



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000062636

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000558-39.2025.8.26.0596, da Comarca de Serrana, em que é apelante DIEGO DONIZETE SALGUEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY BANK BANCO MÚLTIPLO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

SOUZA LOPES
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 54721

APEL.Nº: 1000558-39.2025.8.26.0596

COMARCA: SERRANA

APTE. : DIEGO DONIZETE SALGUEIRO

APDOS. : PICPAY BANK – BANCO MULTIPLO S/A e outro

Declaratória c.c. indenização – Autor que efetuou negociação de investimento através de rede social, com envio de dinheiro via PIX para contas de terceiros e seguindo indicações do falsário deu acesso às suas contas bancárias – Ausência de nexo de causalidade entre a prestação do serviço dos réus e a ocorrência do dano – Culpa exclusiva da vítima – Dever de indenizar inexistente – Sentença de improcedência – Decisão correta – Recurso improvido.

Cuida-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 324/327, que julgou improcedente a ação declaratória c.c. indenizatória que DIEGO DONIZETE SALGUEIRO dirigiu contra PICPAY BANK – BANCO MULTIPLO S/A e BANCO SANTANDER S/A.

Apela o autor sustentando, em síntese, que houve falha na prestação dos serviços dos réus, que poderiam e deveriam ter impedido a concretização do golpe, salientando que as operações fugiam do seu perfil de correntista, bem como que o PicPay recebeu as transferências do Santander sem a devida checagem das transações. Busca a reforma do *decisum*.

Após contrarrazões, subiram os autos.

É o relatório.

Não prospera a irresignação recursal.

Trata-se de ação cuja controvérsia se limita ao reconhecimento da responsabilidade civil dos réus.

Consta da inicial que o autor após visualizar um anúncio no suposto perfil de uma amiga, Fernanda, numa rede social, se interessou em realizar investimentos financeiros. Afirma que, *“conforme efetuava o cadastro nessa plataforma a pessoa do telefone (16) 993595529, o qual se passava por Fernanda iria lhe informando que estava dando certo e então iria lhe transferindo os valores na conta corrente do Banco Santander de sua titularidade”*, num total de R\$ 7.135,70. Esclarece que *“para receber o suposto “investimento” o requerente deveria abrir o aplicativo do banco os quais tem conta corrente e com o aplicativo aberto a pessoa ao telefone ia dando comando para o requerente. Esses comandos acabaram por “zerar” a conta corrente do requerente no Banco Santander.”* Relata, ainda, que, após descobrir ter sido vítima de golpe foi até a agência do Banco Santander, mas não obteve sucesso na restituição dos valores, o mesmo ocorrendo junto ao Picpay.

Pois bem.

No caso, incontroverso que a parte autora, seguindo as orientações de estelionatária, realizou transferência de valores a contas de terceiros.

De se ressaltar que, conforme narrado pelo próprio autor, as operações ocorreram em razão de ter ele seguido os comandos da falsaria, enquanto mantinha seu aplicativo do Banco aberto.

Certo que a fraude poderia ser facilmente detectada, até porque as instituições financeiras estão sempre alertando seus clientes acerca dos golpes.

Ademais, em tempos em que a bandidagem está sempre à frente da tecnologia, todo cuidado, em especial, no recebimento de ligações e mensagens inesperadas, é pouco.

Os meios eletrônicos, ao mesmo tempo que facilitam a vida de todos, para casos como o dos autos trazem uma comodidade perigosa.

E, na espécie, o autor, ao seguir orientações realizadas por terceiro, fora do *site* (ou *app*) do réu, possibilitou a ocorrência do delito.

Com efeito, mesmo apesar da massiva divulgação pela mídia de golpes, agiu de forma negligente, não havendo como afastar sua culpa para o desfecho ocorrido.

Na hipótese, vários eram os elementos e circunstâncias a chamar a atenção para, no mínimo, se cogitar da

possibilidade de golpe, de forma que se verifica a total falta de cautela do autor, denotando culpa exclusiva da vítima/consumidora.

Ademais, não há, no caso, que se falar na responsabilidade dos réus ante a ausência de verificação do perfil de consumo do recorrente, posto que as transferências em questão foram incontroversamente realizadas pelo próprio autor, através de seu aplicativo, com uso de suas senhas.

A hipótese revela a ocorrência de fortuito externo, não sendo aplicável o disposto no Enunciado 14, da Seção de Direito Privado, deste Tribunal.

Em síntese, o requerente, por ato descuidado, deu causa ao golpe que sofreu, impondo destacar que, apesar de constar se tratar de pessoa com deficiência (autismo e macrocefalia), nada há nos autos a indicar que não possua capacidade civil para gerir os atos de sua vida.

Não há, assim,nexo de causalidade entre a atuação dos fraudadores e dos réus que pudessem levar à reparação dos prejuízos aludidos, valendo destacar que a r. sentença assim consignou:

“Não obstante o prejuízo de R\$ 7.135,70 (fl. 22) experimentado pelo autor, verifica-se, sem maiores esforços, a presença de causa excludente da responsabilidade civil, qual seja, culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Do quanto deduzido nos autos, deduz-se que a operação de investimentos fiada na expectativa de altos e irreais retornos

financeiros (quase dez vezes o investimento em curto período) que comportou o denunciado caráter fraudulento, resultando no prejuízo material experimentado pelo demandante, derivou não só do vínculo de confiança por ele voluntariamente depositado na pessoa que lhe apresentou informações acerca de oportunidade de ganhos fáceis, mas também da assunção própria de riscos, além de má avaliação acerca da lisura do negócio em si e da ausência de cautela acerca de procedência segura das informações recebidas.

É incontroverso nos autos que o autor aderiu voluntariamente às operações financeiras para terceiros desconhecidos, não buscando melhores e maiores informações sobre a oferta e envolvidos, tudo com o fim de aferir ganho de valores sem qualquer amparo com a realidade.

Quanto aos requeridos, apenas cumpriram com o comando de transferência por pix que o autor/correntista emitiu pessoalmente em sua conta bancária, sendo inclusive alguns desses comandos de transferência para outra conta também de sua titularidade (fl. 21).

Ademais, comprovado a imediata tentativa de restituição dos valores pela parte requerida tão logo houve a comunicação do ocorrido pelo autor (fls. 146/149).

Desta forma, não há nexos causal que estabeleça a pretensa responsabilidade que lhes é imputada, cuja demonstração em sentido contrário incumbia ao autor, por força do que preceitua o art. 373, I, do CPC..

Certo que o autor foi vítima de ilícito grave, todavia, os demandados não podem ser responsabilizados por prejuízos que não causaram ou sequer concorreram, sem embargo, todavia, de eventual busca pela responsabilização dos destinatários dos valores transferidos.”

Nesse sentido, *mutatis mutandis*, veja-se o que segue:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DEVOLUÇÃO DE VALORES C/C DANO MORAL C/C TUTELA DE URGÊNCIA CAUTELAR. Sentença que julgou o pedido inicial improcedente. Insurgência da autora. RESPONSABILIDADE CIVIL. Aquisição de produto anunciado em rede social "Instagram". Pagamento por meio de transferência pix. Posterior conhecimento de que se tratou de golpe. Autora que pretende a condenação dos réus ao ressarcimento dos valores transferidos e ao pagamento de

indenização por danos morais. Réu que demonstrou que teve seus documentos falsificados. Transferência bancária realizada sem a devida cautela da autora. Culpa exclusiva do consumidor que caracteriza excludente de responsabilidade do prestador de serviços – CDC, art. 14, § 3º, II. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001086-11.2022.8.26.0586; Relator: Marcos Gozzo; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Roque - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2025; Data de Registro: 17/07/2025)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Rede social – Fraude praticada por terceiro mediante utilização fraudulenta de conta de pessoa conhecida da autora – Proposta de negócio vantajoso, através de transferências bancárias a contas de pessoas identificadas, objetivando ganhos rápidos e irreais – Golpe do Instagram para suposto investimento em criptomoeda – Transferências livremente realizadas sem qualquer cuidado a estelionatário – Sem falha no sistema operacional da apelada ou contribuição para o ocorrido – Culpa exclusiva do consumidor – Ação improcedente - Sentença mantida. Apelação não provida.(TJSP; Apelação Cível 1009728-74.2024.8.26.0562; Relator: Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2025; Data de Registro: 15/06/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE FINANCEIRO. INVESTIMENTO FRAUDULENTO EM CRIPTOMOEDAS. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedentes seus pedidos de declaração de inexistência de débito e indenização por danos materiais e morais em face de instituição financeira, decorrente de fraude praticada por terceiros. A autora alegou que, ao realizar transferência inicial para suposto investimento em criptomoedas, teve sua conta bancária clonada, resultando na subtração de valores via empréstimos e transferências indevidas. Postula a reforma da sentença para reconhecimento da responsabilidade do banco réu, com acolhimento de seus pedidos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos danos causados à autora em decorrência de fraude praticada por terceiros, considerando a

aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a teoria do risco inerente à atividade bancária. III. RAZÕES DE DECIDIR O banco não responde pelos prejuízos decorrentes de golpe sofrido pelo consumidor, quando este se caracteriza como fortuito externo, sem relação direta com falhas de segurança de seu sistema. A transferência inicial foi realizada voluntariamente pela autora para terceiro, e não trouxe a requerente qualquer evidência no sentido de que a mera transferência de valor pudesse ter permitido a invasão de sua conta pelo fraudador, não restando assim evidenciando o nexo causal entre o dano e a prestação de serviços bancários. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuitos internos (Súmula 479 do STJ) não se aplica quando a fraude resulta da atuação de terceiros sem falha do sistema bancário, configurando-se culpa exclusiva da vítima. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: A instituição financeira não responde por fraudes praticadas por terceiros mediante transferências voluntárias realizadas pelo cliente, caracterizando fortuito externo e rompimento do nexo causal. A ausência de evidências sobre falha no sistema de segurança do banco e a culpa exclusiva da vítima excluem a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479. TJSP, Apelação Cível 1005816-44.2023.8.26.0032, Rel. Des. Júlio César Franco, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 27/06/2024; TJSP, Apelação Cível 1031267-10.2023.8.26.0602, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2024; TJSP, Apelação Cível 1001212-30.2023.8.26.0100, Rel. Des. Morais Pucci, 26ª Câmara de Direito Privado, j. 24/06/2024. (TJSP; Apelação Cível 1014938-71.2023.8.26.0003; Relator: Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2024; Data de Registro: 19/11/2024)

Reconhecida a excludente de responsabilidade dos réus, não há que se falar em indenização.

Em suma, a questão não exige maiores divagações, eis que, tratando-se de culpa exclusiva da vítima, resta afastada qualquer responsabilidade dos réus.

Dessa forma, a improcedência da ação era mesmo de rigor, devendo ser mantida a r. sentença *in totum*.

Em observância ao disposto no art. 85, §§ 1º e 11, do CPC, ficam majorados os honorários advocatícios, a cargo do recorrente, a 15% sobre o valor da causa atualizado, observada a aplicação do art. 98, § 3º, do CPC.

Pelo exposto, nos exatos termos acima lançados, não se olvidando do art. 252 do Regimento Interno, voto por negar provimento ao recurso.

SOUZA LOPES

Relator