



Registro: 2026.0000168600

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018419-51.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes CAMILA BRECHANI DUARTE (JUSTIÇA GRATUITA) e CAMILA CRECHANI DUARTE (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Afastaram as questões preliminares e deram provimento parcial à apelação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 3 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1018419-51.2024.8.26.0506 (processo digital)

Comarca: RIBEIRÃO PRETO – 3ª Vara Cível

Apelantes: CAMILA BRECHANI DUARTE e 51.591.742 CAMILA BRECHANI DUARTE

Apeladas: NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

MM. Juiz de primeiro grau: Armenio Gomes Duarte Neto

Voto nº 52.933

Apelação – Serviços bancários – Ação cominatória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autoras que receberam contato telefônico de suposto preposto da instituição financeira oferecendo procedimento de segurança – Desse modo ilaqueadas, as autoras realizaram transferências por "pix" para conta de terceiros – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade. Afastamento. Peça recursal dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC. 2. Impugnação aos benefícios da gratuidade da justiça suscitada em contrarrazões, não merecendo ser conhecida. Preclusão em torno do tema, uma vez que, concedida a gratuidade na decisão inicial do processo, a ré não cuidou de ofertar impugnação em contestação, o que seria de rigor, nos termos do art. 100, "caput", do CPC. 3. 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. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Operações, ademais, com padrão típico de fraude. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira mantenedora das contas das autoras nessas circunstâncias 4. Instituição de pagamento PAGSEGURO da qual, por seu turno, era exigível, nas circunstâncias, a demonstração da regular abertura da conta, nos termos das Resoluções BACEN nº 96/21 e nº 4.753/19. Prova não produzida. Pagamentos realizados mediante transferências por "pix" dirigidas à indigitada conta. Existência da conta que representou importante ingrediente para a verificação da fraude. Falha no serviço da instituição corré evidenciada, a ensejar a respectiva responsabilidade civil. Precedentes deste Tribunal e do STJ. 5. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 6. Culpa concorrente das autoras caracterizada. Vítimas que, não obstante os frequentes alertas sobre golpes dessa natureza, seguiram instruções de terceiros desconhecidos por telefone e aplicativo de mensagens, realizando operações atípicas sem confirmação pelos canais oficiais da instituição financeira. Aplicação do art. 945 do CC. 7. Dano moral caracterizado, mas reduzido em razão da culpa concorrente. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, sob responsabilidade solidária das rés. 8. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda e repartir igualmente a responsabilidade pelas verbas da sucumbência.

Afastaram as questões preliminares e deram provimento parcial à apelação.

1. Trata-se de ação indenizatória proposta por CAMILA BRECHANI DUARTE e 51.591.742 CAMILA BRECHANI DUARTE em face de NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

Dizem as autoras, em síntese, que abriram conta corrente na corré NU FINANCEIRA S/A, agência 0001, NU Pagamentos, onde realizavam suas transações bancárias. Já a coautora 51.591.742 CAMILA BRECHANI DUARTE também abriu conta jurídica 46561174-8, 0001, na mesma instituição. Em 30.11.23, a autora CAMILA BRECHANI DUARTE recebeu contato por SMS sobre uma suposta transação suspeita realizada na função crédito no cartão NuBank e, para cancelar, era necessário entrar em contato com o número 0800-9429847. Ao entrar em contato com o número informado, foi comunicada de que um aparelho Motorola havia conectado a conta



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por meio do aplicativo Nubank e seria necessário efetuar um procedimento de segurança. O sedizente preposto apontou, em princípio, que seria uma "simulação", orientando a autora a seguir o passo a passo e enfatizando que não era para apertar o botão "confirmar" na etapa final, pois se tratava apenas de uma simulação e isso acarretaria na perda do seu limite. No entanto, não havia botão de confirmação e ao inserir a senha a operação "pix" na função crédito foi finalizada automaticamente, no valor de R\$ 6.293,00. Ao perceber que não se tratava apenas de uma "simulação", a autora desconfiou se o procedimento era lícito, mas ao ser convencida enfaticamente que seu aplicativo havia sido invadido, foi realizado outro pix na função crédito, no valor de R\$ 4.222,00, da conta da coautora, pessoa jurídica. Após tomar ciência de que estava sendo vítima de estelionato, fez imediatamente contato com a instituição financeira, comunicando a fraude, bem como lavrou Boletim de Ocorrência relatando o ocorrido. Argumentam que as rés falharam por autorizar movimentação atípica, em valor superior ao perfil de consumo das apelantes, por deixar de implementar mecanismos de segurança adequados e por não ter apresentado o dossiê do cliente da conta destinatária ou o registro de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

análises de risco exigidos pela regulamentação do Banco Central. Donde a demanda, objetivando a condenação das rés (i) ao pagamento de indenização por danos materiais, nos valores de R\$ 6.293,00, transferido da conta da pessoa natural, e de R\$ 4.222,00, subtraídos da conta da pessoa jurídica; (ii) à suspensão da negativação do nome das autoras dos órgãos de proteção de crédito; e (iii) ao pagamento de indenização por danos morais, na importância de R\$ 10.000,00.

A r. sentença julgou improcedente a ação e responsabilizou as autoras pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da causa, com a nota do art. 98, § 3º, do CPC (fls. 328/333).

Apelam as vencidas. Como fundamentos da irresignação, argumentam o que segue, em substância: (a) dizer que a parte autora foi a única responsável por ter seguido instruções supostamente externas, sem ao menos considerar a ausência de camadas de autenticação, análise de risco das transações ou qualquer outro mecanismo de segurança por parte das rés, revela nítida inversão



da lógica protetiva do CDC; (b) a parte autora foi vítima de fraude, com imediata comunicação às instituições financeiras, sem que estas tomassem providências efetivas de estorno ou apuração; (c) nos termos do art. 14 do CDC, é objetiva a responsabilidade do fornecedor de serviços, independentemente da existência de culpa, respondendo por defeitos na prestação dos serviços ou por informações insuficientes; (d) o sistema de segurança falhou, permitindo autenticação e transferência de valores vultosos sem nenhum mecanismo de validação adicional pelas instituições apeladas; (e) cabia às apeladas checarem a regularidade das operações efetivadas e promover sua regularização; (f) tanto a Nu Financeira quanto a PagSeguro devem ser responsabilizadas solidariamente, pois ambas participaram do ciclo da transação fraudulenta. A primeira, por falha na segurança da conta, e a segunda, por facilitar a abertura e movimentação de conta utilizada por estelionatários; e (g) estão caracterizados os danos morais, em virtude de inscrição indevida no cadastro do SCPC Boa Vista, SERASA e da restrição efetuada, a indenização pelos danos morais causados às apelantes é medida que se impõe (fls. 336/343).



2. Recurso tempestivo (fls. 335/336) e respondido, com preliminar de infração ao princípio da dialeticidade e impugnação ao benefício da gratuidade, arguidas pela corré Nu Financeira (fls. 346/354 e 355/371).

Não há preparo, por serem as apelantes beneficiárias da gratuidade da justiça (fls. 172/174).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

Princípio da dialeticidade.

3. Não procede a preliminar suscitada pela apelada Nu Financeira em contrarrazões.

Isso porque a peça recursal combate o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.



Gratuidade da justiça.

4. Inviável a pretendida impugnação, nesta etapa recursal, aos benefícios da gratuidade da justiça antes concedidos às apelantes.

Observe-se que o benefício foi concedido pela decisão de fls. 172/174, ao início do processo, sem que a ré/apelada tenha abordado o tema em contestação (fls. 183/218), o que seria de absoluto rigor, nos termos do que dispõe o art. 100, “caput”, do CPC.

Daí ter havido preclusão em torno do tema, tanto porque a apelada nenhuma prova traz aos autos a demonstrar eventual alteração na situação econômico-financeira das apelantes, desde que lhes foi concedido o benefício.

Mérito.



5. Não há controvérsia em torno dos fatos descritos na petição inicial, seja no que se refere ao ludíbrio de que foram vítimas as apelantes, seja no que concerne à forma da fraude, seja sobre o fato de as operações eletrônicas ali descritas terem sido realizadas pelas apelantes, enganadas por terceiro.

A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejam francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Em situações como a tratada nos autos, diante do elevado número de fraudes dessa espécie, seria o caso de exigir das instituições financeiras a confirmação da realização das transferências por parte do cliente, com vistas a conferir maior segurança às operações.

Por outro prisma que se analise a questão, ainda, fosse tão seguro e eficiente o sistema adotado pelo banco apelado NU FINANCEIRA, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de as operações descritas na petição inicial fugirem ao perfil do cliente, e, antes de concluídas tais operações, insisto, teria o banco providenciado a confirmação com as apelantes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Bem é de ver que, no dia 30.11.23, foram realizadas duas transferências por "pix", nas importâncias de R\$ 6.293,00 e de R\$ 4.222,00, uma da conta jurídica e outra da conta pessoal da autora, com intervalo de oito minutos e para o mesmo destinatário – , com padrão típico de fraude (v. fls. 188/189).

Assim é que a instituição NU FINANCEIRA falhou ao não ter adotado o mínimo de cautela diante da atipicidade das operações.

6. No que concerne à apelada PAGSEGURO, mantenedora da conta recebedora das quantias, ela não apresentou nenhum documento para demonstrar a adoção das medidas necessárias para a abertura da aludida conta – ônus que lhe tocava, quer por aplicação da regra do art. 6º, VIII, do CDC, quer pelo emprego do mecanismo previsto no art. 373, § 1º, segunda parte, do CPC.

Observe-se que a instituição de pagamento PAGSEGURO apenas informou ter bloqueado a conta utilizada para a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude. Mas não trouxe cópia do documento de identidade nem mesmo demonstrou ter conferido a veracidade dos dados que lhe foram apresentados no momento da abertura da conta.

Ora, o bloqueio da conta após a ocorrência da fraude equivale, no jargão popular, a consertar a porteira depois da fuga do gado.

Cabe ter em mente, com efeito, que inúmeros têm sido os estelionatos da espécie do que vitimou as apelantes e que, invariavelmente, os pagamentos ou os pretensos pagamentos feitos pelas vítimas são realizados mediante transferência de valores a contas bancárias abertas por falsários, usurpando a identidade de terceiros.

Sem esse ingrediente, dificilmente tais golpes teriam o número e o êxito que apresentam, já que a circunstância de se estar transferindo valores para uma conta bancária ou, o que dá na mesma, uma conta de pagamento, não deixa de interferir favoravelmente na captação da confiança da vítima.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E é sabido que as instituições financeiras em geral, sobretudo os chamados bancos digitais (denominação em que se incluem as instituições de pagamento, ao menos segundo a acepção popular do termo), ávidos pelo lucro, costumam não adotar as esperadas cautelas na verificação da identidade daqueles que lhes solicitam a abertura de contas.

Haveria a instituição de pagamento corré de ter demonstrado a observância, no ato da abertura da conta, do disposto no art. 4º da Resolução 96/21 BACEN e nos arts. 1º e 2º da Resolução 4.753/19 BACEN, assim redigidos:

"Art. 4º. As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação

dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado."

"Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos.

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

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor "pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços" — e a considerar defeituoso o serviço "quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar"



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(§1º), tendo em conta, entre outros fatores, "o modo de seu fornecimento" (inciso I) –, é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte das instituições financeiras rés, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA”

**E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO
BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO.**

RESSARCIMENTO DEVIDO. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário defeituoso e que serviu denexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, as transferências foram efetivadas via PIX trouxeram para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes

originadas em seus mecanismos internos. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. E segundo, acolhe-se a pretensão de ressarcimento do dano material. Diante da falha e responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pela autora no importe de R\$ 13.678,99. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1005166-69.2024.8.26.0320, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. ALEXANDRE DAVID MALFATTI, j. 3.10.24 – são meus os destaques).

“APELAÇÃO – Bancário – Pretensão de ressarcimento, por parte da instituição financeira, dos valores pagos pelo consumidor vítima de fraude. GOLPE – Transferência realizada via boleto após negociação com falsário via aplicativo de mensagens – **Demonstrada ausência de cautela na abertura da conta em nome da terceira beneficiária – Instituição bancária que sequer acostou aos**

autos algum documento que teria exigido no momento da abertura da conta da beneficiária autora da fraude – Inobservância das disposições contidas Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Banco que deve zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelo cliente – Desídia do banco que impõe o reconhecimento de culpa em razão da falha na prestação dos serviços, decisiva para a consumação da fraude – Responsabilidade objetiva – Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ – Restituição da quantia transferida pelo autor que se impõe. DANOS MORAIS não configurados – Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1003953-97.2023.8.26.0664, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. II (Dir. Priv. 2), Rel. Des. JOÃO BATTAUS NETO, j. 30.9.24 – g.n.).

“APELAÇÕES DOS CORRÉUS – PRETENSÃO REPARATÓRIA – Golpe do

falso funcionário – Legitimidade passiva ad causam do corréu BS2 - Autor imputa falha nos serviços prestados pelo corréu junto ao qual mantém relação contratual – Alegação de litisconsórcio necessário - Incorrência - Terceiros beneficiários das transações estranhos à relação consumerista existente entre as partes – Criminosos, passando-se por prepostos do corréu BS2, lhe enviaram link através do aplicativo Whatsapp para suposta atualização de itoken – Autor confessa ter acessado o link e seguido o procedimento indicado pelos fraudadores – Superveniência de transferências em proveito de terceiros – Manifesta falta de cautela do autor que elimina a responsabilidade objetiva do corréu BS2 – Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II, CDC – Fortuito externo – Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do C. STJ – Corréu Itaú, contudo, deve ser responsabilizado por ausência de demonstração da regularidade na abertura das contas bancárias beneficiárias, que podem se converter em corredor de ativos provenientes de crimes – Resolução nº

4.753/19, do BACEN – Inobservância das disposições contidas no Regulamento PIX (Resolução nº I de 12/08/2020) – Desídia do corréu Itaú que importa em reconhecer a concorrência da falha na prestação dos serviços para o prejuízo material experimentado pelo autor –

Responsabilidade objetiva dessa casa bancária (súmula 479, STJ) – Enunciado 14, da Seção de Direito Privado do TJSP – Restituição do montante subtraído do autor – Dano moral configurado – Quantum reparatório bem calibrado – APELAÇÃO DO CORRÉU ITAÚ DESPROVIDA – APELAÇÃO DO CORRÉU BS2 PROVIDA, a fim de afastar as obrigações que lhe foram impostas em Primeiro Grau.” (TJSP, Ap. 1042062-29.2023.8.26.0100, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. I (Dir. Priv. 2), Rel. Des. M. A. BARBOSA DE FREITAS, j. 26.9.24 – g.n.).

A mesma tese é adotada no precedente do Egrégio Superior Tribunal de Justiça desse modo sintetizado:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024.

2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.

3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o

entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários.” (REsp n. 2.124.423/SP, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 20.8.24 – g.n.).

Assim, merece reforma a r. sentença, para reconhecer a responsabilidade civil das rés pelos danos experimentados pelas apelantes, em caráter solidário.



7. Não se pode perder de vista, porém, a expressiva parcela de culpa das apelantes, que se houveram com extrema ingenuidade no episódio em análise, deixando de tomar cuidados básicos diante dos tantos golpes sabidamente aplicados no meio virtual.

Com efeito, é notório o elevado número de golpes dessa natureza, amplamente divulgados pela mídia e objeto de constantes alertas por parte das próprias instituições financeiras, de sorte que se espera do consumidor médio um mínimo de cautela ao receber contatos inesperados solicitando operações bancárias, ainda que supostamente com finalidade de segurança.

No caso dos autos, as apelantes, ao receberem SMS sobre transação suspeita e contato telefônico de número desconhecido, deveriam ter buscado confirmação direta pelos canais oficiais da instituição financeira, e não seguido passo a passo as instruções de terceiros, realizando transferências por “pix”, ainda que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sob o pretexto de tratar-se de "simulação".

Em função da concorrência de culpas (CC, art. 945), é de rigor a repartição igualitária da responsabilidade reclamada por meio da demanda em exame.

Dessa forma, quanto aos danos materiais, as apeladas responderão solidariamente por 50% do prejuízo, ou seja, R\$ 3.146,50 (metade de R\$ 6.293,00) referente à conta pessoal e R\$ 2.111,00 (metade de R\$ 4.222,00) referente à conta jurídica, totalizando R\$ 5.257,50, e a apelante pelos 50% restantes.

Eventuais valores a serem restituídos pelas apeladas experimentarão correção monetária, a contar das datas de cada um dos desembolsos e segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da data da citação, à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA).



A importância a ser paga pela apelante experimentará correção monetária, a contar da data do vencimento das faturas, segundo o mesmo índice acima exposto.

8. Não tenho dúvida, além disso, de que o episódio dos autos trouxe às apelantes sofrimento íntimo considerável, digno de proteção jurídica.

Tenho por caracterizado, portanto, o afirmado dano moral, uma vez que a fraude de que foram vítimas as apelantes somente se concretizou em razão da ausência de cautela da ré PAGSEGURO ao ter aceitado a abertura de conta em nome de terceiros falsários – o que alcança o banco corréu.

Todavia, também quanto ao dano moral, deve ser observada a concorrência de culpas, na medida em que a própria conduta das apelantes contribuiu decisivamente para a consumação do golpe, ao seguirem instruções de terceiros e realizarem as



transferências sem a devida cautela.

Em face desse cenário, é de ser reconhecido o dano moral e, diante dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em casos análogos e considerando a culpa concorrente, arbitro a indenização na quantia de R\$ 5.000,00 (metade do que se pede), ainda sob responsabilidade solidária das rés.

Tal quantia experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ) e acréscimo de juros de mora, contados da data da citação, observando os mesmos índices e taxas já acima apontados.

9. Em suma: a r. sentença será reformada, para proclamar a procedência parcial da demanda, reconhecendo a culpa concorrente das apelantes, e condenando as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 5.257,50, a título de danos materiais, e de R\$ 5.000,00, como indenização por danos morais. Assim, é caso de acolhimento dos pedidos voltados a determinar o cancelamento dos valores cobrados a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

título de “pix” crédito no que exceder a responsabilidade de 50% das apelantes, e ao cancelamento das anotações restritivas feitas em nome das autoras.

Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas processuais, compensando-se tais verbas até quanto se compensem (CPC, art. 86). Os honorários devidos ao advogado das apelantes são arbitrados em 15% sobre o proveito econômico obtido (valor declarado inexigível e indenização por danos morais); os devidos ao advogado das apeladas, em 15% sobre a parcela do pedido não atendida (1/2 dos valores pretendidos a título de indenização por danos materiais, atualizados). As verbas de responsabilidade das apelantes apenas poderão lhe ser exigidas na hipótese do art. 98, § 3º, do CPC .

Nesses termos, meu voto **afasta** as questões preliminares e **dá provimento parcial** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator