



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000013022

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020615-64.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante CORA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A, é apelado MAZOS CONTÁBIL SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

ROSANA SANTISO
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5.257

Apelação cível: 1020615-64.2024.8.26.0224 - 1ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos

Apelante: Cora Sociedade de Crédito Direto S/A

Apelada: Mazos Contábil Serviços Empresariais Ltda.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. PARCIAL PROCEDÊNCIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INOCORRÊNCIA DE VÍCIO DE FUNDAMENTAÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA CARACTERIZADA. RELAÇÃO DE CONSUMO. TEORIA FINALISTA MITIGADA. FALHA DE SEGURANÇA DEMONSTRADA. VAZAMENTO DE DADOS. FORTUITO INTERNO. OBRIGAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO DE INDENIZAR O VALOR DA TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação interposta pela ré contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados, reconhecendo a falha de segurança e condenando-a ao pagamento de indenização pelo prejuízo material causado à correntista, no valor de R\$28.180,53.

II. Questão em discussão

2. Discute-se: (i) a nulidade da sentença; (ii) a legitimidade passiva da instituição de pagamento; (iii) a incidência do CDC; e (iv) a falha de segurança e a responsabilidade da instituição de pagamento pela transferência fraudulenta.

III. Razões de decidir

3. Inexistência de vício de fundamentação. Questões relevantes ao julgamento que foram devidamente apreciadas com fundamentação pertinente ao caso.

4. Legitimidade passiva caracterizada. Atribuição à instituição de pagamento ré de falha na prestação dos seus serviços em relação à conta de pagamento digital da sociedade autora.

5. Relação entre as partes que deve ser tida como de consumo, com base na teoria finalista mitigada. Vulnerabilidade da sociedade autora para discussão sobre a alegada falha de segurança imputada à instituição de pagamento ré. Incidência das normas protetivas ao consumidor.

6. Autora que foi vítima de modalidade do "golpe da falsa central de atendimento". Após contestar transação por canal

oficial disponibilizado pela instituição de pagamento, a correntista foi contatada pelo estelionatário que, se passando por funcionário da ré e tendo conhecimento dos dados do estorno solicitado, convenceu a sócia da autora a realizar a transação fraudulenta, no valor de R\$ 28.180,53. Fortes evidências de vazamento de informações. Falha de segurança configurada. Fortuito interno. Responsabilidade da instituição de pagamento, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ.

6. Obrigação da ré de indenizar à autora o prejuízo material causado, correspondente ao valor da transferência fraudulenta.

IV. Dispositivo

7. Negado provimento ao recurso.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela ré em face da r. sentença de fls. 194/197, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *"Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$28.180,53 (vinte e oito mil, cento e oitenta reais e cinquenta e três centavos) à parte autora, corrigida monetariamente desde a data do desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação. A partir de 28/08/2024, deverá ser observado o disposto na Lei 14.905/24: a correção monetária será calculada pela variação do IPCA e os juros moratórios seguirão a taxa Selic, descontada a variação do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos. Sucumbência mínima da parte autora, a parte ré arcará com as custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC"*.

Sustenta a recorrente às fls. 214/235 que: a) a r. sentença é nula por falta de fundamentação, uma vez que a sequência de eventos não foi devidamente observada; b) enquanto instituição de pagamento, é parte ilegítima para responder pelo prejuízo reclamado pela autora, não tendo concorrido para as fraudes noticiadas; c) não há entre as partes relação de consumo, uma vez que os seus serviços são empregados para fomento da atividade empresarial da recorrida; d) a sequência de eventos descrita indica a inexistência de falha em seu sistema de segurança, uma vez que as transações foram realizadas mediante senha pessoal, existindo, na realidade, culpa exclusiva da vítima e de terceiro, configurando fortuito

externo; e) a representante da apelada não agiu com a devida cautela, uma vez que o "golpe da falsa central de atendimento" é de conhecimento geral e, no caso, era de fácil percepção, considerando o número desconhecido do telefone da ligação recebida; f) conseqüentemente, não podendo ser a instituição de pagamento responsabilizada pelo prejuízo decorrente da fraude praticada por terceiros, deve ser afastada a obrigação de restituição de valores. Pede a reforma da r. sentença para julgar improcedente a pretensão autoral.

Contrarrazões da recorrida às fls. 241/262, pelo desprovimento da apelação.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

Não assiste, no entanto, razão à recorrente.

A r. sentença contém fundamentação adequada ao caso, como preconiza o art. 489 do Código de Processo Civil, não podendo ser considerada a sua fundamentação deficiente por não ser mencionada *a sequência de eventos descrita na peça recursal (fls. 219 e 225/226), que, esclarece-se, não corresponde à hipótese destes autos*, como se depreende da leitura da petição inicial (fls. 3/8) e da análise dos documentos que a instruíram (fls. 41/90). Ademais, é certo que *"não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram"*, devendo apenas *"enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução"* (REsp n. 1.719.219/MG, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 19/4/2018, DJe de 23/5/2018).

A preliminar de ilegitimidade passiva também não comporta acolhimento. As condições da ação, de acordo com a teoria da asserção, devem ser verificadas de maneira abstrata, à luz unicamente das alegações deduzidas na petição inicial. No caso, imputa a autora à ré, com quem contratou conta de pagamento digital, a responsabilidade por transações fraudulentas, estando assim

devidamente caracterizada a pertinência subjetiva da instituição de pagamento, sendo também certo que as discussões acerca da responsabilidade ou não pelos prejuízos alegados concernem ao mérito da causa.

Segundo se observa dos autos, a narrativa autoral é corroborada pelos documentos que instruíram a petição inicial (*extrato, fls. 41/42; comprovante de transferência, fls. 44/45; segundo atendimento, fls. 46/56; primeiro atendimento, fls. 57/73; telas do telefone celular, fls. 74/87, e boletim de ocorrência, fls. 88/90*), dando conta de que autora fora vítima de modalidade dos golpes denominados como "*golpe do WhatsApp*" e "*golpe da falsa central de atendimento*", tendo uma de suas sócias, inicialmente, transferido R\$5.000,00 (10/01/2024, 20h53, fl. 88), a pedido de sua mãe, para pessoa que se passou por sua irmã em aplicativo de mensagens.

Ao descobrir o golpe na manhã do dia seguinte (11/01/2024), contestou a transação tanto à instituição da conta destinatária quanto à ré, revelando os documentos apresentados as enormes dificuldades enfrentadas pela representante da requerente para comunicar a fraude à instituição de pagamento requerida – *somente após aproximadamente uma hora de atendimento é que obteve a informação de que os documentos solicitados e disponibilizados à atendente deveriam ser encaminhados ao e-mail indicado (fl. 71) e que, a partir de então, seria contado o prazo de três dias úteis para resposta (fl. 72)*.

Ao final do dia, a sócia da autora recebeu mensagem do fraudador se passando por funcionário da ré e a indagando se desejava prosseguir com o procedimento de estorno solicitado (fls. 81/87), acabando por convencê-la a realizar o pagamento de R\$ 28.180,53 (11/01/2024, 18h59, fl. 44), havendo assim forte evidência de vazamento dos dados bancários.

Portanto, os fatos tratados nestes autos não se deram na forma descrita pela instituição de pagamento, restando reconhecida na r. sentença a ocorrência de falha na prestação dos serviços bancários, mas apenas em relação à segunda transferência, no valor de R\$ 28.180,53, em razão da utilização pelo estelionatário dos dados da correntista - *destacando-se que, apesar da anterior comunicação de fraude, a instituição de pagamento não teria promovido nenhuma sinalização na conta em discussão para prevenção de novas transações fraudulentas,*

autorizando, no mesmo dia, transação de valor vultoso, sem buscar a prévia confirmação da correntista; não se identificando, ademais, nas mensagens do primeiro atendimento, os alertas devidos acerca dos canais oficiais de atendimento.

Não vinga a tentativa de requerida de afastar a incidência das normas consumeristas ao caso, uma vez que, de acordo com teoria finalista mitigada, ainda que se entenda que a sociedade autora utilize os serviços bancários para implementação de sua atividade econômica, deve ser considerada consumidora em relação à instituição de pagamento ré, considerada a sua vulnerabilidade técnica, econômica e informacional para a discussão acerca da alegada falha de segurança. Nesse sentido, deliberou esta Turma em caso análogo:

*Apelação Cível – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. restituição de valores e indenização por danos morais – **Golpe da falsa central** – **Contratação fraudulenta de empréstimo e transferências não reconhecidas** – **Relação de consumo** – **Aplicação do CDC** – **Inversão do ônus da prova** – **Responsabilidade objetiva da instituição financeira** – **Fortuito interno** – **Falha na prestação do serviço** – **Dano moral da pessoa jurídica não configurado** – **Recurso parcialmente provido.** (...). **Aplicável o Código de Defesa do Consumidor à relação entre empresa autora e instituição financeira, ante a caracterização de hipossuficiência técnica e econômica, à luz da Teoria Finalista Mitigada.** Configurada a falha na prestação de serviço bancário diante da realização de empréstimo fraudulento no valor de R\$500.000,00 e transferências subsequentes que destoam do perfil da cliente, sem bloqueio preventivo ou qualquer medida de segurança por parte da ré. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, sendo irrelevante a atuação de terceiros fraudadores por se tratar de fortuito interno. Reconhecimento da inexigibilidade do contrato fraudulento, com o retorno das partes ao status quo ante, e da obrigação de restituir os valores subtraídos da autora indevidamente, com correção monetária a partir do desembolso (Súmula 43/STJ) e juros moratórios desde a citação. (...). (TJSP; Apelação Cível 1006474-98.2022.8.26.0001; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional I - Santana - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2025; Data de Registro: 28/08/2025)*

Dessa forma, restando evidenciada no caso em análise a utilização de informações privilegiadas, mostra-se acertada a responsabilização da instituição de pagamento pela falha de segurança ocorrida, com base no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e no entendimento consolidado na Súmula n. 479

do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *recentemente reafirmado, de maneira específica, em relação ao golpe em discussão e às instituições de pagamento:*

*RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. **INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO.** OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO. 1. *A controvérsia dos autos resume-se a saber se as instituições de pagamento, à semelhança das instituições bancárias, estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.* 2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal. 3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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. 4. *Toda a compreensão que esta Corte Superior já firmou no tocante às obrigações impostas às instituições bancárias, inclusive no que se refere à incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297/STJ), é inteiramente aplicável às instituições de pagamento, às quais também é atribuído o dever de processar com segurança as transações dos usuários finais, por expressa disposição do art. 7º da Lei nº 12.865/2013.* 5. *A responsabilidade das instituições de pagamento, e de todos aqueles que integram os denominados arranjos de pagamento, somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.* 6. *Constitui atribuição das instituições financeiras, e de todas aquelas que participam dos denominados arranjos de pagamento, criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.* 7. *Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.* 8. **Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira ou instituição de pagamento, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos.** *Hipótese descartada no caso concretamente examinado.* 9. *Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v)**

o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos; enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada. 10. 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 e das instituições de pagamento. 11. Hipótese em que a) todas as operações bancárias, em um total de 14 (quatorze), foram realizadas no mesmo dia; b) a conta era utilizada como uma espécie de poupança, com pouquíssimas movimentações, e c) as transações realizadas fogem do perfil de consumo do correntista. 12. Recurso especial provido. (REsp n. 2.222.059/SP, relatora Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 08/10/2025, DJEN de 10/10/2025.)

Nesse contexto, a mera alegação de que a operação fora realizada com senha pessoal não é suficiente para demonstrar as causas excludentes de responsabilidade aventadas (art. 14, §3º, CDC), cabendo à ré indenização do prejuízo material suportado pela empresa autora, *exatamente como deliberado na r. sentença.*

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

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

ROSANA SANTISO
RELATORA