



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000068309

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1065654-84.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que são apelantes/apelados BANCO BV S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada/apelante RAFAEL ALVES RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1065654-84.2024.8.26.0224

Aptes/Apdos: Banco Bv S/A e Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado/Apelante: Rafael Alves Ribeiro

Comarca: Guarulhos

Voto nº 52976

Apelações. Ação de reparação por danos materiais e morais. Furto de celular com posterior realização de 3 transferência de valores, via PIX, no valor total de R\$5.020,00, no intervalo de 3 minutos. Operações em conta corrente dissonantes do perfil do cliente. Defeito no serviço configurado. Fortuito interno. A instituição financeira administradora da conta corrente (Banco BV S/A) é responsável golpes perpetrados por terceiros, quando as operações efetuadas não correspondem ao perfil de seus clientes.

Contestação apresentada pelo Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S/A sem a apresentação de documentos pessoais, comprovante de endereço e outros documentos atinentes às informações prestadas pelo proponente quando da solicitação de abertura da conta pela beneficiária das transferências bancárias realizadas. Não comprovação pelo Pagueguero da observância aos procedimentos de segurança exigidos pelo Banco Central. Não comprovada a regularidade na abertura da conta. Falha na prestação do serviço. A ausência de diligência do requerido proporcionou ao fraudador a utilização da conta como um instrumento para realização de atos ilícitos. Serviço prestado, no caso, sem confiabilidade e segurança imprescindíveis à abertura de conta. Dever dos requeridos de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ressarcimento do prejuízo material. Danos morais não configurados. Não restou configurada nos autos nenhuma conduta das instituições bancárias configuradoras de violação a direito de personalidade do autor, limitando-se, portanto, todos os fatos e discussões ao âmbito da esfera patrimonial de direitos.

Parcial provimento dos recursos dos requeridos apenas para afastamento da condenação por dano moral.

Parcial provimento do recurso adesivo do requerente apenas para fixação de honorários advocatícios sucumbenciais não fixados na r. sentença guerreada.

Recursos parcialmente providos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos em razão da r. sentença de fls. 183/187, que julgou procedente o pedido para condenar, solidariamente, os requeridos ao pagamento de R\$5.020,00, a título de danos materiais com correção monetária desde o desembolso, e ao pagamento de R\$10.000,00, a título de danos morais com correção monetária desde a r. sentença.

O requerido Banco BV S/A, em suas razões recursais de fls. 191/211, alegou, em síntese, ilegitimidade passiva; que o requerente não comprovou os fatos constitutivos do seu direito; que não houve comprovação da conduta ilícita do recorrente; que as alegações do recorrido “são bastante duvidosas quanto à suposta ilicitude das transações realizadas”; que o boletim de ocorrência foi lavrado no dia 13/11/2024 às 20h32min, enquanto que as transferências foram realizadas no mesmo dia por volta das 17h”; que o recorrido “deveria ter buscado amparo policial tão logo elas foram realizadas e não depois de considerável lapso temporal”; que não houve falha na prestação do serviço; que as transferências bancárias foram realizadas por meio de PIX que exigem atenção redobrada; que a existência de saldo bancário na conta destinatária é requisito para a finalização do “Mecanismo Especial de Devolução”; inexistência de culpa – excludente de ilicitude; ausência de comprovação de dano material e moral, ou, subsidiariamente, necessidade de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

redução do valor da indenização.

O requerido Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S/A, em suas razões recursais de fls. 214/224, alegou em síntese, ilegitimidade passiva, que houve adoção eficaz do Mecanismo Especial de Devolução (MED) e que, devido à ausência de saldo na conta do beneficiário, não foi possível resgatar os valores transferidos; ausência de responsabilidade do recorrente; inexistência de dano material e moral; e, necessidade de redução do valor da indenização.

O requerente apresentou contrarrazões ao recurso do Banco BV S/A a fls. 230/239, e, ao recurso do Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S/A, a fls. 240/247.

Ainda, o requerente interpôs recurso adesivo a fls. 248/257 pleiteando a majoração da indenização por dano moral para R\$20.000,00 e a fixação de honorários advocatícios sucumbenciais em 20% do valor da causa, visto que não fixados na r. sentença guerreada.

Foram apresentadas as respectivas contrarrazões pelo Banco BV S/A a fls. 261/267, e pelo Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S/A, a fls. 268/276.

Recurso devidamente processado.

É o relatório.

Inicialmente, de rigor registrar que as preliminares de ilegitimidade passiva arguidas pelos recorrentes se confundem com o mérito, e com o mérito serão apreciadas.

Também não merece acolhimento a preliminar arguida de ausência de dialeticidade recursal, na medida em que os argumentos apresentados pela instituição financeira configuram patente inconformismo aos fundamentos e dispositivo da r. sentença guerreada preenchendo, de forma suficiente, tal requisito de admissibilidade recursal.

Então, prossigamos.

É importante ressaltar que, pela subsunção das definições legais trazidas pelos artigos 2º, 3º e seu parágrafo 2º, todos do Código de Defesa do Consumidor, verifica-se, no presente caso, a existência de relação de consumo entre



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

as partes, visto que temos de um lado a parte autora como consumidora e, de outro, as instituições financeiras como fornecedoras de serviços prestados mediante remuneração.

Muito relevante destacar, também, o entendimento que consta no teor da Súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, a saber: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Assentada tal questão, deve-se registrar que, diante da presunção legal de vulnerabilidade e da verificação no presente caso de hipossuficiência da parte autora, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, caracterizada a hipótese de inversão do ônus da prova em face do fornecedor, que, por sua vez, deve se precaver e se munir de todos os dados, informações e documentos referentes a sua prestação de serviço ou fornecimento de produto por ser ônus da sua própria atividade lucrativa, ônus este que não pode ser repassado ao consumidor, sob pena de configurar prática abusiva.

Conforme o todo produzido nos autos, o defeito no serviço prestado pelo Banco BV S/A que administra a conta de titularidade do autor se manifesta na autorização de operações em patente desrespeito ao perfil do consumidor, alegação esta que não foi impugnada em sua contestação, sendo certo o dever da instituição financeira obstar a atuação do terceiro golpista, ante o fortuito interno, devendo ser ressaltado que foram feitas 3 (três) transações nos valores de R\$20,00, R\$4.000,00 e R\$1.000,00, em pouco minutos após o furto do celular do autor, ou seja, entre o período das 17h04min08s e 17h06min16s, do mesmo dia 13/11/2024, conforme se verifica a fls. 02.

Nesse sentido, consigne-se o entendimento deste Egrégio Tribunal de Justiça para situações análogas retratadas em seus enunciados de número 13 e 14:

Enunciado 13: "No 'golpe do motoboy', em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial."

Enunciado 14: "Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ."

Sempre com o devido respeito, a instituição financeira tem o dever de impedir os golpes perpetrados por terceiros, quando as operações efetuadas não correspondem ao perfil de seus clientes. Nesse sentido:

“INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – Furto de cartão de crédito com compras efetivadas e não reconhecidas pela sua titular – Parcial procedência da ação para declarar a inexigibilidade dos débitos – Instituição financeira que não efetuou o devido controle nos gastos efetuados com o cartão da autora, que destoa do perfil do consumidor – Nexo causal demonstrado – Falha na prestação de serviço - Necessidade de restituição dos valores como determinado – Sentença mantida - Recurso não provido, com observação.” (TJSP; Apelação Cível 1011062-32.2020.8.26.0224; Relator (a): Heraldo de Oliveira; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2020; Data de Registro: 17/12/2020)

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO - FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – GOLPE "BOA NOITE CINDERELA" – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DO RÉU - Utilização indevida de cartão de débito e saque por terceiros fraudadores – Transações que fogem ao perfil do correntista – Má prestação dos serviços bancários – Responsabilidade objetiva do réu – Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1013795-22.2015.8.26.0005; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/09/2018; Data de Registro: 01/10/2018)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Cartão múltiplo. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de reparação de danos. Golpe denominado de "boa noite Cinderela". Saques e compras indevidas realizadas por golpista com o cartão magnético do autor. Verossimilhança das alegações do consumidor. Admissibilidade da inversão do ônus probatório. Negligência do banco evidenciada. Constatação de que o autor não reconheceu as transações contestadas e preencheu formulário de impugnação de débito, além de ter lavrado boletim de ocorrência. Apuração de que as despesas impugnadas, no valor de R\$ 17.991,30, realizadas em sequência e em curto espaço de tempo, destoam do perfil de utilização do plástico pelo autor. Falha na segurança do serviço bancário disponibilizado ao consumidor. Inexigibilidade do débito declarada. Restituição simples determinada. Danos morais caracterizados, dadas as particularidade do caso concreto. Indenização arbitrada e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

preservada em R\$ 5.000,00. Pedido inicial julgado procedente. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. Sentença mantida. Recurso improvido. Dispositivo: rejeitaram a preliminar e negaram provimento ao recurso.” (TJSP; Apelação Cível 1102866-36.2018.8.26.0100; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2019; Data de Registro: 05/11/2019)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Autor vítima de golpe da "troca de cartões" ao realizar pagamento de consumo em um bar, portanto fora do estabelecimento bancário – Sentença de improcedência – Recurso do autor – Responsabilidade Civil – Relação comercial regida pelo CDC, aplicável conforme Súmula nº 297 do STJ – Autor que deixou de zelar pela segurança de seu cartão e senha – Por outro lado, diversas operações bancárias realizadas por terceiro destoam do padrão de consumo do autor – Ausência de bloqueio preventivo – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecimento, contudo, de fato concorrente do autor, cuja conduta contribuiu para o evento danoso – Aplicação do artigo 945 do Código Civil – Cada parte deverá arcar com metade do valor total efetivamente utilizado pelo fraudador e declarada a nulidade do empréstimo tomado pelos fraudadores – Pedidos parcialmente procedentes – Recurso provido em parte – Sucumbência recíproca.” (TJSP; Apelação Cível



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1059715-86.2019.8.26.0002; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/02/2021; Data de Registro: 15/02/2021)

“Responsabilidade civil. Ação declaratória de inexigibilidade de débito. Cartão de crédito de terceiro. Golpe da troca de cartão. Danos morais. Se as compras fogem completamente do perfil do usuário do cartão, esta anomalia deve ser detectada pelo sistema de segurança do banco, de modo a se evitar o pagamento de tais operações. Embora se reconheça que o autor experimentou dor psicológica em razão dos fatos, é de se considerar que a sua responsabilidade pela causação da ocorrência (entrega do cartão para o pagamento e não percepção da troca pelo golpista) obsta o recebimento de quantia em dinheiro como compensação pelo sofrimento experimentado. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1019676-16.2019.8.26.0562; Relator (a): Itamar Gaino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2020; Data de Registro: 27/01/2021)

Mais ainda, o defeito no serviço também está caracterizado pela fragilidade do sistema, permitindo que terceiro fraudador efetuasse as transações impugnadas na presente ação.

Conforme entendimento sumulado do Colendo 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” (Súmula nº 479).

O mesmo entendimento deve aplicado ao Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A, pois em que pesem os argumentos apresentados em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sua contestação de fls. 112/134, não foram juntados documentos atinentes à abertura de conta da beneficiária das transferências de valores, ressaltando-se que, após intimado, não especificou provas para serem produzidas, conforme se constata a fls. 181.

Portanto, de rigor ressaltar que o PagueSeguro não apresentou nenhum documento pessoal, comprovante de endereço, comprovante de renda e outros documentos pessoais referentes às informações registradas que foram apresentados pelo titular da conta destinatária das transferências originadas da conta do autor no momento de preenchimento da proposta de abertura da conta.

Ainda, não foi apresentado, ou pleiteado a título de produção de provas, pelo PagueSeguro nenhum documento comprovando que foram realizados os procedimentos de conferência das informações e documentos apresentados para a devida aprovação da mencionada proposta de abertura de conta, ressaltando-se que, sequer, foi apresentada "selfie", dados eletrônicos como IP do aparelho utilizado para a contratação nem dados de geolocalização para conferência do endereço indicado pelo proponente, documentos, informações e procedimentos estes mínimos e necessários para comprovar a regularidade e licitude da conta que foi aberta e utilizada para as operações bancárias ora discutidas.

Diante de tal contexto fático-jurídico, com todas as vênias, também há claro defeito no serviço prestado pelo réu, pois atuou como intermediário na realização das transações sem identificar adequadamente seu cliente, o qual, com todas as vênias, abriu conta perante a instituição financeira com o presumido intuito de praticar fraudes, movimentando valores em curto espaço de tempo, conforme se depreende dos extratos bancários juntados.

Nesse sentido, a Circular nº 3.978 do Banco Central do Brasil dispõe em seu artigo 13, que as instituições “*devem implementar procedimentos destinados a conhecer seus clientes, incluindo procedimentos que assegurem a devida diligência na sua identificação, qualificação e classificação*”.

A Resolução nº 4.282 do Banco Central do Brasil dispõe em seu artigo 3º que “*A regulamentação e a supervisão dos arranjos de pagamento e das instituições de pagamento pelo Banco Central do Brasil devem ter os seguintes*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

objetivos: (...) VI - confiabilidade, qualidade e segurança dos serviços de pagamento”.

A contestação apresentada pelo requerido, por sua vez, é genérica e desacompanhada de documentos que comprovem a segura e correta identificação do titular da conta fraudulenta, sem existir prova de que a conta foi regularmente aberta, mediante as verificações documentais imprescindíveis para assegurar a inarredável segurança que deve permear as operações financeiras.

Logo, essa ausência de diligência do requerido Pagueseguro proporcionou ao fraudador a utilização da conta como um instrumento para aplicação de golpe.

No caso em apreço, o serviço prestado pelo requerido Pagueseguro não apresentou confiabilidade e segurança imprescindíveis à abertura de conta.

Desse modo, diante do todo produzido nos autos, os requeridos devem ser responsabilizados, solidariamente, pelos danos materiais sofridos pelo autor decorrentes das transferências bancárias realizadas no valor total de R\$5.020,00, cujo valor deverá ser devidamente acrescido de correção monetária juros de mora nos termos fixados na r. sentença guerreada.

Por outro lado, merece acolhimento o recurso dos requeridos para afastamento da condenação por dano moral, tendo em vista que não restou configurada nos autos nenhuma conduta das instituições bancárias configuradoras de violação a direito de personalidade do autor, limitando-se, portanto, todos os fatos e discussões ao âmbito da esfera patrimonial de direitos.

Assim, resta prejudicado o recurso adesivo do requerente no tocante ao pedido de majoração da indenização por dano moral.

Em relação aos honorários advocatícios, também vejamos:

O artigo 85, do Código de Processo Civil, dispõe, expressamente, o seguinte:

“Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor.

§ 1º São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.

§ 2º Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos:

I - o grau de zelo do profissional;

II - o lugar de prestação do serviço;

III - a natureza e a importância da causa;

IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

(...)

§ 8º Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

(...)"

O Colendo Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp 1850512/SP, sob o regime de recurso repetitivo, fixou a seguinte tese:

"i) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide -, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. ii) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo".

Valer mencionar, com o devido respeito, que a adoção de tabela para o fim de fixação da verba honorária teria o condão de afastar a apreciação equitativa do julgador, afastando-se, conseqüentemente, a finalidade da lei processual, sem deixar de lado o fato de que não existe caráter vinculante a determinar, de forma insofismável, a adoção de tal tabelamento.

Também deve ser registrado que as Tabelas de honorários elaboradas pelos Conselhos Seccionais da OAB não possuem caráter vinculante, mas meramente referencial, de modo que se deve analisar as circunstâncias do caso concreto para a fixação dos honorários sucumbenciais.

Assim, de rigor o acolhimento parcial do recurso adesivo do requerente para que sejam fixados os honorários advocatícios sucumbenciais.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se parcial provimento aos recursos das instituições financeiras requeridas apenas para afastar a condenação por dano moral, restando mantida a r. sentença guerreada em todos os seus demais termos.

Também, dá-se parcial provimento ao recurso adesivo do requerente para fixação dos honorários advocatícios sucumbenciais.

Tendo em vista a sucumbência recíproca, os requeridos deverão arcar, solidariamente, com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem como com o pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais ora fixados em 20% do valor atualizado da condenação, nos termos previstos no artigo 85, §2º, do CPC. O requerente, por sua vez, deverá arcar com a outra metade das custas e despesas processuais, bem como com o pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais de 10% do proveito econômico obtido pela parte contrária, também nos termos do artigo 85, §2º, do CPC, vedada a compensação e observada a gratuidade da justiça concedida.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Roberto Mac Cracken
Relator