



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

**Registro: 2026.0000185770**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1183078-34.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA., são apelados VANIA MARISA CIORLIA e VMC CONSULTORIA EM GESTÃO EMPRESARIAL LTDA.

**ACORDAM**, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), SIDNEY BRAGA E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 2 de março de 2026.

**JAIRO BRAZIL**  
**Relator**  
**Assinatura Eletrônica**



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

**Apelação Cível nº 1183078-34.2024.8.26.0100**

**Apelante: Recargapay Instituição de Pagamento Ltda.**

**Apelados: Vania Marisa Ciorlia e Vmc Consultoria Em Gestão Empresarial Ltda**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 32020**

AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE POR FALHA EM ABERTURA DE CONTA. Sentença procedente. Recurso do réu. Legitimidade passiva da instituição financeira. MÉRITO. Documentos existentes nos autos que afastam a credibilidade da alegação quanto à regularidade dos procedimentos para a abertura das contas beneficiadas pelo golpe sofrido pela autora. Instituição financeira que não comprovou ter observado as normas atinentes ao procedimento de abertura de conta corrente, conforme regramentos do BACEN e Conselho Monetário Nacional. DANOS MATERIAIS. Negligência evidenciada. Ressarcimento dos danos materiais, correspondentes ao valor das transferências efetivadas para as contas fraudulentas, que se faz necessário. Sentença mantida. Apelação não provida.

**Vistos.**

Ação de reparação de danos materiais, em que alega a autora, em síntese, ter sido vítima de fraude bancária, conhecida como golpe da central de atendimento, que culminou na utilização do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

limite bancário no valor de R\$ 49.876,54, após duas transferências, via TED, nos valores de R\$ 19.876,54 e R\$ 30.000,00. Pleiteia a restituição de todos os valores com os acréscimos legais.

Em resposta, a instituição financeira arguiu ilegitimidade passiva, por ser mera instituição de pagamento. Pediu a responsabilização do Banco XP, por ter o suposto funcionário se identificado como seu funcionário. Negou qualquer participação ou falha na prestação do serviço. Afirmou a correção do procedimento para abertura da conta dos favorecidos pelas transferências. Insistiu ser mera intermediadora dos pagamentos. Afirmou culpa exclusiva da vítima ou de terceiros a excluir sua responsabilidade, por rompimento do nexo causal. Classificou o ocorrido como fortuito externo. Impugnou a inversão do ônus da prova.

O juízo *a quo*, julgou procedente a ação, por sentença prolatada pela MM. Juíza Luciana Biagio Laquimia, para condenar a pagar à autora indenização por danos materiais, o montante de R\$49.876,54, atualizado desde a data do desembolso e acrescido de juros de mora legais mensais a partir da citação, na forma da Lei 14.905/24. Em face do resultado ora alcançado, fica à ré carreada a responsabilidade pelo pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em 15% sobre o valor total da condenação, devidamente atualizado.

Inconformada, apela a ré a pedir a reforma da sentença. Reitera a alegação de ilegitimidade passiva. Informa a observação do procedimento de segurança. Nega qualquer participação nos fatos. Rechaça a inversão do ônus da prova. Atribui o ocorrido a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Reitera suas medidas acerca de alertas de golpes. excludente de responsabilidade. Discorda da alegação de danos materiais.

Apelo tempestivo e preparado.

Contrarrazões ao recurso as folhas 260/268.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

**É o relatório.**

A preliminar de ilegitimidade passiva não merece prosperar.

A presente demanda versa sobre a responsabilidade da instituição financeira pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, encontrando respaldo legal no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.

No caso em tela, questiona-se a conduta de falha na autorização de abertura de contas para prática de atos ilícitos, de modo que se torna a ré parte legítima na ação.

Passo ao mérito.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de relação de consumo, de modo a tornar aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

Assim, a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do que dispõe o artigo 14 da Lei nº 8.078/90. Insta considerar, ainda, a inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma legal), de modo que a elas compete o ônus de demonstrar a improcedência das alegações da parte autora e a ausência do seu dever de indenizar.



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

Da análise das alegações da autora verifica-se que não se questiona, no caso concreto, que houve transferência voluntária de valores a contas mantidas junto à ré.

Questiona-se, em verdade, o dever de bancos e instituições financeiras averiguarem as transações realizadas para contas suspeitas, bloqueando os valores transferidos, bem como se foram diligentes quando da abertura das referidas contas.

Em resumo, o pedido da autora funda-se na falta de cuidado dos bancos e instituições financeiras na abertura e utilização de contas para fins fraudulentos, o que, de fato, ocorreu.

Essas instituições deveriam empregar as medidas necessárias para a prestação de um serviço seguro, com solicitação de documentos de identificação, comprovante de endereço e outros documentos capazes de verificar a titularidade da idoneidade de seus clientes, mas não o fez. Daí decorre a verossimilhança das alegações da autora.

Dessa forma, há que se reconhecer que não agiram com a diligência devida, a possibilitar a atuação de fraudadores.

Não há se falar em culpa exclusiva por parte da cliente ou de terceiros, única justificativa pertinente a excluir a responsabilidade do réu.

Houve falha no serviço prestado.

Destarte, reconhece-se a ocorrência de fortuito interno, vez que o ocorrido se encontra ligado à organização inerente à atividade da própria instituição financeira, que é a única responsável pelos danos, ainda que advindos da ação de terceiros fraudadores, pois não afasta o nexo de causalidade.

Não existe sistema bancário inviolável. Trata-



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

se de risco inerente à atividade bancária.

A falha na prestação do serviço restou evidenciada e é preciso que as instituições financeiras sejam responsabilizadas e incentivadas a investir em sistemas de segurança mais confiáveis, pois possuem recursos para isso.

Como a ré não provou a ausência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva da vítima, ou, ainda, de terceiro, correto o reconhecimento da inexistência da dívida.

Sobre o ocorrido, ainda, houve o registro de boletim de ocorrência.

O banco recorrente argumenta que não teria havido falha na prestação de serviços, uma vez que a autora foi induzida a erro por terceiros.

Contudo, esse entendimento não prospera, pois é dever da instituição financeira implementar sistemas de segurança eficientes para proteger seus clientes contra fraudes, conforme preceitua o artigo 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece como direito básico do consumidor "a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos".

Dessa forma, patente a culpa do banco por negligência, nos termos do disposto no artigo 186 do Código Civil, e, ainda, de acordo com a Súmula nº 479 do 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”.*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

É sabido que a atuação de fraudadores dos sistemas bancários nos dias de hoje tem se tornado uma rotina e que os sistemas de segurança das instituições financeiras não são infalíveis - muito pelo contrário.

E, em que pese o alegado pela ré, não há razão para reforma da r. sentença, uma vez que não trouxe para os autos prova suficiente da regularidade dos procedimentos adotados para a abertura das contas beneficiárias dos pagamentos impugnados pela autora.

A falha na prestação dos serviços não deve ser transferida ao cliente, que no caso é parte mais vulnerável da relação.

A instituição financeira responde, portanto, objetivamente pelos danos causados. E de acordo com a teoria do risco, as fraudes praticadas por terceiro são riscos assumidos na condição de fornecedores de serviços e produtos, de modo que deve responder pelos danos causados, independentemente de culpa.

O réu não demonstrou fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito da parte autora, a teor do disposto no artigo 373, II, do Código de Processo Civil, de modo que é responsável pelos danos sofridos pela autora e deve ressarcir-la por todos os valores, tal como determinado em sentença.

Nesse sentido:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação do autor de que foi vítima de fraude e que a empresa de meios de pagamentos deve ser responsabilizada pelos danos que experimentou, porque permitiu a abertura de contas, sem a adoção das cautelas exigíveis, utilizadas para a prática de fraude. Relação de consumo evidenciada, ainda que por equiparação. Admissibilidade no caso da inversão do ônus da prova. Documentos existentes nos autos que afastam a credibilidade da alegação da ré no que tange à*

*regularidade dos procedimentos encetados para a abertura das contas. Instituição de pagamentos que não observou as normas atinentes ao procedimento de abertura, manutenção e encerramento de conta corrente. Negligência da PagSeguro evidenciada. Ressarcimento dos danos materiais de R\$ 3.755,00, correspondentes ao valor das transferências efetivadas para as contas fraudulentas. Fato que acarretou sério abalo psicológico ao autor, porque atingido por golpe que importou em vultoso prejuízo decorrente da negligência da ré na prestação do seu serviço. Danos morais configurados. Indenização, arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00, preservada. Pedido inicial julgado procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido. Dispositivo: negaram provimento ao recurso.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1159651-08.2024.8.26.0100, Rel. Des. João Camillo de Almeida Prado Costa, j. em 13/06/2025).*

*“APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora – 1. Fraude perpetrada por terceiros. Golpe da falsa central telefônica – Estelionatários que lograram obter dados bancários da autora para acessar sua conta corrente via mobile. Realização de diversas transferências, via "Pix", para contas de titularidade de terceiros, no valor total de R\$ 3.099,98 – 2. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna do banco caracterizada – Transações impugnadas pela autora que destoam de seu padrão de consumo, além de ostentarem perfil fraudulento. Hipótese dos autos em que o corréu Itaú não logrou comprovar a regularidade das transações bancárias questionadas. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Aplicação da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça – Ausência de prova de que as transações foram efetivamente realizadas pela autora – 3. Responsabilidade civil dos corréus PagSeguro e Banco Bradesco S/A evidenciada. Corréus que, na qualidade de mantenedores das contas destinatárias dos valores das transações fraudulentas, deveriam comprovar a plena observância das Resoluções nº 2.025/1993 e 4.753/2019, ambas do Banco Central –*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*Ausência de prova, no caso, de que houve regular conferência dos documentos necessários para a abertura das contas utilizadas no golpe – 4. Dano material comprovado. Restituição do valor das transações fraudulentas que se impõe – 4. Dano moral caracterizado. Fraude bancária que despojou a autora da integralidade de seu salário. Indenização arbitrada por esta d. Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto – Sentença reformada, com inversão do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido.” (TJSP, 19ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1026018-59.2023.8.26.0576, Rel. Des. Daniela Menegatti Milano, j. em 30/09/2024)*

A r. sentença equacionou corretamente a questão.

No tocante ao arbitramento de honorários advocatícios recursais, o C. Superior Tribunal de Justiça tem decidido:

*“(...) 5. É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso (...)” (STJ, 2ª Seção, AgInt nos Embargos de Divergência em REsp nº 1.539.725-DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. em 09/08/2017).*

*“(...) I - Para fins de arbitramento de honorários advocatícios recursais, previstos no § 11 do art. 85 do CPC de 2015, é necessário o preenchimento cumulativo dos seguintes requisitos: 1. Direito Intertemporal: deve haver incidência imediata, ao processo em curso, da norma do art. 85, § 11, do*



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

*CPC de 2015, observada a data em que o ato processual de recorrer tem seu nascedouro, ou seja, a publicação da decisão recorrida, nos termos do Enunciado 7 do Plenário do STJ: “Somente nos recursos interpostos contra decisão publicada a partir de 18 de março de 2016, será possível o arbitramento de honorários sucumbenciais recursais, na forma do art. 85, § 11, do novo CPC”; 2. o não conhecimento integral ou o improvimento do recurso pelo Relator, monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente; 3. a verba honorária sucumbencial deve ser devida desde a origem no feito em que interposto o recurso; 4. não haverá majoração de honorários no julgamento de agravo interno e de embargos de declaração oferecidos pela parte que teve seu recurso não conhecido integralmente ou não provido; 5. não terem sido atingidos na origem os limites previstos nos §§ 2º e 3º do art. 85 do Código de Processo Civil de 2015, para cada fase do processo; 6. não é exigível a comprovação de trabalho adicional do advogado do recorrido no grau recursal, tratando-se apenas de critério de quantificação da verba (...)” (STJ, 3ª Turma, Edcl no AgInt do REsp nº 1.573.573-RJ, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. em 04/04/2017).*

Nos termos do parágrafo 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação.

Diante do exposto, voto no sentido de negar provimento ao recurso, majorados os honorários advocatícios pelo trabalho adicional desenvolvido em grau recursal, na forma da fundamentação.

**Jairo Brazil**  
**Relator**