



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000056445

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017056-30.2024.8.26.0344, da Comarca de Marília, em que é apelante/apelado FREITAS E PASSARELLI COMERCIO DE CONFECÇÕES LTDA., é apelado/apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA E FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo nº: 1017056-30.2024.8.26.0344

Classe Assunto: Apelação Cível - Bancários Com Revisão

Apelante/Apelado: Freitas e Passarelli Comercio de Confeccões Ltda.

Apelado/Apelante: Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S/A

Origem: 5ª Vara Cível do Foro de Marília

Voto nº 6911

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. PESSOA JURÍDICA. VULNERABILIDADE TÉCNICA. APLICABILIDADE DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INEXISTÊNCIA DE CULPA CONCORRENTE. RESSARCIMENTO INTEGRAL. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelações cíveis interpostas por autora e ré contra sentença que reconheceu fraude bancária do tipo “golpe da falsa central de atendimento” e condenou a instituição financeira ao ressarcimento parcial dos danos materiais, em razão de culpa concorrente.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se é aplicável o Código de Defesa do Consumidor à pessoa jurídica autora; (ii) estabelecer se houve falha na prestação dos serviços bancários, incluindo ausência de monitoramento de transações atípicas; e (iii) determinar se há culpa concorrente da autora a justificar redução do ressarcimento.

III. RAZÕES DE DECIDIR

(1) Reconhece-se a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à pessoa jurídica autora, à luz da teoria do finalismo mitigado, diante de sua vulnerabilidade técnica frente à complexidade dos sistemas bancários e à sofisticação das fraudes digitais.

(2) Constata-se que as transações impugnadas - cinco transferências (TED e Pix) totalizando R\$ 110.500,70 - destoam por completo do histórico financeiro da empresa autora, revelando movimentações sequenciadas e atípicas, todas realizadas em poucos minutos, o que impõe ao banco o dever de monitoramento e bloqueio preventivo.

(3) Identifica-se falha na prestação de serviços, pois a instituição financeira não adotou mecanismos eficazes para detectar operações incompatíveis com o perfil da autora, descumprindo o dever de segurança.

(4) Afasta-se a culpa concorrente porque não há prova de que a autora tenha fornecido senha ou informações sigilosas, inexistindo demonstração de assunção consciente de risco; aplica-se entendimento do STJ (REsp

2.220.333/DF) segundo o qual a redução indenizatória por risco concorrente exige conduta da vítima que potencialize deliberadamente o risco do dano.

IV. DISPOSITIVO

Recurso da ré desprovido. Recurso da autora provido.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelas partes, contra a r. sentença proferida às fls. 356/360, cujo relatório se adota, que julgou a demanda parcialmente procedente para condenar o réu: *"a RESSARCIR a parte autora a quantia de R\$ 55.250,35 (cinquenta e cinco mil duzentos e cinquenta reais e trinta e cinco centavos), a título de danos materiais, já considerada a redução pela culpa concorrente, que deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data do evento danoso (12/09/2024), e acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a citação"* (fls. 360).

Em suas razões recursais (fls. 364/386), a parte autora sustenta que os acessos aos serviços de aplicativo do banco réu ocorreram sem senha. Argumenta que se verificou a insegurança do sistema que possibilitou que terceiros fraudadores cometessem crimes. Ressalta a dissonância das transações com o perfil da apelante. Reitera que recebeu ligação de suposto funcionário do banco e que o interlocutor detinha todos os dados de sua conta. Aponta que não houve qualquer demonstração da parte do Banco Réu de inexistência de falha nos sistemas de segurança e que o banco não se atentou ao perfil do consumidor. Sublinha que é o caso de se reconhecer e imputar a responsabilidade integralmente à instituição financeira. Destaca que não repassou dados pessoais relevantes como senha pessoal ou qualquer outra informação, tanto é que o apelado não juntou nenhuma prova quanto a esse fato.

Por seu turno, em suas razões recursais (fls. 394/406), a parte ré, inicialmente, defende a inaplicabilidade do Código de Defesa do consumidor, uma vez que a conta digital objeto da lide era utilizada para movimentação financeira vinculada à sua atividade empresarial, tratando-se de relação eminentemente de insumo. Discorre acerca de como funciona o acesso ao aplicativo bancário, destacando que nessa estrutura de autenticação, ainda que terceiro descobrisse usuário e senha de determinada conta pagbank, tais informações, por si só, não permitiriam que esse terceiro acessasse a conta de forma indevida. Sublinha a inviabilidade do acesso por terceiros, a menos que o próprio titular da conta permita.

Contrarrazões a fls. 415/420 pela parte ré e a fls. 421/440 pela parte autora.

É o relato do essencial.

De início, diante da tempestividade e preparo recursal, de rigor o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conhecimento de ambos recursos interpostos, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC.

Destaco que a parte autora realizou espontaneamente o complemento do preparo recursal (fls. 446/447).

Cuidam os autos de ação indenizatória de perdas e danos materiais, ajuizada por FREITAS E PASSARELLI COMERCIO DE CONFECÇÕES LTDA em face de PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A.

Narrou a parte autora, em síntese, ter sido vítima do golpe do Pix por meio de falsa central de atendimento, no período de 10 a 12 de setembro de 2024. Alegou que o sócio Walter Antonio de Freitas recebeu mensagens via WhatsApp de um interlocutor que se identificou como gerente do PagBank, possuindo todos os dados sensíveis da autora, inclusive os de agência, conta bancária e movimentação. Assevera que o suposto gerente ofereceu antecipação de recebíveis das vendas da autora via cartão de crédito e convencido da legitimidade da comunicação, o sócio seguiu as instruções do golpista para suposta melhoria das taxas, sem, contudo, fornecer sua senha de acesso. Aduz que, após algumas horas, ao verificar o extrato da conta corrente, constatou acessos indevidos e transações desconhecidas. Afirma que foram realizadas transferências via TED e Pix, totalizando R\$ 105.300,00, totalizando prejuízo de R\$ 110.500,70. Argumenta que o banco réu falhou em seu dever de fiscalizar as movimentações fora do padrão de consumo e em identificar a fraude, descumprindo resoluções do BACEN e não efetivando o Mecanismo Especial de Devolução (MED). Requereu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, a inversão do ônus da prova, a condenação do réu ao ressarcimento dos danos materiais no valor de R\$ 110.500,70, com correção e atualização desde a data do débito (12/09/2024).

Em sede de contestação (fls. 103/112), sustentando a ausência de responsabilidade, alegando que as transações foram realizadas por meio de login e senha da autora e com IPs habitualmente utilizados, sem indícios de invasão da conta. Afirmou que não houve alteração de senha antes das transferências, que as movimentações não eram atípicas para o perfil transacional da conta e que as operações ocorreram em dias e horários comerciais. Argumentou que, sendo a autora pessoa jurídica, o Mecanismo Especial de Devolução (MED) não seria aplicável, conforme a Resolução BCB nº 1/2020. Subsidiariamente, aduziu que a culpa seria exclusiva da autora, que seguiu as instruções de terceiros e fragilizou seus dados. Impugnou os prints de WhatsApp por serem provas unilaterais e a ausência de comprovação de vazamento de dados sensíveis.

Foi apresentada réplica (fls. 316/342).

A r. Sentença reconheceu a falha na prestação de serviços da instituição financeira, bem como a culpa concorrente da parte autora, condenando a ré ao pagamento de 50% do prejuízo material comprovado pela requerente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A controvérsia cinge-se em aferir: (a) se é o caso de aplicar o Código de Defesa do Consumidor; (b) existência de falha na prestação de serviços da instituição financeira e (c) se a parte autora concorreu para a ocorrência do evento danoso.

Reputo aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor a partir da adoção da teoria do finalismo mitigado. Conforme já decidido no Resp 2020811/SP: "(...) a jurisprudência do STJ, pautada em uma interpretação teleológica do dispositivo legal, adere à teoria finalista mitigada ou aprofundada, a qual viabiliza a aplicação da lei consumerista sobre situações em que, apesar de o produto ou serviço ser adquirido no curso do desenvolvimento de uma atividade empresarial, haja vulnerabilidade técnica jurídica ou fática da parte adquirente frente ao fornecedor. 5. Nessas situações, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor fica condicionada à demonstração efetiva da vulnerabilidade da pessoa frente ao fornecedor."

No presente caso, a vulnerabilidade técnica da empresa recorrente é manifesta, dada a complexidade dos sistemas de segurança bancários e a crescente sofisticação das fraudes digitais, o que a coloca em posição de nítida desvantagem perante as instituições financeiras.

Em caso similar: "*Recurso inominado. Direito do consumidor. Fraude bancária. Golpe da falsa central de atendimento . Pessoa jurídica. Vulnerabilidade técnica demonstrada. Aplicação do CDC. Responsabilidade objetiva e solidária das instituições financeiras . Falha na prestação do serviço. Fortuito interno. Súmula 479 do STJ. Dever de restituição integral do valor . Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.*" (TJ-SP - **Recurso Inominado Cível: 10028621120248260575** São José do Rio Pardo, Relator.: Maria Domitila Prado Manssur, Data de Julgamento: 27/11/2025, 7ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 27/11/2025).

Ficou confirmado nos autos que a parte autora fora vítima do golpe conhecido como "Golpe da Falsa Central de Atendimento" (vide boletim de ocorrência de fls. 52/53).

As transações contestadas consistem em transferências nos valores de R\$ 25.000,00 (fls. 45), R\$ 20.000,00 (fls. 46), R\$ 25.000,00 (fls. 47), R\$ 25.000,00 (fls. 48) e R\$ 10.300,00 (fls. 49), totalizando R\$ 110.500,70. Todas as transações ocorreram em 12/09/2024, entre às 10h22min e 10h31min.

O extrato de conta corrente da parte autora (fls. 54/61 e 263/312), revela o substancial descompasso com o histórico transacional da empresa autora, que apesar de movimentar com frequência a conta, jamais havia realizado transações sequenciadas de tal monta.

Tais circunstâncias atraem à instituição bancária o dever de averiguar, com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

maior atenção, a regularidade dessas movimentações, como meio de prevenção de fraudes, garantindo assim a devida segurança ao patrimônio de seus clientes.

As instituições bancárias assumem o risco inerente às operações e contratações pelos meios de pagamento ofertados ao consumidor, o que inclui, por óbvio, a necessidade de criar sistemas eficazes, a fim de identificar a perpetração de fraude, tal como a indicada neste processo.

No tocante a transações via pix, observa-se um claro direcionamento da Resolução BCB nº 1, agosto de 2020, para que as instituições financeiras estabeleçam limites transacionais que observem o perfil/padrão transacional dos usuários, bem como para que bloqueiem transações em desacordo com esse perfil (vide art. 39-B).

Assim, tenho que há o dever de monitoração e suspensão de transações que fogem substancialmente do perfil de consumo, mesmo que estejam autorizadas pelo limite concedido a requerente.

Como bem decidiu a Terceira Turma do C. STJ "(...) *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 (...)*" (STJ - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2023, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/09/2023, supressão inexistente no original).

Há de se reconhecer que "*A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.*" (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022).

Pragmaticamente, tem-se a configuração de uma falha na segurança do sistema que é imputável ao recorrente, reafirmando-se que a responsabilidade é objetiva dos bancos em caso de fraude, em conformidade com a Súmula 479, da Corte Superior, que enuncia que "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por*

fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Ademais, como bem notou o Juízo "a quo", a instituição ré falhou em adotar medidas posteriores para mitigar as consequências do golpe:

"Além disso, a inércia ou desídia da instituição financeira em acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED) após a comunicação da fraude pela vítima configura nova falha na prestação do serviço. A autora informou ter registrado Boletim de Ocorrência (fls. 52-53) e contestado as operações via e-mail em 17/09/2024 (fl. 51), mas o réu não teria respondido adequadamente nem agido para reaver os valores em tempo hábil. O réu se limitou a mencionar que diligenciou (fl. 108), mas não demonstrou a efetividade do procedimento ou a notificação da instituição recebedora no prazo regulamentar. O MED, regulamentado pelo Banco Central, prevê prazos e procedimentos para que as instituições financeiras envolvidas bloqueiem e devolvam os valores em casos de fraude, inclusive monitorando a conta do recebedor por até 90 dias para devoluções parciais. A omissão nesse ponto agrava o prejuízo e reforça a falha na prestação do serviço." (fls. 359).

Remanesce a discussão acerca da concorrência de culpas.

Verifica-se que o autor trouxe aos autos (fls. 37/39) dados do contato responsável pelo golpe. Neste aspecto, a mera utilização de imagem do banco réu não é elemento hábil para afastar eventual desídia/negligência do autor, ao passo que tal imagem pode ser facilmente obtida através da internet.

No entanto, as conversas de WhatsApp não permitem identificar a existência do repasse de qualquer informação sigilosa pela parte autora (fls. 40/44).

A compreensão do diálogo é difícil, pois o interlocutor apagou boa parte das mensagens. Porém, o que se vê é que o autor afirma em petição inicial que o: *"sr. Walter, confiante na proposta apresentada e acreditando se tratar de uma oferta legítima do Banco Réu, passou a seguir as instruções que lhe foram fornecidas para realizar a melhoria nas taxas." (fls. 3).*

Não é esclarecido com precisão quais instruções o autor seguiu, porém, ele afirma reiteradamente – tanto em sede judicial, como administrativamente – que não forneceu sua senha.

Em e-mail enviado ao banco requerido, o autor demonstra o desconhecimento de como se deu a ocorrência do golpe (fls. 51), o que robustece a tese autoral no sentido de que não concorreu para o evento danoso.

Conforme recente decisão do C. STJ: "3. *A validação de operações*

suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras. 4. A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente deve ser interpretada restritivamente, devendo ser admitida apenas naquelas hipóteses em que o agente, por meio de sua conduta, assume e potencializa, conscientemente, o risco de vir a sofrer danos. 5. A teoria do risco concorrente mantém relação direta com a tese da responsabilidade pressuposta. Para a sua adequada aplicação, a vítima deveria pressupor, presumir, depreender, suspeitar, pressentir, enfim, inferir que a sua conduta poderia potencializar o risco de sofrer danos. 6. Não é razoável entender que a vítima de um golpe, ao instalar programa de captação dissimulada de dados pessoais em seu dispositivo, sob a orientação de pessoa que dizia ser preposta do banco, assumiu o risco consciente de vir a sofrer danos. 7. Na hipótese em que os embargos de declaração objetivam prequestionar a tese para fins de interposição de recurso especial, deve ser afastada a multa do art. 1.026 do Código de Processo Civil. Súmula nº 98/STJ. 8. Recurso especial provido. (REsp n. 2.220.333/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025).

Em que pese o caso concreto não versar sobre a instalação de aplicativo, tenho que não há evidência mínima de contribuição do requerente para o evento danoso.

Neste sentido, menciono recente decisão deste TJSP que adotou o entendimento supramencionado:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL". EMPRÉSTIMOS, TRANSFERÊNCIAS PIX E RESGATES DE INVESTIMENTOS NÃO RECONHECIDOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXIGIBILIDADE DOS DÉBITOS. RESSARCIMENTO DE VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta pelo Banco réu contra sentença que declarou a inexigibilidade de empréstimos e transações contestadas, condenou ao ressarcimento integral dos valores debitados e transferidos sem autorização, ao cancelamento dos empréstimos e ao pagamento de R\$ 20.000,00 por danos morais, além de custas e honorários. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há quatro questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira diante das transações bancárias não reconhecidas; (ii) estabelecer se é devida a declaração de inexigibilidade dos empréstimos e transações fraudulentas; (iii) determinar a obrigação de restituição dos valores debitados sem autorização; (iv) fixar se há dano moral indenizável e, em caso afirmativo, o quantum adequado. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A autora apresenta extratos, boletim de ocorrência e comprovantes de operações que evidenciam empréstimos, PIX, compras no cartão e resgates de investimentos totalmente destoantes de seu perfil, sem comprovação de manifestação de vontade. 4. A instituição financeira não comprova a

*regularidade das contratações, limitando-se a alegar culpa da vítima e de terceiros, sem apresentar contratos, gravações, logs de segurança ou comprovação de que as operações partiram de dispositivo previamente cadastrado . 5. A reiteração de operações vultosas, mesmo após comunicação imediata da vítima ao banco e troca de senhas, caracteriza falha na segurança e validação indevida de transações atípicas, conforme entendimento consolidado do STJ. 6. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva (CDC, art . 14; Súmula 479/STJ), e não se afasta mediante alegação genérica de fortuito externo, pois fraudes bancárias configuram fortuito interno. 7. O precedente do STJ (REsp 2.220 .333/DF, 07.10.2025) afasta a tese de culpa concorrente quando a conduta da vítima não implica assunção consciente de risco. 8 . Comprovadas as operações fraudulentas, impõe-se manter a inexigibilidade dos débitos e o dever de restituição simples dos valores indevidamente subtraídos.(...) (TJ-SP - **Apelação Cível: 10041066820258260565** São Caetano do Sul, Relator.: Achile Alesina, Data de Julgamento: 24/11/2025, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 24/11/2025).*

Por conseguinte, tenho que deve ser reconhecida a culpa integral da instituição financeira, fixando-se os danos materiais em R\$ 110.500,70.

A reforma do julgado implica na alteração do ônus de sucumbência, de modo que a ré deve pagar integralmente as despesas com as custas processuais e honorários aos patronos da autora, fixados em 11% sobre o valor atualizado da condenação (CPC, art. 85, §2º), observada, entretanto, a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade concedida (fls. 69/70) (art. 98. §3º, CPC).

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso interposto pela parte ré e por **DAR PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela parte autora, o que faço para majorar a condenação da ré ao ressarcimento da quantia de R\$ 110.500,70 (cento e dez mil e quinhentos reais e setenta centavos), acrescido de correção monetária desde o evento danoso e juros de mora a conta da citação.

Em observância ao decidido pelo c. STJ quando do julgamento do mérito do tema 1.368 (RESP 2199164/PR), até a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, a taxa de SELIC deverá ser aplicada a título de correção monetária e juros moratórios. Em decorrência da superveniência da Lei 14.905/24, a partir de 30/08/2024, para o cálculo da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correção monetária será aplicada a variação do IPCA, enquanto que os juros de mora deverão observar a taxa legal, correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, tudo conforme art. 389, p. único, e art. 406, §1º, do Código Civil.

MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA

Juíza Relatora