



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000116789

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1069208-11.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado MARIA HELENA CURY, é apelado/apelante BANCO BTG PACTUAL S.A., Apelados XP INVESTIMENTOS CORRETORA DE CÂMBIO, TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. e RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2026.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 2005/26

APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA “FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO”. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME – Apelações da autora e do réu Banco BTG Pactual contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação, condenando apenas o Banco BTG à restituição integral dos valores transferidos (R\$ 29.100,00) e afastando a responsabilidade dos corréus Banco XP e Recargapay. A autora pretende responsabilização solidária dos demais réus e condenação por danos morais. O Banco BTG pugna pela improcedência, alegando regularidade das transações mediante autenticação por senha e biometria, ou, subsidiariamente, reconhecimento de culpa concorrente da autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO – 1. Saber a extensão da responsabilidade das instituições financeiras pelo golpe denominado “falsa central”, que culminou em transferências via PIX; 2. Se há culpa concorrente da autora bem como a existência do dever de indenizar por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR – A responsabilidade da XP foi afastada, pois as transferências ocorreram entre contas de titularidade da autora, não havendo indícios de irregularidade ou vazamento de dados – A Recargapay, destinatária dos valores desviados, falhou na abertura e monitoramento das contas utilizadas pelos fraudadores, respondendo solidariamente – O Banco BTG, embora tenha exigido autenticações, não bloqueou operações atípicas e vultosas, incompatíveis com o perfil da autora, caracterizando falha na prestação do serviço e fortuito interno – Reconhecimento da culpa concorrente da autora, ao colaborar ativamente com a fraude, seguindo instruções do golpista – Ausência de cautela mínima, impondo repartição proporcional do prejuízo – Danos morais afastados - Transtornos não extrapolaram os dissabores cotidianos e decorreram da própria conduta imprudente da autora – Redistribuição da sucumbência em razão do provimento parcial de ambos os recursos.

IV. DISPOSITIVO E TESE: Recursos parcialmente providos para reconhecer a responsabilidade solidária da Recargapay com o Banco BTG Pactual bem como concorrente da parte autora, fixando restituição proporcional do prejuízo em 1/3 para cada parte (R\$ 9.700,00), afastar danos morais e redistribuir ônus sucumbenciais.

Teses de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, caracterizando fortuito interno (Súmula 479 do STJ). 2. A falha na abertura e monitoramento de contas digitais atrai responsabilidade solidária da instituição que permitiu sua utilização para golpes. 3. A culpa concorrente do consumidor que colabora ativamente com a fraude impõe repartição proporcional do prejuízo. 4. Danos morais não se configuram quando os transtornos decorrem da própria conduta imprudente da vítima e não atingem direitos de personalidade.

Legislação Citada: Artigos 6º, 7º, §ú, e 14 do CDC; Resoluções BACEN nº 4.753/2019 e nº 96/2021.

Jurisprudência Citada: Súmula 479, STJ; (TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Rel.: Valeria Longobardi; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I; J.: 25/11/2025); (TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Rel. (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; J.: 18/08/2025).

Vistos.

Trata-se de ação de restituição de valores c.c. reparação por danos morais, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 357/361, com condenação do réu Banco BTG Pactual à restituição dos valores transferidos de R\$ 29.100,00, e improcedência em relação aos réus Banco XP e Recargapay, sentença cujo relatório adoto.

Recursos da parte autora e do réu Banco BTG, tempestivos e preparados.

Em apelação, a autora se insurge contra a sentença pretendendo a responsabilização solidária dos demais réus pelos valores transferidos, em relação ao Banco XP porque os fraudadores possuíam dados sobre a conta e ao Recargapay por permitir a abertura e utilização das contas indicadas para o recebimento dos valores envolvidos na fraude. Pugna também pela condenação dos réus à reparação por danos morais e pela redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Contrarrazões ao recurso da autora pelo réu Recargapay às fls. 393/409, pelo XP às fls. 412/429 e pelo Banco BTG às fls. 449/453, sem preliminares.

Por sua vez, o Banco BTG Pactual sustentou em seu recurso que as transferências foram realizadas com validação por senha e biometria facial. Alega que atestou que as transações divergiam do padrão, mas exigiu diversas etapas de autenticação, para aferir a regularidade. Pugna pela reforma da sentença para improcedência e, subsidiariamente, culpa concorrente.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia à verificação da extensão da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade dos réus pelo golpe sofrido pela autora, denominado de "falsa central de atendimento", que culminou na transferência de valores via PIX, bem como à análise do pedido de reparação por danos morais.

A irresignação recursal tanto da autora, quanto do réu Banco BTG comportam parcial provimento.

A sentença reconheceu a responsabilidade do Banco BTG Pactual, condenando-o à restituição dos valores transferidos para a conta de titularidade da autora, e afastou a responsabilidade da XP S.A. e da Recargapay.

No caso em tela, a autora afirmou ter recebido ligações de supostos funcionários da XP, orientando-a a realizar transferências para conta no BTG Pactual, sob o pretexto de "blindagem" de sua conta. Após as transferências, os valores foram destinados a terceiros via RecargaPay.

Não há como responsabilizar a XP, na medida em que as transferências da conta por ele mantida foram destinadas à conta também de titularidade da autora no Banco BTG Pactual, operação que, em princípio, não revela irregularidade ou indício de fraude para a instituição de origem.

Não se pode exigir que o banco bloqueie ou impeça transações legítimas entre contas do mesmo titular, realizadas com o uso do aparelho celular cadastrado e com autenticação por biometria facial, sob pena de violar a autonomia do consumidor, até porque feitas pelo próprio titular.

Além disso, diante dos aportes de valores de aplicações, o Banco XP contactou a autora, que negou ajuda do atendente oficial (fl. 33), inexistindo nos autos, ademais, qualquer comprovação de vazamento de dados pelo réu, afastando-se a sua responsabilidade.

Diversamente, em relação à Recargapay, é certo que as contas utilizadas para receber valores oriundos da fraude eram mantidas por ela, que não dispôs de mecanismos eficazes de bloqueio ou monitoramento das contas, permitindo a circulação dos recursos desviados.

Nota-se que a Recargapay trouxe aos autos apenas o documento pessoal utilizado na abertura de uma das contas, em nome de Vicente, sem qualquer confirmação de sua autenticidade, e nem mesmo a exigência de qualquer outro documento, como comprovante de endereço, sendo que o documento de fl. 149 demonstra, ainda, o recebimento de outros valores elevados na referida conta, de forma reiterada, a indicar a sua utilização para fraude.

Já com relação à transferência realizada para a conta mantida em nome de Francisco, nada esclareceu a ré.

Ademais, consta dos autos que após a abertura do Mecanismo Especial de Devolução, nenhum saldo foi localizado nas contas, a despeito do valor elevado transferido.

Nesse contexto, é pacífica a responsabilidade da Recargapay, destinatária das transferências, em razão da negligência no cumprimento das Resoluções BACEN nº 4.753/2019 e nº 96/2021, a lhe impor regras rígidas para a abertura e manutenção de contas bancárias, reforçando a responsabilidade desse corréu, que permitiu

abertura e manutenção da conta pelos fraudadores.

Destarte, tal responsabilização decorre da falha na prestação do serviço, especialmente no que se refere à falta de rigor na abertura de contas digitais, tornando possível o uso inadequado delas por fraudadores na aplicação de golpes.

Tal conduta caracteriza falha na prestação do serviço e atrai a responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e do art. 7º, parágrafo único, do mesmo diploma, que prevê solidariedade entre os integrantes da cadeia de fornecimento.

Portanto, acolhe-se a responsabilização da RecargaPay, que deverá responder solidariamente com o Banco BTG Pactual pela restituição dos valores.

Já com relação ao Banco BTG, ainda que realizadas as transações por dispositivo autorizado e com autenticação por biometria facial, a realização de três transferências no mesmo dia, em valores elevados, sendo duas delas destinadas à mesma conta de terceiro, demonstravam a ocorrência de fraude.

É indubitável que a parte autora se deixou enredar por fraude típica, realizando o solicitado por acreditar que o fazia por determinação de preposto do corréu XP, mas não comprovou o requerido que havia qualquer compatibilidade das transações com o perfil de consumo da autora.

Aliás, o recebimento de vultosa quantia e a sua imediata transferência a terceiros, eram circunstâncias altamente sugestivas de golpe e ensejavam atitude pronta do réu, de bloqueio da conta e não apenas exigência das autenticações regulares, para fim de averiguação da veracidade da conduta, no que falhou.

Portanto, não se pode acolher a alegação de exclusivo fortuito externo visto que a falha de segurança no serviço prestado é manifesta. Além disso, há entendimento consolidado na Súmula 479 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”.

A relação jurídica é de consumo, de sorte que é dever das instituições bancárias manter sistemas e procedimentos capazes de detectar e bloquear transações que destoem do perfil de uso do serviço pelo cliente, com o objetivo de prevenir fraudes e assegurar a proteção do consumidor.

Cuidando-se de responsabilidade objetiva, é das instituições financeiras o ônus de comprovar a ausência de falha na prestação do serviço ao consumidor ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (artigos 6º e 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor).

De outra banda, o recurso do Banco BTG comporta parcial acolhimento, em razão da evidente culpa concorrente da parte autora.

A autora colaborou ativamente com a fraude, realizando tudo o quanto determinado pelo fraudador, acreditando tratar-se de atendimento realizado por preposto do corréu XP.

Assim, ainda que causada por informações dadas pelo golpista, gerando na autora confiança de que se tratava de funcionário do réu, sua conduta desidiosa de realizar o quanto solicitado pelo desconhecido fraudador, com resgate de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aplicações, transferências para conta por ela mantida junto ao Banco BTG, e de lá novas transferências para terceiros, sem desconfiar da fraude sofrida e sem se certificar da veracidade do contato, foi relevante também na concretização das transações, ainda que as operações realizadas fossem dissonantes de seu perfil de uso do serviço.

Desse comportamento indesejável, impõe-se o reconhecimento da culpa concorrente da autora com os requeridos Banco BTG e Recargapay, com a divisão proporcional do prejuízo em 1/3 para cada uma das partes, como melhor composição da controvérsia, tornando de rigor o acolhimento parcial das razões recursais do réu, repartindo-se, dessa forma, a responsabilidade entre as partes, quanto ao dano material.

Assim, incumbirá ao réu Banco BTG a restituição de R\$ 9.700,00, à Recargapay o valor de R\$ 9.700,00, arcando a autora com o prejuízo de R\$ 9.700,00.

Quanto ao dano moral postulado pela autora, este apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de motivar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal.

Quando se trata de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

Não se pode olvidar que a autora disparou todas as movimentações bancárias por aparelho habilitado, contribuindo para que os fatos tenham se dado como observado no feito, não se alcançando da conduta imprudente dela se abstrair para pretender que o transtorno causado pelos próprios atos dela ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade, imputando-os aos réus.

Assim, à míngua de liame causal, e ainda, ausente comprovação de dor, sofrimento ou humilhação que extrapolem os dissabores cotidianos, senão aqueles decorrentes da conduta criminoso em si, imputável aos terceiros fraudadores, não se acolhe a pretensão recursal da autora de reparação por danos morais.

Na mesma diretriz:

Apelação. Relação de consumo. Golpe telefônico perpetrado por terceiro que, após obter dados bancários previamente fornecidos pela autora em contato fraudulento, induziu-a à realização de diversas operações financeiras indevidas, incluindo transferências que somaram R\$ 96.650,00 e contratação de empréstimo de R\$ 12.500,00. Sentença de improcedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Operações atípicas, vultosas e incompatíveis com o perfil da correntista, sem bloqueio ou mecanismo de contenção por parte do banco, caracterizando fortuito interno e falha na prestação do serviço. Reconhecimento, contudo, de culpa concorrente da consumidora (art. 945 do CC), que forneceu espontaneamente seus dados bancários e não adotou cautelas mínimas para verificar a autenticidade dos contatos, contribuindo para o resultado lesivo. Restituição limitada à metade dos prejuízos materiais (R\$ 42.075,00) e

inexigibilidade de 50% da dívida do empréstimo fraudulento. Danos morais afastados ante a participação relevante da autora na concretização da fraude. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.

(TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025);

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E DE CARTÃO CONSIGNADOS. TRANSFERÊNCIAS PIX NÃO RECONHECIDAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de parcial procedência. Insurgência do réu. Autor que recebeu ligação telefônica sobre contratação de empréstimo e, ante a solicitação não reconhecida, seguiu as orientações dadas por terceiro fraudador. Acessou aplicativo e digitou chave de segurança. Ato que viabilizou o acesso à sua conta por terceiro, para prática de golpe consistente em contratação de empréstimos sucedidos de transferências PIX. Conduta do autor relevante para o resultado. Transferências PIX em valores expressivos e idênticos, logo após a contratação, destoantes do perfil de movimentação do autor, não detectadas pelo réu. Falha na prestação dos serviços que viabilizou a consumação do golpe. Responsabilidade: configuração de culpa concorrente. Restituição de metade dos valores descontados. Condenação por dano moral afastada. Eventuais transtornos e aborrecimentos não passíveis de indenização que, ademais, decorreram da própria conduta descuidada do autor. Ausência de prova doutras repercussões relevantes. Apelo em parte acolhido para julgar parcialmente procedentes os pedidos. Redistribuição da sucumbência. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE.

(TJSP; Apelação Cível 1003770-28.2024.8.26.0362; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 18/08/2025; Data de Registro: 18/08/2025).

Nesse sentir, acolhem-se parcialmente as razões recursais de ambas as partes.

Tendo em vista a sucumbência, que passa a ser recíproca, reajusto o pagamento das custas e despesas processuais de ambas as instâncias, na proporção de 1/3 para cada parte, autora, réu Banco BTG e réu Recargapay, além dos honorários advocatícios da parte adversa, que redistribuo e fixo em R\$ 1.500,00, a serem pagos tanto pela autora em favor do procurador do recorrente Banco BTG, quanto pelos réu Recargapay, também no valor de R\$ 1.500,00 em favor do procurador da autora, mantida a sucumbência fixada na origem em desfavor do réu Banco BTG.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AOS RECURSOS DA AUTORA e do RÉU.**

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora