



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0001295780**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038014-78.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SUPER PAGAMENTOS E ADMINISTRAÇÃO DE MEIOS ELETRONICOS S/A, é apelada MARIA EDUARDA MARTINS DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1038014-78.2024.8.26.0007

Apelante: Super Pagamentos e Administração de Meios Eletrônicos S/A

Apelado: Maria Eduarda Martins de Lima

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Luiz Renato Bariani Pérez

Voto nº 13305

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DE “PHISHING”. TRANSFERÊNCIA INDEVIDA REALIZADA MEDIANTE USO DE TOKEN PESSOAL. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por Super Pagamentos e Administração de Meios Eletrônicos S/A contra sentença que julgou procedentes os pedidos formulados por Maria Eduarda Martins de Lima, condenando a ré ao pagamento de R\$ 1.000,01 a título de danos materiais e R\$ 5.000,00 por danos morais, decorrentes de transferência bancária indevida após golpe de “phishing” sofrido pela autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões principais em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço bancário, apta a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira; (ii) estabelecer se a fraude decorreu de culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, afastando o dever de indenizar.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no art. 14 do CDC, exige a demonstração de defeito na prestação do serviço, salvo comprovação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

4. As provas demonstram que a transação contestada foi realizada mediante uso do token pessoal da autora, enviado ao



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

número de telefone por ela cadastrado, não havendo indício de vazamento de dados ou de falha de segurança atribuível ao banco.

5. A dinâmica apresentada revela típico golpe de phishing, no qual criminosos contatam vítimas aleatoriamente, induzindo-as a fornecer dados e validar operações; tal engenharia social independe de acesso prévio a informações sigilosas e caracteriza culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

6. Ausente demonstração mínima de que a ligação telefônica partiu da instituição financeira ou de que os fraudadores detinham dados internos, rompe-se onexo causal entre o serviço prestado e o evento danoso, afastando-se a responsabilidade civil.

7. D Não configurado ato ilícito, inexistente dano moral indenizável, impondo-se a reforma integral da sentença.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso provido.

Tese de julgamento: “1. A instituição financeira não responde por golpe de “phishing” quando ausente prova de falha na segurança do serviço ou de vazamento de dados sigilosos do consumidor. 2. Configurada a realização voluntária das operações mediante uso de token e credenciais pessoais da vítima, aplica-se a excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. 3. Golpes de engenharia social praticados sem falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira configuram culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando o dever de indenizar.”.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, caput e §3º, II; CC, arts. 389 e 406; CPC/2015, arts. 85, §§2º e 11, 98, §§2º e 3º, e 1.025.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 784.602/RS, Rel. Min. Jorge Scartezzini; STJ, REsp 601.805/SP, Rel. Min. Jorge Scartezzini; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1.787.184/MG, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da r. sentença de fls. 93/100, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Posto*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*isto, julgo procedentes os pedidos de modo a condenar a instituição ré: (a) ao pagamento de R\$1.000,01, por danos materiais, atualizáveis monetariamente a partir de 23.07.2024; e (b) ao pagamento de R\$5.000,00, pelos danos morais sofridos, com correção monetária a partir desta condenação (Súmula nº 362 do E. Superior Tribunal de Justiça). As verbas supra receberão acréscimo de juros legais de mora, a partir da citação. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos dos arts. 389 e 406 do Código Civil e do Recurso Especial nº 1.795.982/SP (Rel. Min. Raul Araújo, julgado em 21.08.2024): (a) quando incidir apenas correção monetária, a atualização será calculada pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a que se refere o art. 945-A das Normas de Serviço da Corregedoria Geral da Justiça; (b) quando incidir apenas juros, eles serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção previsto no item anterior (item “a” ), nunca inferior a zero; e (c) quando incidir conjuntamente correção e juros de mora, aplicar-se-á a SELIC, que já abrange ambos. A parte ré arcará com a integralidade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação.”.*

Sustenta a recorrente, em síntese, que não houve falha na prestação de serviço, uma vez que os danos ocorreram por culpa exclusiva da vítima. Ademais, alega não ser cabível a condenação a indenização por danos materiais e morais.

Devidamente intimado, o apelado não apresentou contrarrazões no prazo legal, conforme certidão de fl. 118.

Recurso tempestivo e regularmente processado.

**É o relatório, fundamento e voto.**

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

Ausentes questões preliminares, passo à análise do mérito.

No mérito, de início, são controvertidas as questões alusivas à existência dos contratos de empréstimo consignado.

O recurso comporta provimento.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

A autora ter recebido ligação telefônica de suposto funcionário da instituição que informou que seu aplicativo bancário havia sido bloqueado, sendo que, no momento da ligação, o aplicativo estaria realmente bloqueado e que, quando voltou a ter acesso ao aplicativo, notou a transferência indevida para conta de terceiro.

Entretanto, não foi juntada aos autos nenhuma prova de que a fraude foi realizada em razão de vazamento indevido de dados do consumidor. Destaca-se que a autora se limitou a apresentar boletim de ocorrência (fls. 23/23), comprovante de transferência bancária (fls. 26/27) e conversas com o serviço de atendimento ao cliente do banco réu. Em nenhum momento restou demonstrado o registro de chamadas que indique que ela efetivamente recebeu uma ligação, de qual número partiu e o conteúdo da chamada realizada. Ademais, também não restou comprovada a alegação de que o aplicativo bancário estivesse de fato bloqueado no momento em que recebeu a ligação fraudulenta.

Os fatos narrados e as provas juntadas indicam que a autora foi vítima de “phishing”, ou seja, um golpe onde criminosos disparam ligações em massa para números telefônicos aleatórios se passando por um banco e alertando falsos problemas com a conta bancária, na expectativa de convencer suas vítimas a informarem dados bancários e senhas de proteção ou induzi-las a realizarem transações a favor de terceiros. Esta engenharia social independe de vazamento prévio de informações sigilosas, uma vez que os fraudadores disparam mensagens e ligações telefônicas aleatoriamente, sem ter conhecimento de informações bancárias sigilosas da vítima.

O banco réu, por sua vez, apresentou documento que comprova que as transações foram realizadas mediante uso de token pessoal da autora, que só poderia ser enviado para o celular cadastrado (fls. 60/61), alegação que não foi impugnada pela autora.

Conclui-se que o golpe foi viabilizado exclusivamente pela expressiva falta de cautela da autora, que seguiu as instruções dos estelionatários, sem em momento algum desconfiar da conduta ou contatar previamente o banco por seus canais oficiais de atendimento. A partir dessas informações e aplicativos, os criminosos conseguiram



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

efetuar as transações, utilizando o próprio aparelho da autora, previamente cadastrado como dispositivo seguro junto à instituição financeira. Nesse contexto, não havia qualquer razão para que o banco suspeitasse da irregularidade das operações realizadas.

Não há, portanto, qualquer prova de que tenha havido falha na prestação de serviços pelo banco.

Nota-se que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Nesse sentido, o entendimento deste E. Tribunal:

“CONSUMIDOR. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. "PHISHING". INEXISTÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de restituição em dobro e indenização por danos morais ajuizada por correntista contra banco e instituição de pagamentos, em razão da contratação fraudulenta de empréstimos e pagamento de boleto em favor de terceiros. A sentença julgou improcedentes os pedidos por entender regular a contratação e inexistente falha dos réus. A autora interpôs apelação visando à reforma da decisão. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a fraude decorreu de falha de segurança das instituições financeiras, apta a caracterizar sua



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

responsabilidade objetiva; (ii) estabelecer se a ocorrência se deu por culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, afastando a responsabilidade dos réus. III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O Código de Defesa do Consumidor (art. 14, caput e §1º) impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor por defeito na prestação do serviço, inclusive em hipóteses de fortuito interno, mas admite excludente quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (§3º). 4. A jurisprudência admite a responsabilização de instituições financeiras em fraudes quando evidenciado vazamento de dados sigilosos que, em poder de estelionatários, conferem credibilidade e induzem a erro o consumidor. 5. No caso concreto, não há prova de que os fraudadores detinham informações obtidas indevidamente do banco ou da instituição de pagamentos; a fraude decorreu de "phishing", em que a própria consumidora forneceu dados e confirmou operações em seu aparelho cadastrado e com uso de senha pessoal. 6. A atuação voluntária da autora, que seguiu instruções dos estelionatários sem contato prévio com o banco pelos canais oficiais, afasta a caracterização de falha na prestação do serviço. Configura-se culpa exclusiva da vítima e de terceiros, hipótese excludente da responsabilidade civil das instituições financeiras, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes depende de prova de falha de segurança ou vazamento de dados sigilosos de clientes. 2. Na ausência de demonstração de falha do serviço e havendo prova de que a consumidora realizou voluntariamente as transações mediante senha pessoal, aplica-se a excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. 3. Golpes de "phishing", praticados sem participação ou vazamento de dados pelas instituições financeiras, configuram culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando o dever de indenizar." Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, caput, §§ 1º e 3º, II; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023, DJe 26/06/2023; TJSP, Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Henrique Rodriguero Clavisio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 21/11/2023; TJSP, Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/12/2023. (TJSP; Apelação



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Cível 1000393-49.2025.8.26.0383; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 17/10/2025; Data de Registro: 17/10/2025”;

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DE "PHISHING" PRATICADO POR TERCEIROS. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação ajuizada por Nilsa Mansur Ilse contra o Banco Bradesco S.A., visando à restituição de valores subtraídos de sua conta e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. O banco apelou, alegando culpa exclusiva da autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão consiste em definir se o golpe sofrido decorreu de falha de segurança do banco ou de culpa exclusiva da consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A legitimidade passiva do banco subsiste, segundo a teoria da asserção, uma vez que a autora lhe atribui falha na prestação de serviços, o que basta para o exame de mérito em tese. 4. A responsabilidade das instituições financeiras por golpes de engenharia social somente se configura quando comprovado o vazamento de dados sigilosos que somente o banco detém, o que induz o consumidor em erro e caracteriza falha de segurança do serviço (art. 14, §1º, do CDC). 5. No caso concreto, não há prova de vazamento de dados nem de ligação oriunda da instituição bancária, inexistindo qualquer elemento que indique que os criminosos obtiveram informações internas do banco. 6. As provas demonstram que a autora seguiu instruções de terceiros, fornecendo dados e realizando operações no próprio aplicativo bancário, configurando culpa exclusiva da consumidora, conforme art. 14, §3º, II, do CDC. 7. O golpe identificado corresponde à modalidade conhecida como "phishing", caracterizada pelo envio de comunicações fraudulentas aleatórias, sem envolvimento da instituição financeira e sem necessidade de acesso prévio a dados sigilosos. 8. Ausente nexos causal entre o evento danoso e a atividade bancária, não há falar em fortuito interno, tampouco em aplicação da Súmula 479 do STJ, que pressupõe falha do serviço. 9. Ausente prova de falha na segurança e configurada a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

desídia do consumidor, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE 10. Recurso provido. Pedidos iniciais julgados improcedentes. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §§1º e 3º, II; CC, art. 393; CPC/2015, art. 85. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.015.732/SP; TJSP, Ap. Cív. 1001203-89.2022.8.26.0363; TJSP, Ap. Cív. 1000582-51.2022.8.26.0506. (TJSP; Apelação Cível 1014192-10.2025.8.26.0562; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)”.  
Ademais, não havendo ato ilícito praticado ou abuso de direito, não há que se falar em dano moral indenizável.

Ademais, não havendo ato ilícito praticado ou abuso de direito, não há que se falar em dano moral indenizável.

Por fim, é preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios".

Em suma, o caso é de provimento total do recurso, para reformar a r. Sentença, com rejeição dos pedidos constantes da inicial.

Redistribuo a sucumbência e condeno apenas a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% (vinte por cento) do valor do proveito econômico obtido pela autora, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

Todavia, em razão da concessão da gratuidade da justiça, tais obrigações permanecerão sob condição suspensiva de exigibilidade, conforme o disposto



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Posto isso, voto por dar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator