



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000091060

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023438-81.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante/apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada/apelante NEIDE GOUVEIA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado MICHEL COSMO DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitadas as preliminares, deram provimento parcial, 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 17.025

Apelação: 1023438-81.2023.8.26.0309 - Jundiaí

Apelantes/Apelados: Neide Gouveia e Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Michel Cosmo dos Santos

Juiz sentenciante: Breno Cola Altoé

PROCESSO CIVIL. NULIDADE. Alegação de cerceamento de defesa. Inocorrência. Não verificada, no caso, à vista da prova documental já produzida, a necessidade de expedição de ofícios para correto exame da lide. Preliminar rejeitada.

CONDIÇÕES DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. Fraude que ocorreu no âmbito de conta mantida junto à instituição financeira ré. Discussão acerca da existência de falha na prestação de serviços que torna pertinente a presença da ré no polo passivo e se relaciona ao próprio mérito. Preliminar rejeitada.

TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE. Hipótese do “golpe do falso parente”. Exame da prova. Hipótese em que houve falha na segurança na abertura de conta por terceiros, utilizada para a consecução da fraude. Existência de fortuito interno ao serviço bancário. Responsabilidade da ré configurada. Corréu que também foi vítima de fraude na abertura da conta com seus dados. Ausência de responsabilidade pelos danos sofridos pela autora. Transações impugnadas que foram realizadas com ato da própria consumidora, vítima de golpe de engenharia social. Culpa concorrente configurada. Prejuízo material e moral que deve ser repartido entre as partes. Devida a majoração dos honorários advocatícios para R\$ 1.500,00 (art. 85, § 8º do CPC), à vista do irrisório valor da condenação. Recursos da autora e da corré parcialmente providos.

- I -

Na r. sentença às fls. 420/425, com embargos de declaração rejeitados a fls. 436/437, cujo relatório adoto, foram *julgados*

improcedentes os pedidos desta ação movida por Neide Gouveia em face de Michel Cosmo dos Santos, e *parcialmente procedentes* os pedidos desta ação movida por Neide Gouveia em face de Pageguero Internet Instituição de Pagamento S/A, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 882,00 a título de danos materiais, e R\$ 2.000,00 a título de danos morais.

Inconformadas, ambas as partes interpuseram recursos.

A ré aduz, em suma, que é parte ilegítima, pois somente disponibilizou uma conta para recebimento dos valores transferidos; não há responsabilidade pelos danos sofridos; a situação caracteriza fortuito externo; houve culpa exclusiva da vítima; é inaplicável a Súmula 479 do STJ; agiu regularmente na abertura da conta; inexistiu falha na prestação do serviço; os danos morais devem ser afastados ou, subsidiariamente, minorados (fls. 441/453).

Por sua vez, a autora, no recurso interposto, sustenta, preliminarmente, a nulidade da sentença, por cerceamento de defesa e, no mérito, alega que não houve culpa concorrente; a responsabilidade da instituição financeira é objetiva; a demanda deve ser procedente também em face do corréu Michel; o valor da indenização pelo dano moral sofrido deve ser majorado; e os honorários de sucumbência fixados devem observar o critério da equidade e a tabela da OAB (fls. 459/474).

Contrarrazões do réu Michel (fls. 480/483), pugnando pela manutenção da r. sentença.

Contrarrazões da ré às fls. 490/494, pugnando pelo desprovimento do recurso da autora.

Contrarrazões da autora às fls. 495/504, arguindo,



preliminarmente, a ocorrência de violação ao princípio da dialeticidade e, no mérito, pugnando pelo desprovimento do recurso da ré.

É o relatório.

- II -

Inicialmente, rejeita-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, uma vez que a ré rebateu especificamente os fundamentos adotados na r. sentença, atendendo, assim, suficientemente às normas processuais.

A preliminar de nulidade por cerceamento de defesa arguida também não pode ser acolhida, uma vez que isso não se infere no caso.

Diante dos limites trazidos à lide, pelos fundamentos apresentados na inicial, emenda, e contestação, a prova documental já produzida se afigura suficiente ao julgamento do mérito desta ação.

Estatui o art. 370 do Código de Processo Civil que *“cabera ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito”*; *Parágrafo único: O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias”*.

No caso, a sentença proferida nos autos nº 1008921-54.2024.8.26.0562 (cópia a fls. 374/379), que reconheceu a nulidade do contrato que deu origem à conta digital utilizada no golpe



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

narrado pela ora autora, é suficiente para evidenciar a falha na segurança da plataforma da ré e afastar a responsabilidade do corréu, também vítima de fraude, não sendo mais bem justificada a pertinência das demais provas requeridas. Assim, não se justifica a dilação probatória pretendida.

Fica, pois, rejeitada tal preliminar.

Não prospera, no mais, a alegação de ilegitimidade passiva da instituição financeira. A autora sustenta que a fraude alegada ocorreu no âmbito de conta mantida perante a instituição financeira ré.

Discute-se, pois, se houve falha na prestação de serviços por ela oferecida, o que justifica sua presença no polo passivo da ação.

Passo, assim, ao mérito.

Trata-se de ação em que se visa à declaração de nulidade de transações realizadas via Pix, e de reparação por danos materiais e morais.

Na petição inicial, a autora alegou ter sido vítima de fraude, da qual resultou a transferência, via Pix, do valor total de R\$ 882,00 de sua conta para conta de terceiro.

Segundo se extrai dos autos, em 23/11/2023, a autora foi contatada por um terceiro, por meio de mensagens via *WhatsApp*, sob a alegação de que seria sua filha e necessitava fazer um pagamento para conta de terceiro para quitação de uma compra (fls. 25/27).

A autora, seguindo as orientações recebidas,

transferiu os valores para a conta indicada.

Posteriormente, registrou Boletim de Ocorrência (fl. 28).

Diante disso, ajuizou a presente ação, postulando, em síntese, a condenação solidária dos réus ao pagamento da reparação civil pelos danos materiais e morais sofridos.

Observe-se, aqui, que não há dúvida que a autora foi vítima de um golpe, que sofreu um prejuízo. Não se discute o dano, mas sim outro pressuposto da responsabilidade civil, o nexo de causalidade.

Como preleciona SILVIO RODRIGUES¹, “... *para que surja a obrigação de reparar, mister se faz a prova de existência de uma relação de causalidade entre a ação ou omissão culposa do agente e o dano experimentado pela vítima. Se a vítima experimentar um dano, mas não se evidenciar que o mesmo resultou do comportamento ou da atitude do réu, o pedido de indenização, formulado por aquela, deverá ser julgado improcedente*” (g.n.).

Lembre-se, ainda, como MAZEAUD e MAZEAUD², citados por SILVIO RODRIGUES³, que “... *entendem que a indenização decorre não do grau de culpabilidade, mas do liame de causalidade...*” (g.n.)

Nesses termos, não obstante o quanto exposto pela apelante, diante das provas produzidas, especialmente da conclusão obtida nos autos nº 1008921-54.2024.8.26.0562, não restou demonstrada a

¹ *Direito Civil, Responsabilidade Civil, vol. 4, 20ª ed., São Paulo, 2007, n. 61, p. 17/18.*

² *Traité théorique et pratique de la responsabilité civile délictuelle et contractuelle, 2ª ed., Paris, 1934, t. II, n. 1.511.*

³ *Direito Civil, Responsabilidade Civil, vol. 4, 20ª ed., São Paulo, 2007, n. 61, p. 167.*

presença no presente caso do pressuposto da responsabilidade civil do nexo de causalidade para que o pedido inicial de reparação de danos pudesse ser acolhido em face do corréu Michel.

A autora ingressou com ação contra ele sob o fundamento de que seria o suposto titular da conta para a qual transferidos os valores. Ocorre que, no julgamento da ação nº 1008921-54.2024.8.26.0562, foi declarada a nulidade do contrato que deu origem à conta digital, por não ter sido o ora corréu quem efetivamente realizou a abertura da aludida conta bancária.

Desse modo, igualmente vítima de fraude, não há ação ou omissão do corréu que tenha contribuído para o dano experimentado pela autora, daí por que se afigura correto o julgamento de improcedência do pedido em face dele.

De outro lado, em relação à instituição de pagamento, há elementos suficientes nos autos capazes de vincular o golpe sofrido a ato efetivo da ré.

Como bem assentou a r. sentença: “... a fraude somente pôde se concretizar porque a instituição financeira corré falhou em seu dever de segurança, permitindo a abertura de uma conta fraudulenta que serviu como instrumento para o crime” (fls. 422/423).

Há, assim, evidências de falha na prestação do serviço por parte da ré, restando comprovado, pelos elementos trazidos aos autos, que não oferece segurança adequada para impedir abertura de contas por falsários e utilização do serviço bancário de forma on-line, contribuindo para a consecução de ilícitos.

Nessa toada, conclui-se os danos foram gerados por

fortuito interno, atraindo a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça (“*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*” – g.n.).

Observe-se ainda que não há que se falar em culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor, pois lhe incumbia a cautela necessária nos procedimentos de abertura de conta e prestação dos serviços bancários.

Desse modo, é mesmo devida a reparação dos prejuízos sofridos pela autora, inclusive de natureza moral, diante da perda de significativo valor por parte que é, inclusive, beneficiária da gratuidade, presumindo-se necessário a sua subsistência, superando o fato, assim, o mero dissabor, inferindo-se transtornos, angústia e alteração de seu bem-estar.

Todavia, respeitado o entendimento da autora, dos elementos trazidos se infere que os fraudadores se valeram de engenharia social para convencimento da vítima que levou à prática dos atos impugnados.

Ressalte-se que a própria autora admitiu ter efetuado as transferências bancárias, de maneira que houve também ato da consumidora que contribuiu decisivamente para a ocorrência do dano experimentado.

Nesse contexto, há culpa concorrente da vítima, de modo que o prejuízo suportado deve ser repartido entre as partes, conforme art. 945, do Código Civil.

Como já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça



de São Paulo:

*“APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO PARENTE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO EM RELAÇÃO AO BANCO SANTANDER E DESPROVIDO EM RELAÇÃO AO BANCO ITAUCARD. I. CASO EM EXAME - **Apelação da autora contra sentença que julgou improcedente a ação para reparação de danos materiais e morais. Sustenta ter sido vítima do golpe do falso parente pelo qual estelionato se passou por sua filha, induzindo-a à realização de transferências via PIX para contas abertas nos réus, a consubstanciar falha na prestação do serviço bancário. Por isso, requer ressarcimento dos valores transferidos e indenização por danos morais. Os réus, em contrarrazões, suscitaram preliminar de ilegitimidade passiva. Também impugnou o Banco Santander a gratuidade de justiça concedida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO - Consiste em verificar a responsabilidade das instituições financeiras por transações fraudulentas realizadas via PIX e a configuração de dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR – Afastada a preliminar de ilegitimidade passiva - Requeridos integram a cadeia de consumo – Mantida a gratuidade de justiça – Documentação apresentada é suficiente para justificar o benefício – Autora vítima fraude por meio de aplicativo de***

mensagens – Transferência realizada pela própria autora – Negligência na checagem da verossimilhança da abordagem - Recorrido Santander hospeda conta para onde foram destinadas três transferências – Responsabilidade objetiva do recorrido – Inexistência de comprovação da regularidade na abertura da conta – Utilização pelo fraudador para aplicação do golpe – Inobservância das Resoluções 4.753/2019 e 96/2021 do BACEN – Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro – Fortuito interno – Aplicação da Súmula nº 479 do STJ – Falha na prestação de serviço do serviço de abertura de contas (Art. 14, § 3º, inc. II, CDC e Súmula 479 do STJ) – Atuação conjunta das partes no sucesso da fraude - Culpa concorrente entre autora e Santander - Repartição do prejuízo em 50% para cada qual - Ausente prova da falha na prestação Banco Itaucard - Mantenedor da conta de origem - Inexistência de prova de ter sido destinada a quantia de R\$ 3.834,00 para conta sob sua responsabilidade - Danos morais não configurados - Participação ativa da parte autora ensejadora do prejuízo material - Conduta da autora não autoriza responsabilização - Dever de cuidado dela inobservado na hipótese fáticaIV. DISPOSITIVO E TESES: Recurso desprovido com relação ao Banco Itaucard e parcialmente provido em relação ao Banco Santander. Reconhecida a sucumbência recíproca, com redistribuição das custas e honorários advocatícios em relação ao Santander. Teses de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por falhas na prestação de serviços que resultem em prejuízo ao

consumidor. 2. Abertura de conta corrente sem prova da devida cautela contribuiu para o sucesso da fraude. 3. O dano moral exige demonstração de violação aos direitos de personalidade, não configurados no caso concreto. 4. A sucumbência deve ser distribuída proporcionalmente. Legislação Citada: Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 479 do STJ. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1020482-30.2024.8.26.0577, Rel. Pedro Ferronato, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), j. 14.08.2025. TJSP, Apelação Cível nº 1000415-13.2024.8.26.0264, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 05.11.2025.” (TJSP; Apelação Cível 1003833-15.2024.8.26.0407; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Osvaldo Cruz; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025) (g.n.)

Feitas tais observações, examinando o que dos autos consta e em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e já considerando também a questão da culpa concorrente, se afigura adequada à hipótese a manutenção, ao final, da indenização pelos danos morais em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) arbitrados na r. sentença.

Cabe, porém, reduzir o valor da condenação da ré pelos danos materiais para R\$ 441,00 (quatrocentos e quarenta e um reais), em vista do quanto exposto acima acerca da repartição dos prejuízos, a serem atualizados em conformidade com o que ficou estabelecido na r.



sentença.

Quanto aos honorários sucumbenciais, considerando o valor irrisório da condenação, mostra-se razoável a majoração da verba honorária devida ao patrono da autora para R\$ 1.500,00, com fundamento na apreciação equitativa prevista no §8º do art. 85 do CPC.

Ressalte-se, quanto ao § 8º-A do art. 85 do CPC, que, nos termos do entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (STJ, AgInt no REsp 2.194.144/SP, rel. Min. Sérgio Kukina, j. 12.08.2025): “... *A previsão contida no § 8º-A do art. 85 do CPC, incluída pela Lei n. 14.365/2022 que recomenda a utilização das tabelas do Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil como parâmetro para a fixação equitativa dos honorários advocatícios, **serve apenas como referencial**, não vinculando o magistrado no momento de arbitrar a referida verba, uma vez que deve observar as circunstâncias do caso concreto para evitar o enriquecimento sem causa do profissional da advocacia ou remuneração inferior ao trabalho despendido*” (**g.n.**).

E deste Egrégio Tribunal de Justiça: “... *A utilização da Tabela da OAB/SP não é vinculante, servindo apenas como parâmetro auxiliar. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, para modificar os honorários advocatícios sucumbenciais fixados na sentença, arbitrando-os, por equidade, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do Código de Processo Civil, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais)*” (TJSP; *Apelação Cível 1027663-16.2024.8.26.0405; Relator (a): FLAVIA BEATRIZ GONCALEZ DA SILVA; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025*)

E também: “... 8. *Tabela de honorários da OAB*

tem caráter meramente orientador, não vinculando o Juízo. Honorários advocatícios fixados sobre o valor atualizado da causa. IV. Dispositivo 9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida. _____ Dispositivo relevante citado: CDC, art. 39, inciso I, 42, parágrafo único; CC, arts. artigo 389, parágrafo único, e 405; Lei 14.365/2022; CPC, art. 85, §2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema repetitivo 27, 929 e 972, Súmulas 43 e 566, AgInt no AREsp 1.148.927/MS, REsp n. 1.061.530/RS, Rcl 14.696/RJ, EAREsp 600.663/RS, AgInt no AREsp n.2.059.743/RJ, AgInt no REsp 1.888.020/GO, REsp n. 2.179.136, AgInt no REsp 2.123.882/SP; TJSP, Apelação Cível nº 1003700-61.2022.8.26.0562, Apelação Cível nº 1000287-16.2024.8.26.0224, Apelação Cível nº 1139895-47.2023.8.26.0100, Apelação Cível nº 1026568-23.2023.8.26.0554, Apelação Cível nº 1065311-52.2023.8.26.0506, Apelação Cível nº 1018573-78.2023.8.26.0482” (TJSP; Apelação Cível 1045980-34.2024.8.26.0576; Relator (a): Regina Aparecida Caro Gonçalves; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)

E ainda: “... Tabela da OAB que tem natureza meramente orientadora e não deve servir de base. Diretriz do STJ, reiterada em 12.08.2025. Parâmetros, aliás, sequer obrigatórios entre patronos e clientes, por isso não podem subordinar a parte contrária, estranha a esse vínculo contratual, o que se reforça diante da reduzida expressão econômica do litígio. Recurso provido em parte” (TJSP; Apelação Cível 1018588-62.2023.8.26.0477; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

Em síntese, o recurso da autora comporta parcial



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provimento, apenas para majorar os honorários advocatícios sucumbenciais, e o recurso da ré comporta parcial provimento, apenas para reduzir o montante devido a título de danos materiais.

- III -

Pelo meu voto, *dá-se parcial provimento* ao recurso da autora para majorar os honorários advocatícios sucumbenciais para o valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), e *dá-se parcial provimento* ao recurso da ré para reduzir a condenação pelos danos materiais para R\$ 441,00, ficando mantida, no mais, a r. sentença.

LUIZ ARCURI
RELATOR