



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000105006**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000644-67.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante AQBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelada ANGELA REGINA RIZZI (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente) E JORGE TOSTA.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

**SERGIO GOMES**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO 1000644-67.2025.8.26.0577**

**COMARCA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**

**APELANTE: AQBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA**

**APELADA: ANGELA REGINA RIZZI (JUSTIÇA GRATUITA)**

**INTERESSADOS: BYTECH LTDA E OUTROS**

**VOTO 59351**

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - “GOLPE DO FALSO EMPREGO” OU “GOLPE DAS TAREFAS” - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão à atribuição de responsabilidade aos réus - Descabimento - Autora que realizou, voluntariamente, transferências bancárias destinadas a terceiros estranhos à lide, ludibriada pela expectativa de contratação de emprego e recebimento de comissão por vendas - Inadmissibilidade - Nexo causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima, independentemente da responsabilização objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ) - Estratégia de constatação possível ao cidadão médio - Precedentes - Ação improcedente.

SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **AQBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA** contra a r. sentença de fls. 241/245, cujo relatório se adota em complemento, que em ação indenizatória ajuizada por **ANGELA REGINA RIZZI**, julgou improcedentes os pedidos iniciais em relação à corrê **BYTECH LTDA** e julgou parcialmente procedentes os pedidos em relação à apelante e à corrê **LUNA E SANTOS MARKETING E COMERCIO LTDA**, para “a) condenar as requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais correspondente ao saldo não restituído (R\$ 7.040,00), com correção monetária do desembolso e acrescido de juros legais de mora da citação; b) condenar as requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária desta data e juros legais de mora da citação”. Sucumbente em relação à corrê **BYTECH**, a parte autora foi condenada a arcar com as custas e despesas processuais, além de honorários de advogado arbitrados em 10% do valor da causa atualizada, observado o benefício da Justiça Gratuita. Em relação aos demais corrêus (Luna e AQBANK), pela



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência recíproca, cada parte foi condenada a arcar com suas custas e despesas processuais. Ainda, igualmente, cada litigante foi condenado a arcar com os honorários do advogado da parte adversa, fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Em seu recurso, a apelante sustenta, em síntese, que a autora foi vítima de estelionato aplicado por terceiros fora do ambiente bancário (“golpe do falso emprego”), tendo realizado as transferências de forma voluntária, sem qualquer interferência ou falha nos sistemas de segurança do banco. Defende que não houve defeito na prestação do serviço, invocando a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiros (excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC) e a configuração de fortuito externo, o que afastaria a aplicação da Súmula 479 do C. STJ. Subsidiariamente, pugna pelo afastamento da condenação por danos morais, alegando a inexistência de lesão a direitos da personalidade. Caso mantida a condenação, requer a redução do valor arbitrado, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sob pena de enriquecimento sem causa da apelada (cf. fls. 272/286).

Recurso tempestivo, preparado e não respondido.

**É O RELATÓRIO.**

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por ANGELA REGINA RIZZI em face de BYTECH LTDA, LUNA E SANTOS MARKETING E COMERCIO LTDA e AQBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

A autora relatou, em apertada síntese, ter sido vítima de estelionato aplicado por meio de aplicativo de mensagens, no qual lhe foi oferecida uma suposta oportunidade de trabalho remoto consistente na realização de tarefas digitais mediante remuneração. Atraída pela promessa de ganhos rápidos, a requerente foi induzida a realizar sucessivas transferências bancárias via PIX para contas indicadas pelos fraudadores, sob o pretexto de liberar comissões e progressões na plataforma de emprego. Ao final, após aportar vultuosa quantia e ter o acesso

bloqueado sem a restituição de qualquer valor, a autora sustentou a responsabilidade das rés por falha na segurança, daí porque ajuizou a presente ação pretendendo o ressarcimento dos valores e a indenização por danos morais.

Após citação, a corré Bytech sustentou ter devolvido integralmente os valores intermediados por ela através do Mecanismo Especial de Devolução, a corré Aqbank sustentou a ausência de ato ilícito e a existência de fraude para a qual não concorreu e a corré Luna e Santos Marketing e Comercio Ltda foi revel.

O feito seguiu seu normal prosseguimento, sendo proferida a r. sentença de improcedência em face da corré Bytech Ltda e de parcial procedência em relação à apelante Aqbank Instituição de Pagamento Ltda e à corré Luna e Santos Marketing e Comercio Ltda, para condenar as requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos materiais correspondente ao saldo não restituído de R\$ 7.040,00, bem como de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00.

Pois bem.

O recurso comporta provimento.

Anote-se que o Código de Defesa do Consumidor também se aplica às instituições financeiras, na esteira do entendimento sumulado do c. Superior Tribunal de Justiça (verbete 297): *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Assim é direito da parte vulnerável a facilitação da defesa de seus interesses em juízo (CDC, art. 6º, VIII), inclusive com a inversão do ônus probatório (CDC, art. 6º, IV).

Entretanto, conforme a própria legislação consumerista prevê, essa facilitação não se aplica de forma absoluta, mas depende do atendimento de alguns requisitos, entre os quais se insere o da verossimilhança (CDC, art. 6º, VIII), que não se observa presente no caso vertente.

A causa de pedir exposta na petição inicial, como relatado, envolve o cometimento de crime em desfavor da apelada, induzida a realizar transferências bancárias a terceiros falsários, para contas bancárias mantidas junto aos apelados, sob a promessa de emprego e recebimento de comissão de vendas.

No tema da responsabilidade civil das instituições financeiras, há entendimento jurisprudencial sumulado no âmbito do c. Superior Tribunal de Justiça (verbete 479), *verbis*: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos*”.

Importante destacar, porém, que a responsabilidade do banco corréu, como prestador de serviços, embora objetiva, é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e §3º do CDC).

Sobre tal temática, o c. Superior Tribunal de Justiça, nos autos do REsp 1.197.929 – PR, um dos que deram ensejo à edição do Tema 466 e da própria Súmula 479, assim consignou:

*“No caso de correntista de instituição bancária que é lesado por fraudes praticadas por terceiros - hipótese, por exemplo, de cheque falsificado, cartão de crédito clonado, violação do sistema de dados do banco -, a responsabilidade do fornecedor decorre, evidentemente, de uma violação a um dever contratualmente assumido, de gerir com segurança as movimentações bancárias de seus clientes.*

*Ocorrendo algum desses fatos do serviço, há responsabilidade objetiva da instituição financeira, porquanto o serviço prestado foi defeituoso e a pecha acarretou dano ao consumidor direto.*

(...)

*3. Situação que merece exame específico, por outro lado, ocorre em relação aos não correntistas.*

*Com efeito, no que concerne àqueles que sofrem os danos reflexos de serviços bancários falhos, como o terceiro que tem seu nome utilizado para abertura de conta-corrente ou retirada de cartão de crédito, e em razão disso é negativado em órgãos de proteção ao crédito, não há propriamente uma relação*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*contratual estabelecida entre eles e o banco.*

*Não obstante, a responsabilidade da instituição financeira continua a ser objetiva.”*

Veja-se que, como exemplos de responsabilização do banco por danos causados a não correntistas, menciona-se a ocorrência de fatos que usam o nome da vítima para a contratação de serviços e causação de danos diversos.

Na hipótese dos autos, a apelada busca atribuir a responsabilização pelo golpe sofrido com base naquele entendimento jurisprudencial.

Todavia, a causa fulcral da consumação do golpe não é abertura da conta, mas sim a voluntária realização de transferências bancárias em nome de terceiros estranho à lide, sob a promessa de emprego e ganhos financeiros, em estratégia hábil a causar, no mínimo, estranheza ao cidadão médio.

Ou seja, diante das peculiaridades do caso em concreto, a culpa exclusiva da vítima é evidente e fulmina onexo causal.

A requerente realizou transferência voluntária das quantias para a conta indicada pelos fraudadores, não se verificando má prestação do serviço bancário, mas sim, imprudência e falta de cautela ao efetuar transferências bancárias de forma imediata, sem verificar a idoneidade dos pedidos.

No caso, trata-se de fortuito externo à atividade das instituições financeiras, sobre a qual não detém controle, de forma que se afasta a sua responsabilidade objetiva e a teoria do risco da atividade, não se encaixando a hipótese no enunciado da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, uma vez que, considerando-se a prova dos autos, incide a culpa exclusiva da vítima.

Nesse sentido, em casos semelhantes ao presente, este e. Tribunal de Justiça já decidiu:

***BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Alegação de falha na prestação de serviços bancários que permitiu a efetivação de transações***

*fraudulentas - "Golpe das Tarefas" - Operações PIX - Autor que, no intuito de obter uma vantagem ("renda extra"), procedeu, de maneira voluntária, transferências de valores a terceiros - Falha na prestação do serviço bancário não evidenciada - Excludente do CDC, art. 14, §3º, II caracterizada - Sentença mantida - Recurso desprovido; e, majorados honorários advocatícios (NCPC, art. 85, §11) (TJSP; Apelação Cível 1000100-41.2024.8.26.0116; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campos do Jordão - 1ª Vara; Data do Julgamento: 01/10/2024; Data de Registro: 01/10/2024)*

*INDENIZATÓRIA. "Golpe do falso emprego". Aplicação do CDC. Consumidora por equiparação. Autora que realizou transferências de valores a terceiros, para completar as tarefas indicadas pelo suposto representante da ré Amazon com intuito de receber comissões. Cadastro efetuado em site distinto do da ré. Transferências realizadas de forma espontânea pela própria demandante. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CPC. Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar o pleito indenizatório. Precedentes. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004364-23.2022.8.26.0003; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/01/2023; Data de Registro: 19/01/2023)*

*Apelação. Ação de reparação por danos morais e materiais. Parte autora que afirma ter realizado transferências através de chave PIX para receber comissões seguindo orientação de suposto representante da empresa Amazon, - Golpe do falso emprego. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Culpa exclusiva da autora. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000613-60.2023.8.26.0272; Relator (a): Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2); Foro de Itapira - 1ª Vara; Data do Julgamento: 03/10/2024; Data de Registro: 04/10/2024)*

*Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso emprego. Autora vítima de estelionato. Transferências via "pix" realizadas de forma espontânea pela própria autora, motivadas por oferta de supostas comissões. Ausência de responsabilidade civil do banco réu. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da autora*

*evidenciada. Aplicação da regra do art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedentes. Improcedência da pretensão inicial. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal. Recurso desprovido, com majoração da verba honorária. (TJSP; Apelação Cível 1003329-76.2024.8.26.0223; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2024; Data de Registro: 02/10/2024)*

*AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença que julgou improcedente a ação. Pretensão da autora de reforma. INADMISSIBILIDADE: Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. Golpe do "Falso emprego". Terceiros se passaram por funcionários da ré oferecendo uma oportunidade de emprego mediante o pagamento de certas quantias pela vítima. Ausência de comprovação de que as pessoas com quem a autora conversou eram prepostas da ré. Autora que realizou as transações voluntariamente, mediante utilização de senha pessoal e intransferível. Ausência de falha na prestação de serviço da ré em decorrência de fortuito externo. Colaboração da vítima, mesmo sem saber do golpe. Culpa de terceiro fraudador. Nexa causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1174748-82.2023.8.26.0100; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/08/2024; Data de Registro: 23/08/2024)*

*Indenizatória – Danos materiais e morais – 'Golpe do falso emprego/comissão' – Transferências bancárias realizadas voluntariamente pela autora, sob a falsa promessa de que receberia pagamento por comissão, em virtude de cumprimento de 'tarefas' – Culpa exclusiva de terceiros e da vítima – Artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Defeito ou falha na prestação de serviços bancários – Não reconhecimento – Responsabilidade civil do fornecedor – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC - Conduta – Relação de causa e efeito – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Ausente falha sistêmica do banco ou direcionamento de valores para conta incorreta - Conduta que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Fato exclusivo da vítima e excludente de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*responsabilidade – Inteligência da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Inexistência de falha na prestação dos serviços dos réus – Sentença mantida – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017 – Majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido.  
(TJSP; Apelação Cível 1009531-42.2023.8.26.0405; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2024; Data de Registro: 04/04/2024)*

Destarte, de rigor a reforma da r. sentença recorrida para julgar improcedentes os pedidos iniciais também em face das corrés Aqbank Instituição de Pagamento Ltda e à corré Luna e Santos Marketing e Comercio Ltda.

Sucumbente, a autora é condenada ao pagamento das custas e das despesas processuais, além dos honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observada a gratuidade processual.

Frise-se, para se evitar incidentes desnecessários, que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão que a decidir e dar os fundamentos, o caminho percorrido pelo seu intelecto, para chegar à solução encontrada, o que se verificou no caso concreto.

Ademais, para acesso às instâncias extraordinárias é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que a manutenção da sentença não implica vulneração de nenhum dos preceitos constitucionais ou infraconstitucionais deduzidos no apelo.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso.

**SERGIO GOMES**  
**Relator**