



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000342726**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000202-29.2025.8.26.0213, da Comarca de Guará, em que é apelante JOANA DARC APARECIDA DA SILVA GOMES, são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e WILL S.A MEIOS DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação: 1000202-29.2025.8.26.0213**

**Apelante: Joana Darc Aparecida da Silva Gomes**

**Apelados: PicPay Instituição de Pagamento S/A e Will S/A**

**Meios de Pagamento**

**Comarca: Guará**

**Voto nº 13551**

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. IMPROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

1. Joana Darc Aparecida da Silva Gomes interpôs recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais, condenando-a ao pagamento das verbas de sucumbência. A demandante alegou falha na detecção de operações atípicas e responsabilidade objetiva do demandado.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a responsabilidade do demandado por falha na prestação de serviço e (ii) a existência de defeito na segurança da plataforma que possibilitou acesso indevido à conta da demandante.

III. Razões de Decidir

3. A preliminar de nulidade da sentença por negativa de prestação jurisdicional foi afastada, pois todas as matérias essenciais foram analisadas.

4. No mérito, o conjunto probatório demonstrou que as transações questionadas foram realizadas com o dispositivo e as credenciais da demandante, caracterizando fortuito externo que exclui a responsabilidade do demandado.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do demandado é afastada por fortuito externo, sem falha na prestação de serviços. 2. As transações foram realizadas pela própria demandante, mediante fraude, não sendo possível atribuir responsabilidade ao demandado.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, § 11; art. 1.026, § 2º.

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência Citada:

STJ, Recurso Especial n. 1.664.482/RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 4.5.2017.

TJSP, Apelação Cível 1007228-53.2021.8.26.0008, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 2.4.2024.

TJSP, Apelação Cível 1147149-71.2023.8.26.0100, Rel. Israel Góes dos Anjos, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 13.12.2024.

**JOANA DARC APARECIDA DA SILVA GOMES** interpõe recurso de apelação contra a sentença de fls. 381/385, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais, condenando a demandante nas verbas de sucumbência.

Inconformada, apela a demandante suscitando, preliminarmente, a negativa de prestação jurisdicional, pois não foram apreciadas todas as teses alegadas. No mérito, sustenta, em síntese, a responsabilidade objetiva e o fortuito interno, a falha na detecção de operações atípicas, a inversão do ônus da



prova, o reembolso parcial como reconhecimento tácito, a inexistência de culpa exclusiva da consumidora, os danos materiais e morais e as normas regulatórias do Banco Central. Requer, pois, a reforma da sentença para que seja reconhecida a nulidade da sentença ou, alternativamente, a procedência dos pedidos iniciais (fls. 406/415).

As apeladas apresentaram contrarrazões recursais (fls. 420/435 e 436/445).

Recurso tempestivo e sem recolhimento de preparo, por ser a recorrente beneficiária da gratuidade de Justiça (fls. 46).

É o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de nulidade da sentença por negativa de prestação jurisdicional.

Com efeito, não há que se falar em ausência de fundamentação ou em falta de análise de teses suscitadas pela demandante. O Magistrado proferiu decisão dentro dos limites da demanda, observando estritamente os contornos da pretensão inicial.

O que se extrai das razões recursais

da requerente é, em verdade, mero inconformismo com o desfecho da lide, buscando-se a modificação do julgado por via de reexame de mérito.

Ademais, salienta-se que, ao rejeitar os embargos declaratórios opostos, restou expressamente consignado que, *"por outro lado, verifica-se que a sentença deixou de indicar a destinação do depósito judicial de R\$ 1.700,00, realizado pela própria autora a título de ressarcimento parcial efetuado pela ré PicPay. Considerando que a quantia pertence à depositante, impõe-se reconhecer, de ofício, sua liberação em favor da autora, a fim de evitar a indevida retenção do valor"* (fls. 401).

Assim, todas as matérias essenciais foram devidamente analisadas pelo MM. Juízo de origem, destacando-se que o órgão julgador *"não está obrigado a responder todas as alegações das partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para fundar a decisão, nem se obriga a ater-se aos fundamentos indicados por elas e tampouco a responder um a um todos os seus argumentos"* (RJTJESP 115/207).

No mérito, a insurgência não prospera.

Isso porque os argumentos levantados pela apelante para justificar o pedido de

procedência da ação não se sustentam.

Com isso, observo ser de rigor que a sentença seja confirmada em sua totalidade, conforme o art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, uma vez que não há nenhum fato novo ou fundamento jurídico relevante a ser considerado:

Vistos.

(...)

O feito esta apto para julgamento.

Passo diretamente ao exame do mérito, porquanto as preliminares e demais prejudiciais foram apreciadas por ocasião do despacho saneador.

O ponto central a ser analisado diz respeito a eventual falha na prestação do serviço por parte das rés e se houve, ou não, defeito na segurança da plataforma que possibilitou o acesso indevido à conta do autor.

O pedido inicial é improcedente.

O exame detido dos elementos probatórios carreados aos autos, especialmente os documentos técnicos apresentados pelo réus em suas contestações (fls. 122/123 e 178/180), revela aspectos fundamentais que esclarecem a real dinâmica dos fatos alegados pelo autor.

Conforme demonstrado pelo relatório de evidências juntado pelos corréus, as transações questionadas foram realizadas a partir de dispositivo eletrônico M2006C3MII (device ID 3e4d516fc87d8fb) previamente cadastrado e utilizado pela própria autora em 11/2023 no PICPAY e em 26/05/2024 no Will S.A., conforme registros de acesso (fl. 120 e 179). Mais significativo ainda é o fato de que todas as operações foram precedidas de utilização de fatores de segurança como token de celular e senha de autorização cuja responsabilidade era exclusiva da parte autora, não se vislumbrando qualquer irregularidade técnica que indicasse acesso não autorizado aos sistemas.

A narrativa apresentada pela parte autora apresenta inconsistências que comprometem a verossimilhança de suas alegações. Em um primeiro momento, a autora afirma não saber identificar com precisão os meios utilizados na operação. Contudo, com a apresentação das contestações e, por

consequência, das transcrições dos chats de suporte (fls. 132 e 170), verifica-se que a autora tinha plena ciência de ter sido vítima de um golpe.

Contrariamente ao alegado pela parte autora, os elementos probatórios demonstram que os sistemas de segurança do réu funcionaram adequadamente, indicando que os algoritmos de detecção de irregularidades operaram corretamente (fls. 122/123), não identificando quaisquer padrões atípicos de movimentação e exigindo confirmações adicionais antes de autorizar as operações. O fato de as transações terem sido finalmente efetivadas decorre da própria validação fornecida pela autora, e não de falha nos controles de segurança.

Com efeito, o conjunto probatório evidencia que a autora foi vítima de golpe de engenharia social, modalidade fraudulenta que se caracteriza pela manipulação psicológica da vítima para que esta voluntariamente forneça informações ou autorize transações, acreditando estar interagindo com pessoas ou instituições legítimas.

Nesta modalidade de fraude, não há propriamente "invasão" de sistemas ou violação de protocolos de segurança, mas sim a indução do próprio titular a autorizar as operações através dos canais regulares de autenticação. O sucesso do golpe depende fundamentalmente da colaboração da vítima, que, ludibriada pelos fraudadores, valida pessoalmente as transações.

Embora seja indubitosa a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às relações com instituições de pagamento e a incidência da responsabilidade objetiva prevista no artigo 14, tal responsabilidade não é absoluta, admitindo as excludentes previstas no § 3º do mesmo dispositivo legal.

No presente caso, o conjunto probatório demonstra inequivocamente que as transações questionadas resultaram da participação ativa e voluntária do próprio autor, ainda que induzido em erro pelos fraudadores.

A Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, invocada pelo autor, estabelece que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". Contudo, tal enunciado refere-se especificamente a situações onde a fraude ocorre dentro da esfera de controle da instituição financeira, como clonagem de cartões, violação de sistemas ou falhas em protocolos de segurança.

Na hipótese dos autos, a fraude foi perpetrada externamente através de engenharia social, sem qualquer comprometimento dos sistemas de segurança

do réu. As transações foram realizadas com os próprios dispositivos e credenciais do autor, mediante sua validação pessoal, caracterizando fortuito externo que exclui a responsabilidade da instituição.

#### Dispositivo

Ante o exposto, com fundamento no art. 487, I, do CPC, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais, REVOGANDO-SE a tutela anteriormente deferida.

Condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios de sucumbência, os quais fixo em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade judicial.

É dizer, embora lamentáveis os transtornos vivenciados pela demandante-apelante, é inarredável a conclusão de que as transações *sub judice* foram realizadas pela própria requerente em seu dispositivo pessoal, mediante fraude, não sendo possível, pois, atribuir responsabilidade ao banco-demandado, motivo pelo qual a improcedência da ação era mesmo de rigor.

Aliás, em casos análogos, esta C. Turma julgadora já decidiu no mesmo sentido. Confira-se:

Direito do Consumidor. Apelação. Golpe da falsa central de atendimento. Pedido julgado improcedente. I. Caso em Exame A apelante alegou ter sido vítima de golpe envolvendo falsa portabilidade de empréstimo consignado, resultando em contrato novo com o Banco Santander e transferência de valores para terceiros. Requereu a nulidade do contrato e indenização por danos. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em: (i) verificar a responsabilidade do banco em relação ao golpe sofrido pela apelante e (ii) a validade do contrato firmado. III. Razões de Decidir A relação de consumo é aplicável, mas a responsabilidade do banco é afastada por fortuito externo, sem falha na prestação de serviços. A apelante não comprovou vínculo com a

Facta Financeira, e o contrato com o Banco Santander foi formalizado regularmente. A culpa exclusiva de terceiro rompe o nexo causal. IV. Dispositivo e Tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada por fortuito externo, sem falha na prestação de serviços. 2. A formalização regular do contrato afasta a nulidade, subsistindo a obrigação assumida pela apelante. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85; art. 98, § 3º; art. 1.026, § 2º. Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II. Código Civil, art. 148. Jurisprudência Citada: STJ, Recurso Especial n. 1.664.482/RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 4.5.2017. TJSP, Apelação Cível 1007228-53.2021.8.26.0008, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 2.4.2024. TJSP, Apelação Cível 1147149-71.2023.8.26.0100, Rel. Israel Góes dos Anjos, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 13.12.2024. (TJSP; Apelação Cível 1001056-86.2025.8.26.0483; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Presidente Venceslau - 1ª Vara; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)

APELAÇÃO. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral. Sentença de procedência. Insurgência do banco réu. Contratação: Formalização de contrato de empréstimo consignado e proposta de adesão à cartão consignado que seguiram procedimentos de segurança das instituições atendendo aos requisitos legais. Inexistência de elementos que atribuam às instituições bancárias conhecimento ou possibilidade razoável de antecipação da fraude praticada por terceiro, sem vínculo formal com a instituição financeira. Configurado o golpe conhecido como "falsa portabilidade" e "falso boleto", praticado por terceiro desvinculado do banco. Autora não nega ter fornecido seus dados pessoais e informações bancárias aos fraudadores. Boletos pagos por mera liberalidade em favor de terceiros. Ausente falha na prestação de serviços pelos réus. Inteligência ao artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Culpa exclusiva da autora. Inaplicabilidade da súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça. Reconhecida a validade das contratações. Resultado do recurso que aproveita à corré. Consórcio de interesses. Autora imputou a ambos os réus a responsabilidade pela fraude perpetrada. Ausência de caráter exclusivamente pessoal. Apelo acolhido, julgando improcedentes os pedidos. Inversão da sucumbência. Recurso do réu provido. (TJSP; Apelação Cível 1096730-13.2024.8.26.0100; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de Registro: 30/10/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto por Banco Daycoval S.A. contra sentença que declarou a inexigibilidade de contrato de empréstimo e condenou as requeridas ao ressarcimento de valores descontados do benefício previdenciário da autora e ao pagamento de indenização por danos morais. A autora alegou fraude na contratação, com envolvimento da empresa Venus Gestão Empresarial Ltda. Insurgência do banco requerido. II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do Banco Daycoval S.A. na alegada fraude na contratação do empréstimo e a validade da sentença que declarou a inexigibilidade do contrato e condenou ao pagamento de indenização por danos morais. III. Razões de Decidir: A instituição financeira demonstrou, por meio de documentos, a regularidade da contratação, incluindo biometria facial e geolocalização, afastando a aplicabilidade da Súmula 479 do STJ. A autora agiu de forma desacautelada ao realizar operações bancárias. Autora admitiu que acreditava de uma redução dos juros de empréstimo anterior. Enviou fotos do rosto e dos documentos para terceiros. Não havendo nexo de causalidade que justifique a responsabilidade do banco réu. IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido para afastar a declaração de nulidade do empréstimo e julgar improcedentes os pedidos em face do Banco Daycoval. Tese de julgamento: 1. A regularidade da contratação do empréstimo foi comprovada pela instituição financeira. 2. A responsabilidade do banco é afastada pela ausência de nexo de causalidade e pela culpa exclusiva da vítima. Legislação Citada: CPC, art. 341; CPC, art. 1.026, §2º; CDC, art. 14, parágrafo 3º, II; Instrução Normativa INSS n. 28/2008, art. 3º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1004699-02.2022.8.26.0566, Rel. Luís H. B. Franzé, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 29/11/2023. Apelação Cível nº 1023273-03.2020.8.26.0224, 38ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. em 21/03/2022. Apelação Cível 1068553-78.2020.8.26.0100, 11ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. Marco Fábio Morsello, j. em 03/03/2022. (TJSP; Apelação Cível 1058197-69.2022.8.26.0224; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/05/2025; Data de Registro: 14/05/2025)



Nesse contexto, a bem-lançada sentença deve prevalecer e ser integralmente mantida.

Não há que se falar, ainda, em litigância de má-fé, já que não estão presentes as hipóteses do art. 80 do Código de Processo Civil.

Nego, pois, provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em 1% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida à demandante.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes e, desde já, considerem-se advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator