



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000101863

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000466-97.2024.8.26.0660, da Comarca de Viradouro, em que é apelante VALDINEI BARBIERI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e WHATSAPP INC (NÃO CITADO).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº : 40313
APELAÇÃO : 1000466-97.2024.8.26.0660
COMARCA : Foro de Viradouro – Vara Única
APTE. : Valdinei Barbieri
APDO. : Pague seguro Internet Instituição de Pagamento S.a. e outros

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX REALIZADA VOLUNTARIAMENTE PELO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR PLATAFORMA DIGITAL E INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. FORTUITO EXTERNO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. **Apelação interposta em ação de reparação de danos materiais e morais visando à condenação das rés ao ressarcimento de valores transferidos via Pix e ao pagamento de indenização por danos morais, sob a alegação de falha na prestação de serviços, em razão de golpe praticado por terceiro que se passou por seu advogado por meio de aplicativo de mensagens.**

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. **Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviços das rés apta a ensejar a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, diante de fraude praticada por terceiro; (ii) estabelecer se o dano suportado pelo autor decorreu de fortuito interno ou de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, apta a romper o nexo causal.**

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. **A responsabilidade objetiva das fornecedoras de serviços não é automática, exigindo a demonstração de defeito na prestação do serviço e de nexo causal entre a conduta das rés e o dano experimentado pelo consumidor.**

4. **O conjunto probatório revela fragilidade da prova produzida pelo autor, que não demonstrou de forma íntegra e cronológica a dinâmica do evento danoso, especialmente quanto ao teor completo das mensagens trocadas com o terceiro fraudador.**

5. **A denúncia encaminhada à plataforma de mensagens apresentou caráter genérico e desacompanhado de elementos mínimos de comprovação, não sendo razoável exigir o bloqueio imediato de conta com base em mera comunicação extrajudicial sem lastro probatório.**

6. A instituição financeira comprovou a observância dos procedimentos de identificação e segurança exigidos para a abertura de conta, inclusive com recusas iniciais por irregularidade documental, não se configurando falha no dever de vigilância.

7. A transferência via Pix foi realizada de forma voluntária pelo autor, sem a devida cautela quanto à verificação da identidade do interlocutor, caracterizando contribuição decisiva da vítima para a ocorrência do dano.

8. O caso configura fortuito externo, decorrente de ato ilícito praticado por terceiro estranho à relação de consumo, com incidência da excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, afastando o dever de indenizar.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso não provido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços não se configura quando ausente falha na prestação do serviço e demonstrada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 373, I; CPC, art. 85, § 11; CDC, art. 14 e §§ 1º e 3º, II.

Jurisprudência relevante citada:

**TJSP, Apelação Cível nº 1048203-93.2025.8.26.0100, Rel. Des. Vicentini Barroso, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 18.11.2025;
TJSP, Apelação Cível nº 1000066-20.2025.8.26.0411, Rel. Des. Elói Estevão Troly, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 19.09.2025;**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. sentença de fls. 281/288, proferida pelo MM. Juiz de Direito da Vara Única do Foro de Viradouro, Dr. Pedro Henrique Antunes Motta Gomes, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Condenou o autor ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários sucumbenciais fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita.

Recorre o autor pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 292/300) e respondido (fls. 304/310 e 311/329).

É o relatório.

Trata-se de “ação de reparação de danos materiais e morais” que Valdinei Barbieri move em desfavor de Whatsapp Inc. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Narra o autor que recebeu mensagem em seu aplicativo whatsapp que supostamente seriam de seu advogado, utilizando sua fotografia, e informando que teria direito ao recebimento de determinado valor referente à ação judicial.

Afirma que o terceiro solicitou que efetuasse uma transferência via pix referente ao pagamento de um imposto para liberação do numerário, o que foi realizado pelo autor em 13/04 às 17h55.

Sustenta que o patrono, ao tomar conhecimento do ocorrido, realizou as denúncias necessárias para solicitar o bloqueio da conta em 12/04. Contudo, a requerida manteve a conta ativa. Aduz que se o bloqueio tivesse ocorrido quando solicitado, o autor não teria sido vítima do golpista.

Discorre sobre a relação de consumo havida entre as partes e a responsabilidade das requeridas pelo ocorrido. Defende ter sofrido danos morais.

Requer sejam os requeridos obrigados a juntar aos autos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

toda a documentação e histórico de mensagens do número do terceiro golpista, bem como os documentos referentes a abertura da conta de destino do valor transferido, além de serem condenados ao pagamento de danos materiais no importe de R\$ 700,00 e morais no valor de R\$ 10.000,00.

Deferida a justiça gratuita ao autor (fls. 78/79).

Em contestação (fls. 98/122), o réu Facebook, preliminarmente, suscita sua ilegitimidade passiva vez que as ações foram cometidas por terceiros.

No mérito, afirma que não houve perda de acesso à conta no aplicativo WhatsApp, consoante narrativa autoral e documentos juntados aos autos, na verdade, tem-se que os criminosos utilizaram uma outra linha telefônica que é estranha, distinta e sem qualquer relação com a linha telefônica de seu patrono.

Defende que se trata o caso de falta de diligência do autor, que sequer questionou a procedência dos valores a se receber ou a origem da mensagem enviada.

Assinala fazer campanhas de divulgação contra os golpes aplicados e que é necessário ordem judicial para quebra de sigilo de dados, sendo o fornecimento do histórico de conversa tecnicamente inviável.

Afirma estarem ausentes os pressupostos da responsabilidade civil e que o pedido de danos materiais e morais deve ser julgado improcedente.

Requer a improcedência.

O réu PagSeguro, em contestação (fls. 204/214), preliminarmente, aduz sua ilegitimidade passiva.

No mais, afirma que o autor efetuou a transferência por livre e espontânea vontade, sem as devidas conferências, o que configura fortuito externo.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Rechaça o pedido de restituição de valores e indenização por danos morais.

Instadas as partes a se manifestarem sobre as provas que pretendiam produzir (fls. 253), o autor pleiteia a expedição de ofícios para obtenção da documentação exigidas para abertura da conta destinatária dos valores (fls. 256/258), enquanto os réus não se opoem ao julgamento antecipado do feito (fls. 259 e 260/261).

A r. decisão de fls. 262/264 rejeitou as preliminares arguidas, saneando o feito, e facultou à requerida PagSeguro comprovar a efetiva observância dos procedimentos de identificação de clientes.

Manifestação da PagSeguro às fls. 269/274.

A r. sentença julgou o feito improcedente, nos termos já expostos.

Recorre o autor.

Em suas razões (fls. 292/300), sustenta, que não houve pelo banco réu a mínima verificação da documentação apresentada, o que é corroborado pelo fato da conta ter sido encerrada pela própria instituição.

Afirma que a r. sentença contraria a legislação uma vez que reconhece a fraude da conta bancária, contudo, não reconhece a responsabilidade independente de culpa.

Defende que a empresa deve ser cobrada no intuito de construir melhorias e desenvolver meios de defesa e prevenção a tais golpes.

Requer a reforma para que sejam julgados totalmente procedentes os pedidos iniciais.

Contrarrazões às fls. 304/310 e 311/329.

É a síntese do necessário.

O recurso não comporta provimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com efeito, a ação versa sobre eventual fraude bancária, já que o autor alegou ter sido vítima do denominado “golpe do falso advogado”.

Inicialmente, esse Relator entende pela imputação da responsabilidade objetiva à instituição financeira, a teor da Súmula nº 479 do STJ.

Ocorre que nesse caso, em especial, não se aplica o verbete sumular.

A imputação da responsabilidade objetiva não é automática.

Toda a prova dos autos (ou a ausência dela) não favorecem o autor, sendo frágeis.

Na hipótese dos autos, o autor relata ter recebido mensagem via aplicativo Whatsapp provenientes do nº (16) 99651-8651 se passando por seu advogado. O terceiro informava que o requerente teria direito ao recebimento do valor de R\$ 98.987,43, mas para tanto necessitava pagar o imposto para liberação do numerário no importe de R\$ 700,00. Afirma ter realizado a transação via pix em 13/04/24, às 17h55.

Aduz que seu real patrono tomou ciência da utilização de seu nome para aplicação de golpes, denunciando a situação para o requerido solicitando o bloqueio da conta.

Defende que se o correú Facebook houvesse bloqueado a conta quando solicitado, nenhum prejuízo teria ocorrido, assim como a corrê instituição bancária falhou ao analisar os documentos necessários para abertura da conta do falsário.

Pretende sejam os requeridos obrigados a fornecer as informações referentes à conta de Whatsapp e à conta bancária utilizadas para aplicação do golpe, bem como sejam condenados a indenizar os danos materiais e morais que alega ter sofrido.

Acosta aos autos transcrição da conversa de whatsapp com o terceiro (fls. 26/28), *print* dos dados da conta utilizada (fls. 29/34), boletim de ocorrência (fls. 35/36), e-mail enviado ao suporte do correú Whatsapp

(fls. 37) e comprovante de transferência dos valores (fls. 38/39).

Pois bem.

Inicialmente, observa-se que o autor não logrou êxito em demonstrar a dinâmica integral do evento danoso.

Os documentos acostados às fls. 26/28 limitam-se a uma transcrição unilateral da conversa, na qual constam diversos trechos identificados apenas como "mensagem apagada".

A ausência dos prints na íntegra compromete a lisura da prova, uma vez que a narrativa fragmentada não permite distinguir a cronologia dos fatos nem o grau de induzimento ou ciência das partes envolvidas. Tal lacuna probatória impede a análise do contexto fático em sua completude, impossibilitando a verificação do teor das mensagens omitidas e da data exata das interações.

Tal informação é de suma relevância considerando que o apelante defende a tese de que o bloqueio imediato do número por parte do corréu Facebook teria evitado o dano, o que não se pode verificar.

Outrossim, a este respeito, a prova dos autos revela que o e-mail enviado ao suporte técnico da empresa requerida possuía caráter genérico e foi desprovido de qualquer lastro documental que comprovasse a urgência ou a veracidade da denúncia.

Conforme bem pontuado pelo juízo de origem, a análise de uma denúncia extrajudicial exige um procedimento mínimo de verificação (fls. 286). Admitir o bloqueio sumário de contas baseado em meras alegações por e-mail, sem provas, submeteria a plataforma ao risco de realizar bloqueios indevidos de contas legítimas.

Neste sentido, o simples e-mail enviado ao suporte nos termos colacionados aos autos não se mostra suficiente para a diligência pretendida.

Ademais, embora o autor alegue que outros usuários realizaram denúncias similares, não há nos autos qualquer prova que ratifique tal afirmação, ônus que lhe competia nos termos do art. 373, I, do

CPC.

No que tange à instituição financeira, não se vislumbra falha no dever de vigilância ou na conferência de documentos. Os documentos de fls. 269/274 demonstram que o banco agiu com a diligência esperada, chegando a recusar a abertura da conta por três vezes devido à ilegitimidade dos documentos apresentados pelo proponente.

Tal fato, admitido pelo próprio apelante às fls. 294, evidencia que o banco seguiu os protocolos de segurança e as normativas do Banco Central. A aprovação posterior, após a regularização formal, não configura negligência, mas sim o cumprimento dos ritos procedimentais bancários.

Diante disso, do conjunto probatório acostado aos autos infere-se que o autor realizou procedimentos orientados por falso advogado e os réus não devem ser responsabilizados pelos prejuízos suportados pelo autor. **Isso porque não há nexos causal entre a conduta praticada pela instituição financeira e pelo Facebook e o dano que se busca reparar.**

Importante consignar que as prestadoras de serviços respondem objetivamente pelos danos causados ao consumidor em virtude da má prestação do serviço, com base na teoria do risco da atividade, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, "in verbis":

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, consoante Súmula nº 479.

Nessa toada, de acordo com a referida orientação, a responsabilidade civil das fornecedoras alcança os danos gerados por fortuito interno decorrentes de atos praticados por terceiros em desfavor dos consumidores, ainda que não tenham agido com culpa.

Todavia, o juízo a respeito da responsabilização pelo serviço defeituoso, especialmente em quadrante que envolve fraude, demanda exame mais aprofundado das condutas das partes, notadamente no que diz respeito ao comportamento adotado pelo consumidor, diante da previsão contida no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, apesar de a relação se configurar como consumerista, a inversão do ônus da prova não se dá de forma automática, como leciona Luiz Antonio Rizzatto Nunes:

“A inversão do ônus da prova não se faz de forma automática e sim mediante critério do Juiz, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente, em linha que se apura 'segundo as regras ordinárias da experiência'. É a inversão submetida à faculdade do Juiz e mediante a existência de pressupostos, os quais se examinam dentro do critério judicial e da experiência comum” (in O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª edição, 1997, p. 336).

Dessa forma, diante das provas dos autos, conclui-se que o caso revela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (artigo 14, § 3º, inciso II do CDC).

É cediço que o prejuízo suportado pelo autor decorreu da prática de um crime.

No entanto, o dano só foi possível em razão da conduta da própria vítima.

Assim, o consumidor assumiu os riscos de seu comportamento, tendo em vista que contribuiu de forma decisiva para a realização da transação.

As rés, no caso, não tiveram qualquer ingerência nem possibilidade de evitar o evento.

Não demonstrada, portanto, a falha na prestação dos serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, do CDC, não há o dever de indenizar, tanto pelos danos materiais como pelos supostos danos morais.

Repita-se: em que pese ser lamentável a situação experimentada pelo autor, deve-se reconhecer que, se o consumidor foi induzido por meliantes a realizar transferência voluntária de valores, seria impossível ao banco evitar a efetivação da operação e ao Facebook realizar o bloqueio prévio da conta antes de ser formalmente e devidamente informado sobre o golpe, por meio de procedimento que permitisse a conferência da denúncia.

Da análise detida dos autos, tem-se que a presente hipótese se trata de caso de fortuito externo, ocorrido fora do âmbito das atividades das requeridas e estranho à organização das rés, cujo dano ocorreu com contribuição significativa da própria vítima.

Nesse sentido, confirmam-se os seguintes julgados desta C. Câmara:

“PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Regularidade das razões recursais que impugnam, suficientemente, a sentença – Preliminar rejeitada. ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos materiais e morais – Golpe do falso advogado – Pagamento de boleto – Ausência de falha na prestação dos serviços da ré – Nexo de causalidade não verificado – Ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiro – A atitude imponderada da autora foi causa determinante da ocorrência do dano – Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1048203-93.2025.8.26.0100; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025) (g.n.)

Apelação. Ação de indenização por dano moral e material. Sentença de improcedência. Recurso da autora. 1. Impugnação à gratuidade deduzida em contrarrazões pelo primeiro corréu. Impugnação que, além de genérica, não veio munida de documentos para fazer contraprova daqueles juntados pela autora que comprovam sua hipossuficiência financeira. 2. Golpe do falso advogado. Autora que, voluntariamente, transferiu dinheiro a terceiro (golpista), sem se certificar de que estava a tratar com a banca de advocacia contratada para defender seus direitos e interesses. Alegação de

falha de prestação de serviços das instituições financeiras que não mantiveram sistema de segurança efetivo, não preveniram o golpe. Ausência de nexos causal. Falha de prestação de serviços não constatada. Réus que apenas administram contas e não tiveram envolvimento na fraude perpetrada contra a autora, tentando proceder o bloqueio da operação e devolução do valor transferido, sem êxito, diante da velocidade dos estelionatários, como de praxe, em zerar o saldo bancário (art. 14, § 3º, II, do CDC). 3. Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios em razão do trabalho recursal adicional. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1000066-20.2025.8.26.0411; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pacaembu - 2º Vara; Data do Julgamento: 19/09/2025; Data de Registro: 19/09/2025) (g.n.)

Portanto, na presente hipótese, inexistente causalidade entre o dano suportado pelo consumidor e eventual conduta, omissão, ou falha na prestação de serviços das empresas apeladas.

Cuida-se, na realidade, de fortuito externo consubstanciado em ato ilícito de responsabilidade exclusiva do consumidor e de terceiros, estranhos à relação processual e à relação de consumo.

Assim, diante da ausência de falha na prestação de serviço por parte das empresas réus, não há que se falar em indenização pelos danos materiais ou morais, devendo a r. sentença ser mantida por seus próprios termos.

Por força da sucumbência recursal, devem os honorários advocatícios de sucumbência ser majorados em definitivo para o total de 11% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §11º do CPC, observados os limites do §2º do mesmo artigo e a justiça gratuita concedida.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator