as operações fraudulentas, com o seu bloqueio ou suspensão até a efetiva confirmação pelo consumidor.

Denota-se daí, portanto, a responsabilidade da requerida: as operações destoavam do perfil da autora enquanto cliente. Nesse panorama, ao nada fazer para evitar a consumação do ilícito ou mesmo para desfazer suas consequências de maneira eficiente, houve falha de segurança nos serviços prestados pela ré, do que se extrai a referida responsabilidade pelo ocorrido.

Insista-se: a ré deveria ter dispositivos ou meios de segurança adequados para identificar, instantaneamente, a compatibilidade das operações para com o perfil de seu cliente.

A propósito, na mesma linha, citem-se julgados deste E. Tribunal

de Justiça, inclusive desta C. 16ª Câmara, em casos similares:

*Apelações – Serviços bancários – Ação indenizatória – Golpe do falso advogado – Sentença de acolhimento parcial dos pedidos – Irresignação da autora parcialmente procedente, improcedente a do réu. 1. Alegação de ilegitimidade passiva sem consistência. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil da instituição financeira, diante de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. 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. Autora, senhora idosa e provavelmente pouco habituada a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pela autora, além de apresentarem padrão típico de fraude e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequívoca 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. Se é que existiu culpa da autora, trata-se de comportamento culposo no mínimo escusável, sabido que é algo comum e inevitável certas pessoas, sobretudo indivíduos idosos ou iletrados, incidirem nesse tipo de ludibrio. Responsabilidade exclusiva do réu pelo ressarcimento do valor debitado. 3. Indenização por danos decorrentes de prejuízos com contratação de empréstimo, juros de cheque especial e atraso no pagamento da fatura do cartão de crédito. Bem rejeitada, à falta de justificação especificada e comprovação desses supostos danos. 4. Recurso do réu desprovido de interesse no tópico em que pretende o afastamento da indenização por dano moral, uma vez que a sentença não acolheu tal pedido. 5. Recurso da autora, porém, não comportando acolhida ao pleitear o reconhecimento de responsabilidade do réu por indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pela autora que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito da autora não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 6. Sentença parcialmente reformada, apenas para afastar o reconhecimento da culpa concorrente e condenar o réu à restituição integral do valor do débito. Responsabilidades pelas verbas da sucumbência distribuídas em proporção. Conheceram em parte da apelação do réu e, na parte conhecida, lhe negaram provimento, e deram parcial provimento à*

*apelação da autora. (Apelação Cível 1001051-40.2025.8.26.0103; Relator: Ricardo Pessoa de Mello Belli; 19ª Câmara de Direito Privado; j. 07/10/2025 - grifei).*

*DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. RECURSO IMPROVIDO. I. Caso em Exame A parte autora busca reparação por danos materiais e morais após ser vítima de fraude, conhecida como **golpe do falso advogado**, que resultou na contratação desconhecida de empréstimo consignado. A sentença declarou a nulidade do referido contrato. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) definir se a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes da contratação fraudulenta de empréstimo; (ii) avaliar a responsabilidade do autor na facilitação da fraude. III. Razões de Decidir 3. **A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados por fraudes, com base na teoria do risco da atividade e no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. 4. A requerida não comprovou a adoção de cautelas para verificar a idoneidade do contrato, falhando na prestação de serviços ao permitir a contratação de empréstimo de vultoso valor e desconforme perfil habitual do demandante. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso improvido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por falhas na prestação de serviços bancários. 2. A culpa concorrente do autor não exclui a responsabilidade da instituição financeira. Legislação Citada: CDC, art. 6º, VIII; art. 14; art. 7º. Súmula nº 297 e nº 479 do STJ. Jurisprudência Citada: STJ, REsp nº 2.124.423/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 20.08.2024. TJSP, Apelação Cível 1004836-13.2024.8.26.0081, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 16.05.2025. (Apelação Cível 1003655-77.2025.8.26.0004; Relator: Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; 14ª Câmara de Direito Privado; j. 01/10/2025 - grifei).***

*Ação de obrigação de fazer e reparação de danos materiais e morais - **autor vítima de golpe praticado por terceiros** - transações não reconhecidas em sua conta corrente - vulneração de dados pessoais e bancários - **transações não correspondentes ao perfil de consumo habitual** - **dever de segurança inobservado** - **falha na prestação do serviço configurada** - ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - fortuito interno - responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - condenação à devolução da quantia subtraída da conta corrente - dano moral não configurado - ação julgada parcialmente procedente - recurso provido, em parte, para esse fim. (Apelação Cível 1001183-50.2023.8.26.0400; Relator: Coutinho de Arruda; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 01/10/2025 - grifei).*

*CONTRATO BANCÁRIO e RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c. c. indenização por danos morais – "Golpe do falso advogado" – Contratação indevida de empréstimos e transferências via pix de valores expressivos – Operações que fogem do perfil do consumidor – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada – Devolução em dobro dos indébitos – Cabimento - Aplicação do entendimento do STJ firmado nos EAREsp 600.663/RS e 676.608/RS, de acordo com a modulação de efeitos determinada – Banco réu que deverá devolver os valores indevidamente descontados da conta corrente do autor em dobro – Dano moral – Ocorrência – Dano "in re ipsa" - Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Correção monetária da data deste acórdão - Juros de mora desde o evento danoso, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual – Ação parcialmente procedente – Redistribuição dos encargos sucumbenciais – Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível 1002595-73.2025.8.26.0229; Relator: Álvaro Torres Júnior; 20ª Câmara de Direito Privado; j. 20/08/2025 - grifei).*

Nesta conformidade, a hipótese é de condenação da ré ao ressarcimento das quantias indevidamente transferidas e envolvida no pagamento do boleto, no total de R\$ 12.399,00 (cf. fls. 91 e 254).

Aqui cabe o seguinte registro: a autora alega que o seu prejuízo patrimonial teria sido de R\$ 13.400,00, entretanto, o extrato bancário à fl. 254 demonstra que as operações fraudulentas somaram apenas R\$ 12.399,00 (boleto de R\$ 2.600,00, Pix de R\$ 4.800,00 e Pix de 4.999,00), sendo este, portanto, o valor devido pela requerida.

Já o dano moral alegado, por seu turno, restou configurado na espécie.

Ainda não tenha havido anotações nos cadastros de proteção ao crédito, a autora não experimentou meros dissabores. O dano moral experimentado é manifesto pela situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico acarretados pela possibilidade de não poder honrar com os compromissos financeiros assumidos e a sensação de impotência e de desconfiança no que diz respeito à fragilidade dos sistemas oferecidos pela ré, o que certamente não se enquadra nos meros percalços do cotidiano.

Ademais disso, a autora teve que se valer do Judiciário para resolver tal situação, o que não pode ser entendido como mero aborrecimento, mas sérios

transtornos e dissabores.

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta*”, acrescendo-se “*o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve*” (in “*Instituições de Direito Civil*”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, condena-se o requerido ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais à autora, quantia esta que se revela adequada para os fins a que se destina e se mostra capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

Prospera, de igual modo, a pretensão de restabelecimento da conta da autora, considerando, sobretudo, que tal pleito não foi sequer abordado, tampouco impugnado, na contestação ofertada pela requerida (fls. 257/281), assim como em suas contrarrazões de apelação (fls. 377/387). A instituição financeira, assim, nem ao menos ofereceu uma justificativa para o bloqueio e o posterior encerramento da conta bancária da autora.

Finalmente, o pedido de prestação de informações sobre as transações já restou acolhido na r. sentença (“*Posto isso, JULGO: 1) PROCEDENTE o pleito de fornecimento de informações sobre as operações financeiras discutidas, confirmando a tutela de urgência*” cf. fl. 318), de maneira que a eventual insuficiência dos detalhes apresentados pela requerida deve ser objeto de discussão em sede de cumprimento de sentença.

Feitas estas considerações, é o caso de reforma da r. sentença para julgar parcialmente procedente a demanda e, de acordo com a forma e os termos expostos, condenar a requerida:

- a) a restituir à autora as quantias envolvidas nas operações fraudulentas, no total de R\$ 12.399,00 (cf. fls. 91 e 254);
- b) a desbloquear a conta bancária discutida e restabelecer o seu acesso à autora e;
- c) ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais à autora.

Quanto aos encargos legais, anote-se que a responsabilidade discutida nos autos é contratual, tendo em vista que os danos ocorreram no âmbito do contrato de prestação de serviços bancários existente entre as partes.

Desse modo, quanto à condenação da ré à devolução das quantias transferidas, a correção monetária deve incidir a partir da data do prejuízo efetivo, isto é, da data de realização das operações (Súmula 43 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Já em relação à verba indenizatória por danos morais, a correção monetária incide a partir da publicação da presente decisão (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios, por sua vez, serão contados desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Observe-se ainda que, até o dia 27/08/2024, a atualização das quantias deve ocorrer pelos índices da Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça e os juros moratórios serão de 1% ao mês. Já a partir de 28/08/2024, a atualização das quantias deve ocorrer pelo IPCA e os juros moratórios à Taxa SELIC deduzido o IPCA.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A esse respeito, vale a reprodução dos artigos 389 e 406, § 1º, do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024:

*Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado.*

*Parágrafo único. Na hipótese de o índice de atualização monetária não ter sido convencionado ou não estar previsto em lei específica, será aplicada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo.*

*Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.*

*§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código.*

Em razão do novo desfecho, condena-se a requerida ao pagamento da totalidade das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, aqui fixados em 10% sobre o valor total e atualizado da condenação, nos termos do art. 85 do Código de Processo Civil.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85 § 11 do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85 § 11 do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento, limitada a consectários da condenação”.

Na espécie, em razão do acolhimento parcial do recurso e do novo desfecho do caso, não há que se falar em majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas todas as matérias e as disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **rejeitadas as preliminares, dá-se provimento, em parte, ao recurso.**

**MARCELO IELO AMARO**

Relator