



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000176867

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1051930-94.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MIGUEL ANTONIO DE CAMARGO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO DO BRASIL S/A e ZOOP TECNOLOGIA E MEIOS DE PAGAMENTO SA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentaram oralmente as advogadas Amara de Sá Cavalcante Abrantes Pequeno, OAB/CE 23.741 e Júlia Brioschi, OAB/SP 435.785.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 5 de março de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1051930-94.2024.8.26.0100

Apelante: Miguel Antonio de Camargo

Apelados: Banco do Brasil S/A e Zoop Tecnologia & Instituição de Pagamento S/A

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Guilherme Madeira Dezem

Voto nº 4.242/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REPARATÓRIA DE DANOS MATERIAL E MORAL. TRANSFERÊNCIAS PIX FRAUDULENTAS REALIZADAS DEVIDO À CONTRIBUIÇÃO DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA MANTENEDORA DA CONTA DE TITULARIDADE DO AUTOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO QUANTO À ABERTURA E CONTROLE DE CONTA DE PAGAMENTO UTILIZADA PELOS GOLPISTAS. AUSÊNCIA DE PROVA QUANTO À OBSERVÂNCIA DAS NORMATIVAS DO BACEN. CULPA CONCORRENTE. RESSARCIMENTO PARCIAL DO DANO MATERIAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PROVIMENTO PARCIAL.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada em face de instituição financeira e instituição de pagamento, na qual se pleiteia o ressarcimento de valores subtraídos da conta bancária do autor mediante duas transferências PIX fraudulentas, bem como indenização por dano moral, sob alegação de falha na segurança dos serviços prestados.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação dos serviços pelas rés apta a ensejar responsabilidade civil pelos valores subtraídos mediante fraude eletrônica; (ii) estabelecer se a conduta do autor configura culpa concorrente capaz de afastar ou mitigar a indenização por danos materiais e morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O corréu Banco do Brasil comprovou que as transações fraudulentas foram realizadas a partir de dispositivo habitual do autor, mediante uso de senha válida, inexistindo prova de falha sistêmica ou vazamento de dados. Demonstrou ainda, a adoção tempestiva de medidas de segurança, com bloqueio preventivo de acesso e

instauração do Mecanismo Especial de Devolução (MED) ainda no dia dos fatos, o que afasta a sua responsabilização.

4. Ademais, a prova dos autos evidencia que as transferências realizadas não se mostram incompatíveis com o histórico financeiro do autor, que possuía limite diário elevado para operações PIX, ajustado a seu próprio pedido.

5. A instituição de pagamento Zoop Tecnologia & Instituição de Pagamento S/A, por seu turno, não comprovou a adoção de procedimentos mínimos de diligência para abertura e manutenção das contas destinatárias dos valores, descumprindo as exigências normativas relativas à identificação e qualificação dos titulares.

6. A ausência de prova do cumprimento das normas do Banco Central caracteriza falha na prestação do serviço pela instituição de pagamento corré.

7. A conduta do autor, ao facilitar, de alguma maneira, o acesso remoto ao seu dispositivo, contribuiu para o evento danoso, configurando culpa concorrente.

8. A culpa concorrente impõe a repartição do prejuízo material entre o autor e a instituição de pagamento corré, nos termos do art. 945 do Código Civil e afasta a configuração do dano moral indenizável.

IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivos relevantes citados: Resolução Bacen nº 4.753/19, art. 2º; Resolução 2.025 do Bacen, art. 1º, I, “b”; CC, art. 945.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nº 43 e 54 e AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ; TJSP, Apelação Cível nº 1007278-02.2023.8.26.0302.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e condenou o autor a arcar *com as custas e despesas processuais, além do pagamento de verba honorária fixada em 10% sobre o valor da causa (art. 85, § 2º, CPC), observada a gratuidade de justiça.*

Recorre a parte autora. Em síntese, alegou que a sentença, ao desconsiderar a responsabilidade objetiva dos apelados ignorou a complexidade do golpe sofrido; que o fraudador, ao se passar por funcionário do banco, utilizou informações pessoais e bancárias do autor, além de um número de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

telefone semelhante ao da central da instituição, o que evidencia uma falha grave na segurança da instituição financeira; que o apelante não contribuiu para o evento danoso, sendo apenas vítima de um golpe que só foi possível em razão de falhas no sistema de segurança do banco; que o fraudador, de posse de informações detalhadas e precisas do autor, solicitou a instalação de suposto módulo de segurança, o qual, na verdade, permitiu o acesso remoto ao seu dispositivo; e que a sentença também deixou de considerar a condição de saúde do autor, diagnosticado com câncer em estágio terminal, de modo que os recursos financeiros subtraídos eram essenciais para o seu tratamento e cuidados paliativos. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que as instituições financeiras sejam responsabilizadas pelos danos causados, determinando-se o ressarcimento dos valores.

Foram apresentadas contrarrazões pela ré Zoop Tecnologia & Instituição de Pagamento S/A (fls. 292/300) e pelo réu Banco do Brasil S/A (fls. 304/313).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 89).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 333).

É o relatório.

Cuida-se de demanda reparatória de danos material e moral em que se objetiva a condenação das instituições financeiras a ressarcir a quantia de R\$ 99.487,80, subtraída da conta bancária do autor por meio de duas transferências PIX fraudulentas (realizadas no dia 30/10/2023, às 11h01 e 11h03), e ao pagamento de indenização a título de dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.

Narra a parte autora, portadora de doença grave, que, no dia 30/10/2023, *recebeu telefonema de pessoa se identificando por funcionário de seu banco, e que precisava confirmar com ele atualização do “Módulo de Segurança” de seu aplicativo do Banco por Medidas de Segurança*; que na ligação o indivíduo possuía todos os seus dados cadastrais (CPF, número de conta e meios de contato), o que lhe convenceu da legitimidade do contato; que, após a confirmação de seus dados, *foi-lhe informado que já haviam sido feitas as confirmações de Segurança bem como as atualizações de seu “MÓDULO DE*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

SEGURANÇA” e que este esperasse por volta de 30 minutos para tentar acesso ao Aplicativo que já estaria normalizado (fls. 04/05).

Prosseguiu dizendo, contudo, que por volta das 13h do mesmo dia, ao tentar acessar sua conta pelo aplicativo, o seu acesso estava bloqueado. Dirigiu-se, então, a sua agência do Banco do Brasil (0639-4), *onde tomou conhecimento que sua conta havia sido hackeada e invadida, sendo efetuadas duas transferências no valor total de R\$ 99.999,99 para duas pessoas desconhecidas*, sendo-lhe informado pelo funcionário do banco que seria aberta uma contestação e que precisaria aguardar o prazo de 8 dias para análise.

Afirmou, ainda, ter entrado em contato com a outra instituição financeira envolvida na fraude (Zoop), mantenedora das contas destinatárias dos valores, solicitando a adoção do mecanismo especial de devolução (MED), o que resultou no ressarcimento parcial de R\$ 512,19.

Asseverou, por fim, que o Banco do Brasil foi negligente, pois somente 16 dias após a comunicação da fraude é que adotou o procedimento de MED; que falhou novamente ao não identificar que o valor transferido é completamente superior ao padrão das operações realizadas pelo autor; e indagou como foi possível a abertura da conta utilizada pelos fraudadores.

Citada, a *corrê Zoop Tecnologia & Instituição de Pagamento S/A sustentou que antes de permitir que qualquer pessoa física ou jurídica abra uma conta de pagamento, a Zoop faz uma minuciosa análise de prevenção e, nesta oportunidade, verifica diversas premissas e documentos apresentados pelo titular da conta, para apenas então aprová-lo no processo de de KYC (“conheça seu cliente”), e que quando os destinatários dos valores transferidos solicitaram o credenciamento junto à Zoop, os procedimentos de segurança foram realizados de forma minuciosa e concluiu-se que, até então, os dados oferecidos por eles se mostravam válidos e aptos ao credenciamento. Acrescentou que não tinha como a Zoop prever que mais adiante eles iriam supostamente utilizar as contas abertas em sua plataforma para cometer os ilícitos descritos na inicial e, finalmente, que assim que percebeu que as contas digitais criadas por Patrick e Br Invest estavam sendo utilizadas para fins indevidos, a Zoop*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

diligentemente tratou de descredenciar a conta de titularidade de Patrick de Paula Cassiano Almeida (CNPJ: 52.364.724/0001-18) em 03/11/2023 e a conta de Br Investi (CNPJ: 52.096.741/0001-11) em 30/10/2023 (fls. 131/132). Por fim, afirmou que somente obteve sucesso na devolução parcial do valor de R\$ 512,19, em razão da demora, alegada pelo autor, do Banco do Brasil em abrir o procedimento.

O corréu Banco do Brasil S/A, por seu turno, apresentou contestação alegando que *as transações foram realizadas pelos dados fornecidos pelo próprio cliente, em ambiente externo ao Banco, sem qualquer ocorrência de falha de funcionário ou do sistema do Banco, tampouco há indício de fraude interna, o que desonera o Banco de responsabilidade com o fato, portanto não cabe contestação pelo motivo fraude ou devolução dos valores* (fls. 196/197). Afirmou, ainda, que no dia do fato (30/10/2023), por volta das 11h39, *sistema do BB apontou como suspeito as transações realizadas, e preventivamente bloqueou as senhas do autor para mitigar qualquer risco* (fls. 197), ou seja, foram adotadas providências pelo apelado para reduzir o risco de perdas para o autor e, inclusive, foi iniciado, às 11h42, o MED (mecanismo especial de devolução) para ambas as transações (realizadas com a utilização de senha).

Da análise dos documentos apresentados, deve ser mantida a sentença na parte que assentou que *a fraude, tão logo descoberta, foi comunicada ao banco réu que, mediante mecanismo especial de devolução, conseguiu reaver o valor de R\$ 512,19. A Contestação das transações e ressarcimento de valores foram negados pelo banco réu sob argumento que não houve falha de segurança, de sistema, processos ou de funcionário do Banco do Brasil.*

Acrescento que é certo que não há prova a respeito do número utilizado pelos golpistas, do qual teria partido a ligação feita pelo falso funcionário do banco (supostamente semelhante ao da central da instituição). Também não há qualquer prova que esclareça a dinâmica dos fatos, em especial algum elemento que corrobore o suposto vazamento de dados sigilosos do autor.

Pelo contrário, o corréu Banco do Brasil S/A apresentou prova de que o acesso à conta bancária se deu através do dispositivo de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

uso habitual do autor (*apelido: GalaxyA30sdeMiguelAntonio - primeiro acesso em 24/04/2020 – conforme fls. 50/53*).

A despeito disso, o Banco do Brasil demonstrou ter adotado medidas de segurança, bloqueando a conta/senha/cartão do autor (fls. 213) e iniciando o procedimento do mecanismo especial de devolução, às **11h42**, ou seja, antes mesmo do comparecimento do autor à agência (por volta das **13h**, conforme alegado na inicial), porém não foi possível a recuperação total dos valores (fls. 214/215).

Finalmente, a declaração prestada à autoridade policial (boletim de ocorrência a fls. 46/49) permite inferir que a transferência de valores daquela monta não era algo que pudesse ser tido como atípico, vez que o próprio autor afirmou que percebeu o ocorrido ao tentar acessar sua conta *para verificar se uma transferência de 40 000 reais que eu de fato havia feito teria sido concluída* (sic). Além disso, o documento de fls. 224/225 comprova que o limite diário de transferência PIX havia sido alterado, a pedido do próprio autor, para R\$ 225.000,00.

Nesse passo, há prova suficiente para para isentar o corréu Banco do Brasil, pois configurado que o próprio autor permitiu o acesso indevido à sua conta bancária e as transações fraudulentas realizadas.

Comporta reparo a r. sentença, todavia, quanto à corré Zoop Tecnologia & Instituição de Pagamento S/A.

Isto porque a corré não demonstrou ter agido com a mínima diligência, permitindo a abertura de contas correntes sem a adoção de *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* (art. 2º da Resolução 4.753/19 do BACEN).

Também não comprovou documentalmente a observância das exigências normativas previstas do art. 1º, I, “b”, da Resolução nº 2.025 do BACEN:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Art. 1º Para abertura de conta de depósitos é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante preenchimento de ficha-proposta contendo, no mínimo, as seguintes informações, que deverão ser mantidas atualizadas pela instituição financeira:

I - qualificação do depositante:

(...)

b) pessoas jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de constituição, documentos, contendo as informações referidas na alínea anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ e atos constitutivos, devidamente registrados, na forma da lei, na autoridade competente;

Na realidade, a corré se limitou à juntada de documentos relativos ao seu ato constitutivo (fls. 142/190), ou seja, nenhuma prova produziu para corroborar a afirmação feita em sua contestação, no sentido de que *quando os destinatários dos valores transferidos solicitaram o credenciamento junto à Zoop, os procedimentos de segurança foram realizados de forma minuciosa e concluiu-se que, até então, os dados oferecidos por eles se mostravam válidos e aptos ao credenciamento.*

Nesse passo, resta evidente que tanto o autor quanto a corré Zoop contribuíram para a ocorrência do evento danoso, configurando-se hipótese de culpa concorrente, nos termos do art. 945 do Código Civil, segundo o qual *se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.*

Por consequência, deverão suportar igualmente o dano material experimentado, sendo devida a condenação da corré Zoop ao pagamento da quantia de R\$ 49.743,90, devidamente atualizada.

Quanto ao dano moral, não se pode ignorar a culpa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

concorrente do autor, que contribuiu para a perpetração do golpe, razão pela qual é descabida a indenização a esse título.

Nesse sentido:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS

*- Fraude bancária - Autora que instalou aplicativo de acesso remoto em seu aparelho celular, permitindo transações por terceiro fraudador - Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da consumidora - Má prestação de serviços caracterizada - Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) - Devolução dos valores mantida - **Dano moral não configurado - Consumidora que concorreu para o evento** - Recurso parcialmente provido. (Apelação Cível nº 1007278-02.2023.8.26.0302, Rel. VICENTINI BARROSO, da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, julgado em 29/07/2024 - destaquei).*

No que tange aos consectários legais, como inexistia qualquer relação jurídica pretérita entre o autor e a corré Zoop, trata-se de **responsabilidade extracontratual**, de modo que o termo inicial dos juros moratórios e da correção monetária corresponde à data do evento danoso (desconto indevido), nos termos das Súmulas 54 (*Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual*) e 43 do STJ (*Incidе correção monetária sobre dívida por ato ilícito a partir da data do efetivo prejuízo*).

Em relação aos índices, deve ser observado o decidido pelo Superior Tribunal de Justiça, no sentido de que a **Taxa Selic deve ser aplicada como juros moratórios quando não há determinação específica de outro índice no título judicial, vedada sua acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária. Quando não houver cumulação de encargos, deve ser aplicada a Taxa Selic no período de incidência dos juros de mora, deduzido o índice do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), ainda que as obrigações tenham sido constituídas antes da alteração legislativa**". (AgInt no AREsp n. 2.059.743/RJ, em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025) (destaquei).

Desse modo, a Taxa SELIC deve ser aplicada sem a acumulação com qualquer outro índice de atualização monetária, pois ela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

compreende juros e correção monetária.

Ante o exposto, **voto por (i) DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso** para julgar parcialmente procedente o pedido inicial formulado apenas em face da corré **Zoop Tecnologia & Instituição de Pagamento S/A**, condenando-a a pagar, a título de dano material, a quantia de R\$ 49.743,90, observados os consectários legais, nos termos da fundamentação; e **(ii)** diante da sucumbência recíproca, o autor e a corré Zoop deverão arcar, cada qual, com metade das custas e despesas processuais; quanto aos honorários advocatícios devidos pela corré, fixo-os em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora