



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000041983**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030132-67.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado IRMAOS DUCHATSCH COMERCIO DE EQUIPAMENTOS PARA PISCINAS LTDA ME.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Processo:** 1030132-67.2024.8.26.0071

**Classe Processual:** Apelação Cível

**Comarca de Origem:** Foro de Bauru/1ª Vara Cível

**Apelante:** Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

**Apelada:** Irmaos Duchatsch Comercio de Equipamentos para Piscinas Ltda Me

**Juiz(a) de 1º grau:** Rossana Teresa Curioni Mergulhão

**VOTO nº 1.502**

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO – FRAUDE BANCÁRIA – "GOLPE DO FALSO GERENTE" – ENGENHARIA SOCIAL – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO – FORTUITO EXTERNO – IMPROCEDÊNCIA.

1. Relação de consumo caracterizada (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva da instituição financeira que, todavia, não é absoluta. Excludente de ilicitude prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC.

2. Autor que, ludibriado por terceiros estelionatários mediante contato telefônico/WhatsApp, permitiu a realização de transações bancárias. Fragilização dos dados sigilosos e credenciais de segurança pelo próprio correntista.

3. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Ocorrência de fortuito externo. A fraude não decorreu de falha na segurança interna do banco, mas da conduta da autora que, vítima de ardil, rompeu o nexo de causalidade necessário à responsabilização da instituição financeira.

4. O sistema de segurança do banco funcionou conforme esperado, validando a operação mediante as credenciais corretas. A análise do perfil do cliente para bloqueio preventivo constitui mera liberalidade, não gerando dever de indenizar quando a operação é validada.

Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos. Inversão dos ônus sucumbenciais.

RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. contra a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação movida por IRMÃOS DUCHATSCH COMÉRCIO



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DE EQUIPAMENTOS PARA PISCINAS LTDA., condenando a ré à restituição de R\$ 20.000,00 referente a uma transferência fraudulenta, além dos encargos sucumbenciais.

Apela a instituição financeira sustentando, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço. Alega que a operação foi realizada mediante uso de credenciais de segurança e dispositivo habilitado, caracterizando culpa exclusiva da vítima que, ludibriada por terceiros ("Golpe do Falso Gerente"), fragilizou seus dados. Defende a ocorrência de fortuito externo, afastando a aplicação da Súmula 479 do STJ.

Contrarrazões juntadas.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos de admissibilidade previstos no Código de Processo Civil, razão pela qual dele conheço.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela instituição financeira não prospera. A relação jurídica material estabelecida entre as partes é incontroversa, sendo a autora titular de conta corrente administrada pela ré.

A discussão dos autos versa sobre a falha na prestação do serviço de segurança bancária que permitiu a realização de transação contestada pela correntista.

A instituição financeira integra a cadeia de consumo e responde pelos riscos da atividade, sendo parte legítima para figurar no polo passivo de demanda que visa a reparação de danos decorrentes de fraude em operações bancárias realizadas em sua plataforma. A legitimidade decorre da própria imputação de falha no serviço prestado (Teoria da Asserção).

Rejeito, pois, a preliminar.

Cinge-se a controvérsia à responsabilidade da instituição financeira apelante pela restituição de R\$ 20.000,00 transferidos da conta da autora mediante

fraude conhecida como "Golpe do Falso Gerente" ou "Falso Funcionário".

Respeitado o entendimento do D. Juízo *a quo*, a análise detida dos autos, à luz da jurisprudência atualizada desta C. Câmara, o recurso comporta provimento.

De proêmio, aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, ainda que a autora seja pessoa jurídica, ante a sua evidente vulnerabilidade técnica frente à instituição financeira (Teoria Finalista Mitigada).

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, respondendo pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

Inobstante, a responsabilidade objetiva não é absoluta.

O próprio Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, § 3º, inciso II, estabelece que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso em tela, é incontroverso que a operação contestada (transferência via TED no valor de R\$ 20.000,00) foi realizada em ambiente digital, mediante a utilização de dispositivo móvel, com autenticação por credenciais de segurança, conforme demonstrado nos autos.

A própria narrativa da autora corrobora tal fato, ao admitir ter mantido contato telefônico e via mensagens com os estelionatários, seguindo suas instruções sob a falsa premissa de estar falando com um gerente do banco.

A jurisprudência desta Câmara tem firmado entendimento de que em casos de golpe da falsa central de atendimento, falso gerente ou engenharia social similar, onde o correntista, ludibriado, fornece dados, interage com o fraudador ou realiza procedimentos que permitem a operação, rompe-se o nexo de causalidade necessário à responsabilização do banco.

Nesse sentido, a fraude não decorreu de falha na segurança interna do banco (fortuito interno), mas sim da conduta da própria autora que, vítima de ardid de terceiros, fragilizou seus dados sigilosos e permitiu a autenticação das transações. Se a autora não tivesse atendido ao chamado dos criminosos e seguido as orientações, a transação não teria se concretizado.

Trata-se, portanto, de fortuito externo, hipótese que afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ.

O sistema de segurança do banco apelante funcionou conforme o esperado, exigindo as credenciais de segurança para a realização da transferência. Não há como exigir da instituição financeira que impeça transações validadas com os corretos fatores de autenticação do cliente, ainda que atípicas.

A análise do perfil do cliente para bloqueio preventivo, embora desejável, constitui mera liberalidade do fornecedor, não o vinculando ou obrigando, e não gera, por si só, o dever de indenizar quando a operação é realizada com as credenciais corretas do titular.

Nesse sentido, é o entendimento recente desta Colenda 18ª Câmara de Direito Privado, cujos fundamentos adoto como razão de decidir:

*Indenizatória – Danos materiais e morais – Fraude – Conta de investimentos – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que manteve contato com terceiros que se diziam representantes da ré, por telefone – Transferência de valores realizada em favor de terceiros desconhecidos – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pela autora – Negligência na fragilização de dados que viabilizou a atuação fraudulenta de terceiros – Culpa exclusiva de terceiros e do consumidor – Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Defeito ou falha na prestação de serviços – Não reconhecimento – Responsabilidade civil do fornecedor – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não*

*significa responsabilidade sem nexo causal – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor – Eventual análise do perfil da autora que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1191165-76.2024.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025)*

*Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimos e transferências bancárias via PIX – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pelo demandante que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – "Golpe do presente falso", com captura de selfie – Descumprimento do dever de cautela pelo titular da conta/plataforma, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais,*

*atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Sentença mantida (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), com majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1007177-84.2024.8.26.0445; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)*

O sistema de segurança do banco apelante, como já dito, funcionou conforme o esperado, exigindo as credenciais de segurança (senha/biometria) para a liberação do crédito e realização das transferências.

Conforme precedente desta C. Câmara:

*Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimo, seguido de transferências bancárias – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pelo demandante que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – "Golpe do resgate de pontos de programa de fidelidade" – Descumprimento do*

*dever de cautela pelo titular da conta, com a adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Improcedência dos pedidos – Sentença mantida, com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009544-78.2023.8.26.0037; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025)*

Ausente o nexo causal entre a conduta do banco e o dano suportado pela autora, e caracterizada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), a improcedência da ação é medida que se impõe.

Em consequência, afastada a responsabilidade do banco, não há que se falar em restituição de valores ou indenização por danos morais.

Ante o provimento do recurso, inverto os ônus da sucumbência, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 12% sobre o valor atualizado da causa, já considerado o trabalho adicional em grau recursal (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC).

Diante do exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

Ficam as partes desde já advertidas 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 artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

É como voto.

JULIO ZANLUQUI  
Relator