



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000337513**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000559-72.2024.8.26.0462, da Comarca de Poá, em que é apelante ELIECER GAMALIEL FRANCO CORTEZ, são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A e 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

**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), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 7623**

**APELAÇÃO Nº 1000559-72.2024.8.26.0462**

**APELANTE: Elicer Gamaliel Franco Cortez**

**APELADOS: 99pay Instituição de Pagamentos S/A e outros**

**COMARCA: Poá**

**JUIZ(A): Bruno Dello Russo Oliveira**

Preliminar. Gratuidade da justiça que merece ser concedida diante dos documentos apresentados. Deferimento.

Apelação Cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe da “sextorsão”. Parte autora que trocou mensagens e fotos com uma moça e foi, posteriormente, ameaçado por terceiro, que se apresentou como autoridade policial e família da garota, que seria menor de idade. Transferência voluntária via Pix para contas mantidas pelas instituições réis. Alegação de falha na prestação de serviços bancários. Sentença de improcedência. Responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras. Inexistência de falha na prestação do serviço. Transações realizadas mediante uso regular de canais oficiais, com autenticação por senha. Ausência de vício técnico ou defeito funcional. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Ruptura do nexo causal. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.

**Vistos.**

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 511/514, cujo relatório se adota, que julgou ação indenizatória por danos materiais e morais, nos seguintes termos: *“Ante o exposto, julgo IMPROCEDENTE a presente ação, nos termos do Artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em função de sua sucumbência, caberá à parte Autora o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa (R\$ 20.000,00), pro rata entre os advogados das Requeridas, observada a gratuidade judicial concedida ou a ser considerada nos termos da lei, que suspende a exigibilidade da cobrança (Art. 98, § 3º, do CPC)”*.

Irresignada, insurge-se a parte autora a fls. 521/532. Preliminarmente requer a concessão da gratuidade da justiça, pois fora desligado de seu emprego no curso do processo, recebendo, tão somente, seguro-desemprego mensal. Sustenta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, com base no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ. Aduz que houve falha na prestação de serviços, por ausência de bloqueio de movimentações suspeitas pelo seu banco e ausência de diligência na abertura das contas recebedoras, que foram abertas com o fim de aplicar golpes. Sustenta que as rés descumpriram o dever de segurança, bem como as regulamentações do Banco Central do Brasil. Pede pelo afastamento da tese de culpa exclusiva da vítima, pois as transações foram realizadas mediante coação e ameaças. Defende os danos materiais e morais, devidamente comprovados.

Contrarrazões as fls. 542/548, 549/558, 559/567 e 568/578.

Parte autora dispensada de recolhimento de preparo, por requerer a gratuidade em recurso.

Não há oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 19 de março de 2026.

### **É o relatório.**

De proêmio, verifica-se da documentação de fls. 533/537 que a parte autora não possui condições de fazer frente ao preparo recursal, sem prejuízo à sua subsistência. Não havendo qualquer elemento nos autos que justifique duvidar da hipossuficiência autodeclarada da parte autora, esta deve ser presumida verdadeira (art. 99, § 3º, do CPC: “*Presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida exclusivamente por pessoa natural*”), razão pela qual se defere o benefício.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No mérito, o recurso não merece acolhimento.

Depreende-se dos autos que a parte autora narra ter sido vítima de fraude conhecida como “sextorsão”, através da qual, após contato inicial com uma suposta menor de idade, passou a ser coagido por terceiros que se apresentavam como autoridades policiais e familiares da suposta vítima, exigindo sucessivas transferências de valores via PIX para evitar a prisão e contato com sua esposa, totalizando o prejuízo de R\$ 14.500,00.

A sentença recorrida, após análise dos autos, concluiu pela inexistência de falha na prestação de serviços das rés, reconhecendo a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e enquadrando o evento como fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

Cinge-se a controvérsia a respeito à pretensão de responsabilização civil objetiva das instituições financeiras rés, em razão de prejuízo financeiro sofrido pela parte autora, ora apelante, decorrente de golpe da “sextorsão”, mediante transferências voluntárias realizadas via PIX para contas bancárias mantidas junto às referidas instituições.

Neste contexto, considerando que o envio das quantias se deu por meio do PIX, impende ressaltar a redação do Enunciado nº 14, deste E. Tribunal de Justiça:

Enunciado nº 14: Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Consoante dispõe o *caput* do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, “*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*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*fruição e riscos”.*

Entretanto, o parágrafo terceiro do mesmo artigo, em seu inciso II, dispõe que o fornecedor não será responsabilizado quando se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Desta forma, não há como se afirmar que houve responsabilidade dos bancos réus na realização das transações, posto que foram efetuadas mediante senha de uso pessoal da parte autora, ou seja, os danos decorrem de culpa exclusiva da vítima.

No caso dos autos, restou incontroverso que o golpe foi perpetrado por terceiro, que induziu a parte autora a realizar transferências voluntárias para contas indicadas, ora para auxiliar a família da vítima, eis que apresentada a versão de que a então menor que teria se suicidado após contato com a parte autora, ora para afastar a ameaça de persecução criminal e suposto mandado de prisão preventiva expedido contra a parte autora. O estado de ânimo da parte autora não é capaz, por si só, de estabelecer nexo causal com o prejuízo sofrido pela parte autora, que, de forma voluntária, realizou as operações, utilizando seus próprios dispositivos e senhas, sem qualquer interferência das instituições réis.

Ao revés, o dano ocorreu por culpa exclusiva de terceiro e da parte apelante, que realizou contato e trocou fotos íntimas com pessoa absolutamente desconhecida, questionável sua conduta até mesmo pelo fato de que a moça, na verdade, seria uma menina de 15 anos, ou, ao menos, teria a aparência de menor de idade (fls. 20).

A conduta da parte autora foi determinante para o evento danoso. A parte autora agiu negligentemente e sem a cautela necessária ao não checar a autenticidade das notícias apresentadas às fls. 20, bem como ao não contatar autoridades policiais, através dos canais oficiais das instituições, a fim de esclarecer o ocorrido.

Ainda, nem se diga que as réis não lograram realizar outras medidas preventivas de segurança, visto que, na hipótese, não há elementos para se saber o

perfil de consumo da parte autora, que realizou transação aparentemente legítima, tendo em vista que não há nada que indique que a conta destinatária dos valores estivesse irregular.

Consoante ensina a lição de Cavalieri Filho:

"(...) Mesmo na responsabilidade objetiva - não será demais repetir - é indispensável o nexu causal. Esta é a regra universal, quase absoluta, só excepcionada nos raros casos em que a responsabilidade é fundada no risco integral, o que não ocorre no dispositivo em exame. Inexistindo relação de causa e efeito, ocorre a exoneração da responsabilidade. Indaga-se, então: quando o empresário poderá afastar seu dever de indenizar pelo fato do produto ou do serviço? Tal como no Código do Consumidor, a principal causa de exclusão de responsabilidade do empresário seria a inexistência de defeito. Se o produto ou serviço não tem defeito não haverá relação de causalidade entre o dano e a atividade empresarial. O dano terá decorrido de outra causa não imputável ao fornecedor de serviço ou fabricante do produto. Mas se defeito existir, e dele decorrer o dano, não poderá o empresário alegar a imprevisibilidade, nem a inevitabilidade, para se eximir do dever de indenizar. Teremos o chamado fortuito interno, que não afasta a responsabilidade do empresário." (Programa de responsabilidade civil, 11. ed., São Paulo: Atlas, 2012, págs. 230-231).

O nexu de causalidade entre a conduta das instituições financeiras e o prejuízo sofrido pela parte autora não se encontra demonstrado. O golpe foi perpetrado por terceiros, em ambiente externo ao sistema bancário, sem qualquer ingerência das rés. A responsabilização das instituições financeiras, neste contexto, implicaria indevida ampliação do risco do empreendimento, em violação ao princípio da causalidade.

Por certo, não haveria como as rés evitarem que a operação se realizasse, sobretudo por não ter meios de fiscalizar a forma como eventual fraudador faz uso de sua conta-corrente, até que seja comunicada. Frise-se que a parte ré não tem o poder estatal de polícia.

Neste sentido, não há como atribuir a responsabilidade pelos danos à parte requerida, com base no enunciado da Súmula 479 do STJ, que dispõe 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, visto que a fraude perpetrada constitui fortuito externo, sem participação dos réus.

Também não há como se imputar aos réus a responsabilidade por fato de terceiro, qual seja, a movimentação da conta para fins fraudulentos, haja vista que as instituições atuaram como intermediárias das referidas transações e não participaram da conduta ilícita ou atuaram de forma concorrente para o dano sofrido pelas autoras, visto que não foram destinatárias dos valores, o que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade pelo prejuízo.

Outrossim, a futura, incerta e imprevisível prática de delitos pelos titulares não pode ser imputada aos réus, considerando que a regulamentação da abertura das contas não prevê tal penalidade.

Nesta senda, cite-se que o artigo 1º, inciso I, alínea b da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN dispõe os requisitos para abertura de conta depósito, destacando-se que não há determinação de realização, pelos bancos, acerca da averiguação da finalidade da conta. *In verbis*:

Art. 1º Para abertura de conta de depósitos é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante preenchimento de ficha-proposta contendo, no mínimo, as seguintes informações, que deverão ser mantidas atualizadas pela instituição financeira: (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

I - qualificação do depositante: a) pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local do nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.) b) pessoas jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de constituição, documentos, contendo as informações referidas na alínea anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ e atos constitutivos, devidamente registrados, na forma da lei, na autoridade competente; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

Impõe ressaltar, ainda, que não recai ao banco a responsabilidade objetiva com base na Resolução Bacen nº 4.753/2019, posto que a resolução estabelece tão

somente “os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos” (art. 1º). Não há imposição de responsabilidade civil pela abertura de contas por pessoas que em atos futuros sejam identificadas como estelionatárias, limitando-se a dispor sobre a responsabilidade do banco perante o órgão regulador (BACEN) quanto à adoção das medidas necessárias para identificação e qualificação dos titulares.

É reiterado o entendimento, pelo STJ, de afastamento da responsabilidade objetiva da instituição financeira quando não forem tomadas as cautelas necessárias pelo consumidor, para impedir transações fraudulentas:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS. FRAUDE. COMPRA ON-LINE. PRODUTO NUNCA ENTREGUE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SERVIÇOS BANCÁRIOS. INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA ENTRE PARTICULARES. COMPRA E VENDA ON-LINE. PARTICIPAÇÃO. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO CONFIGURAÇÃO. 1. Ação ajuizada em 30/06/2015. Recurso especial interposto em 16/03/2018 e atribuído em 22/10/2018. 2. O propósito recursal consiste em determinar se o banco recorrido seria objetivamente responsável pelos danos suportados pelo recorrente, originados após ter sido vítima de suposto estelionato, perpetrado na internet, em que o recorrente adquiriu um bem que nunca recebeu. 3. Nos termos da Súmula 479/STJ, “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. 4. O banco recorrido não pode ser considerado um fornecedor da relação de consumo que causou prejuízos à recorrente, pois não se verifica qualquer falha na prestação de seu serviço bancário, apenas por ter emitido o boleto utilizado para pagamento. 5. Não pertencendo à cadeia de fornecimento em questão, não há como responsabilizar o banco recorrido pelos produtos não recebidos. Ademais, também não se pode considerar esse suposto estelionato como uma falha no dever de segurança dos serviços bancários prestados pelo recorrido. 6. Recurso especial não provido. (REsp n. 1.786.157/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 3/9/2019, DJe de 5/9/2019.)

Por inexistir falha no serviço, não se pode atribuir às empresas rés a responsabilização civil pelos prejuízos, visto que não há nexo de causalidade entre a prestação dos serviços bancários e os danos sofridos. Sublinhe-se que o nexo foi rompido por culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiros, o que afasta a procedência da pretensão indenizatória por danos materiais e morais. Neste sentido é o entendimento desta Corte:

APELAÇÃO – CONTRATO BANCÁRIO – PIX – GOLPE DO NUDE – ENVIO DE DINHEIRO PARA GOLPISTA - DEMANDA PROPOSTA CONTRA A INSTITUIÇÃO QUE ABRIU A CONTA-CORRENTE UTILIZADA NO GOLPE – INADMISSIBILIDADE – AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO – CUMPRIMENTO DO CONTRATO E DAS NORMAS DO BANCO CENTRAL – AUSÊNCIA DO DEVER DE INVESTIGAR O MOTIVO DA ABERTURA DA CONTA - NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO (TJSP; Apelação Cível 1035864-97.2023.8.26.0577; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. I (DP2); Foro de São José dos Campos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025)

Responsabilidade civil. Reparação por danos materiais e morais. "Golpe do nude". Autor que trocou fotos íntimas com uma moça e foi, posteriormente, ameaçado por terceiro, que se apresentou como pai da garota, que seria menor de idade. Envio da quantia de R\$ 3.000,00 para que não houvesse a divulgação das fotografias. Inexistência de falha na prestação dos serviços. Ausência de responsabilidade do banco. Transação efetuada pelo consumidor, com a utilização de todos os dispositivos de segurança necessários. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inteligência do art. 12, § 3º, III do CDC. Inexistência de ilícito perpetrado pelo banco. Improcedência mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1012374-18.2023.8.26.0554; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/04/2024; Data de Registro: 11/04/2024)

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "Golpe do falso parente". Autora que recebeu ligação de pessoa passando-se por familiar solicitando transferência. Alegação de falha na prestação do serviço pelos réus. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Alegação de falha na criação de conta com finalidade criminoso e ausência de ressarcimento após impugnação da transferência. Transferência de valores efetuadas pela demandante para conta de terceiro. Vítima que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fato de terceiro. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano uma vez que a transferência foi realizada pela própria demandante. Abertura de conta que deve seguir os ditames da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN. Inexistência de nexo de causalidade entre conduta dos apelados e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1000010-84.2024.8.26.0196; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2025; Data de Registro: 22/04/2025).

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais e materiais pela qual o autor visa o ressarcimento de valores transferidos a terceiros por contrato de investimento fraudulento – Sentença de improcedência – Recurso do autor. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX – Autor que realiza transferências bancárias em razão de contrato de investimento falso divulgado por perfil "hackeado" em rede social – Danos materiais e morais que não podem ser imputados aos bancos réus – Autor, vítima de golpe, que não atuou com a cautela necessária para assegurar a regularidade do negócio jurídico – Ausência de nexo de causalidade entre



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer conduta praticada por parte das instituições financeiras e o prejuízo suportado pela vítima – Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula 479 do STJ e do Enunciado 14 deste E. TJSP. SENTENÇA MANTIDA – Recurso do autor desprovido, com majoração de honorários. (TJSP; Apelação Cível 1001167-62.2023.8.26.0185; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Estrela D'Oeste - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024).

Conclui-se, portanto, que não cabe às instituições financeiras a condenação por responsabilidade objetiva por falha no serviço, em razão da culpa exclusiva da parte autora ao realizar transferências de valores voluntariamente a terceiros, nos termos do parágrafo terceiro, inciso II, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, comportando manutenção integral a sentença recorrida.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios para 15% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**

Relator