



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000233975**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1101753-37.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DURCELINA DE JESUS ALVES SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**DANIEL BLIKSTEIN**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 00521

Apelação nº 1101753-37.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Durcelina de Jesus Alves Silva

Apelados: Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento e outro

Juiz(a) de Primeiro Grau: Ana Carolina Miranda de Oliveira

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe da falsa “Central de Atendimento” ou “Falso Funcionário”. Autora que recebeu ligação de suposto preposto do réu e aceitou orientação do fraudador, dando permissão de acesso ao aplicativo do banco instalado em seu celular. Transferência de valor via Pix para conta de terceiro junto à instituição corré. Sentença que reconheceu a culpa concorrente das partes. Insurgência da autora. Golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima. Ausência de cautela e diligência da demandante, que deve arcar com metade dos prejuízos materiais sofridos. Falha na prestação de serviço das rés. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Danos morais caracterizados. Quantum indenizatório fixado em R\$2.000,00, patamar adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 344/350, que julgou parcialmente procedente ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais, condenando cada parte a arcar com 50% das custas e despesas processuais, além de honorários da parte contrária, fixados em 10% do valor da causa.

Recorre a autora em busca da procedência total da ação, com condenação solidária das apeladas ao pagamento dos danos materiais no montante de R\$ 3.206,91, e danos morais em quantia não inferior a R\$ 10.000,00.

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrariado.

**É o relatório.**

Cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais, julgada parcialmente procedente pela r. sentença recorrida, com os

seguintes fundamentos:

“(…).

*A autora foi ludibriada por terceiro, que se identificou como sendo funcionário do banco réu, sem tomar a mínima cautela, tendo sido instruída a realizar pix no montante de R\$3.206,91. A autora até mesmo admitiu que foi ludibriada diante da engenharia social impetrada pelos golpistas (fls. 208).*

*Verifica-se que a conduta da autora foi causa eficiente do dano, atendeu a procedimentos recomendados por terceiro desconhecido por telefone, permitindo acesso ao seu dispositivo e às suas contas bancárias, sem se valer da tutela mínima necessária.*

*A alegação de que não autorizou a realização das transações impugnadas não exclui sua responsabilidade pela facilitação da fraude, permitindo a ação de fraudadores em sua conta bancária.*

*Com tal comportamento, nem o mais avançado sistema de segurança bancário seria capaz de evitar a fraude sofrida. Dessa forma, percebe-se que a autora concorreu para o evento danoso, que, por essa razão, não pode ser exclusivamente imputado à instituição financeiras.*

*Todavia, não obstante não tenha concorrido para a ocorrência da fraude, deve-se analisar a conduta das rés para analisar se houve falha na prestação de seus serviços.*

*Analisando o extrato bancário da autora às fls. 288/323, verifica-se que as movimentações financeiras realizadas pela autora normalmente referem-se a valores relativamente baixos e não vultosos e expressivos.*

*A transação fraudulenta impugnada pela autora foi um pix de R\$3.206,91, feita para pessoa que ela nunca tinha efetuado antes, em quantia que ensejou a negativação da conta da autora, claramente destoante do perfil de consumo da autora, e o financiamento da dívida (fls. 58/61), de modo que o ardid deveria ter sido imediatamente flagrado pelo banco requerido, que antes de liberar o valor da transação, deveria ter se certificado que realmente a autora estava realizando aquela transação por sua liberalidade.*

*Além disso, o réu PagSeguro também contribuiu para a realização da fraude, pois manteve a conta recebedora dos valores fraudulentos. Em sua contestação, este réu deixou de comprovar que exigiu os documentos pessoais do fraudador e analisou sua autenticidade antes de abrir sua conta, tendo*

*juntado apenas o cadastro do golpista, sem qualquer documento pessoal (fls. 87/89).*

*Portanto, este réu descumpriu os comandos das Resoluções 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central, que estabelecem regras claras que devem ser seguidas pelas instituições bancárias a fim de garantir a confiabilidade de seus procedimentos e a repressão a fraude. Prevê o art. 2º, da Resolução 4.753/2019 do Bacen (...).*

*Diante disso, ficou configurada a culpa concorrente da autora e dos réus, de modo cada um responderá por 50% dos danos. Portanto, os réus devem devolver metade do valor da transação fraudulenta à autora, isto é, R\$1.603,45.*

*Por derradeiro, não merece acolhida o pedido de indenização por danos morais.*

*Embora se reconheça o efetivo aborrecimento pelo qual passou a autora, esta, com sua própria conduta imprudente, concorreu para a situação aqui tratada, de modo que não se vislumbra ser o caso de se acolher o pleito indenizatório.”*

Pois bem.

A responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo a instituição financeira fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes.

No entanto, nos termos do 14, §3º, inc. II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

No caso em análise, indiscutível que a concretização do golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima, que ao receber ligação telefônica de suposto responsável pelo setor de monitoramento de operações do banco, “foi induzida a executar determinados comandos solicitados pelo interlocutor em seu aplicativo bancário”, resultando em “transferência financeira via Pix no montante de R\$ 3.206,91 (três mil e duzentos e seis reais e noventa e um centavos), valor que excedeu inclusive o limite disponível em sua conta”, conforme narrado na inicial.

Não comprovou a autora ter entabulado conversa por meio dos canais oficiais da instituição financeira, havendo desídia da sua parte ao permitir

que terceiro estranho tivesse acesso aos seus dados bancários.

Não se ignora o número crescente de golpes praticados como no caso dos autos, mas também se sabe que são divulgadas nas grandes mídias, com certa frequência, informações a respeito de novos golpes praticados, alertando as pessoas a se atentarem para a veracidade de dados pessoais e bancários antes de efetuarem qualquer tipo de operação.

Ao seguir procedimentos que não orientam o padrão de qualquer instituição financeira, assumiu a autora o risco de realizar o negócio e concorreu para a ocorrência da fraude.

Salienta-se que a r. sentença entendeu que houve falha do serviço prestado pelo banco réu, que não detectou as movimentações bancárias atípicas que destoaram do perfil da cliente, assim como falha da instituição de pagamentos que manteve a conta recebedora dos valores fraudulentos, o que favoreceu que a autora fosse vítima de estelionatários.

Assim, o caso é de hipótese típica em que ambas as partes tiveram participação no evento danoso, logo, admitida a concorrência de culpas, nos termos do art. 945 do Código Civil, em que cada uma responde na proporção de sua culpa.

Neste sentido, julgados desta Casa:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude, por intermédio de suposto funcionário do réu. Sentença de improcedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do serviço prestado pelo réu. Guardiã de meios de acesso (token) ao produto bancário que agiu de forma negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.”

(TJSP; Apelação Cível 1003562-02.2020.8.26.0292; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - Vara da Fazenda Pública;

Data do Julgamento: 17/04/2024; Data de Registro:

17/04/2024).

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANO MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do empréstimo, com restituição dos valores indevidamente pagos de forma simples, e condenação da instituição bancária no dano moral. Insurgência recursal da instituição bancária requerendo a inversão do julgado. 2. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. Rejeitada. Presunção legal da pessoa natural que não foi afastada (CPC/15, art. 99, § 3º). 3. CONCORRÊNCIA DE CULPAS. Caracterizada. Deu um lado, a autora que, após receber telefonema de suposto funcionário realizou transações em seu celular, atendendo às solicitações do falsário, fragilizando seus dados pessoais. De outro lado, a instituição ré falhou na prestação dos serviços, eis que: a) as transações fogem ao perfil de consumo da autora; b) o banco foi comunicado no mesmo dia, e no dia seguinte quanto às operações, e nada providenciou; c) houve reconhecimento da fraude por outra instituição. 4. DANO MATERIAL. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO. Caracterização de fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Fixação que deve observar a gravidade da culpa, em confronto com a do autor do dano (CC/02, art. 945), de modo que a indenização da parte autora deve sofrer redução no percentual de 25%. Restituição do indébito de forma simples. 6. DANO MORAL. Caracterizado. Descontos indevidos em conta corrente da autora por contratações fraudulentas. Fixação em primeiro grau em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Redução, porém, em 25%, em razão da culpa concorrente da autora (CC/02, art. 945). 7. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1000877-43.2022.8.26.0424; Relator (a): Luís H. B. Franzé;  
Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de  
Pariquera-Açu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024;  
Data de Registro: 15/03/2024).

Quanto ao dano extrapatrimonial, sem dúvida que o acontecimento teve o condão de provocar na autora preocupações, aflições, nervosismo e inquietude, trazendo sensações de insegurança e fragilidade que ultrapassam simples aborrecimentos aceitáveis da vida cotidiana, considerando que o valor da transferência inclusive superou o limite de crédito da conta da apelante junto ao banco réu.

Vale salientar que: *“A indenização do dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência, e do bom-senso, atendo à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica” (RSTJ137/486 e STJ-RT 775/211).*

Portanto, consideradas as circunstâncias peculiares do caso em análise, afigura-se razoável e proporcional condenar os requeridos, solidariamente, ao pagamento de indenização de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), como forma de compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais experimentados pela requerente, com incidência de correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês do evento danoso, por se tratar de relação extracontratual (Súmula 54 do STJ), e índices dos artigos 406, § 1º e 389, parágrafo único, do Código Civil.

Por fim, diante do decaimento em parte mínima da autora, ficam os réus condenados ao pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

**DANIEL BLIKSTEIN**  
Relator