



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000316212

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000936-72.2025.8.26.0441, da Comarca de Peruíbe, em que é apelante TAMIRES TELES MARCOLINO DA SILVA, é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL N.º 1000936-72.2025.8.26.0441

Comarca: Peruíbe (2ª Vara)

Apelante: TAMIRES TELES MARCOLINO DA SILVA

Apelado(a): PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO PAGAMENTO S.A.

Juiz(a): DANIELLE CAMARA TAKAHASHI CONSENTINO GRANDINETTI

VOTO N.º 7.970

APELAÇÃO - BANCÁRIO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - GOLPE DO PIX - “FALSO ANÚNCIO” DE VENDA DE MOTOCICLETA - Autora que afirma ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiros na venda de motocicleta - Transferência espontânea via PIX para conta de terceiro mantida junto ao banco réu - Sentença de improcedência - Irresignação da autora, que busca o reconhecimento da responsabilidade objetiva do réu pelos prejuízos suportados - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Culpa exclusiva da autora e de terceiro - Inteligência do art. 14, §3º, II, do CDC - Precedentes deste Tribunal - Sentença mantida.

Nega-se provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 241/247, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais promovida por Tamires Teles Marcolino da Silva contra Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A., condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Recorre a autora (fls. 250/264) insistindo, com base na legislação consumerista, na responsabilidade objetiva do réu pelos danos causados por falha na prestação de serviços, seja na abertura da conta da golpista, seja na omissão em bloquear os valores após a comunicação de fraude, alegando, em síntese, que restou caracterizado o fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, sendo risco inerente à atividade financeira; foi induzida a erro por criminosos; a consumação do dano foi diretamente facilitada pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

negligência do réu em manter ambiente transacional seguro; não há que se falar em culpa exclusiva da vítima, pois tomou todas as elevadas cautelas, superando o padrão de diligência esperado de um consumidor médio (marcou encontro presencial no cartório do Jabaquara para verificar a moto e efetuou o pagamento de R\$8.000,00 via PIX somente após o registro formal da intenção de transferência do veículo junto ao DETRAN); restou demonstrada a exaustiva tentativa da autora de se certificar da legitimidade da transação, buscando validação em órgão oficial; o golpe sofrido foi viabilizado pela falha nos sistemas de segurança das instituições financeiras, especialmente no que tange à abertura e monitoramento de contas utilizadas por fraudadores e à preservação de transações via PIX; a própria autora foi informada extraoficialmente pela 97ª D.P. de Americanópolis que Emily Fernanda do Nascimento já era conhecida por aplicar golpes financeiros semelhantes; tal fato, por si só, aponta para uma falha grave nos procedimentos de Know Your Customer (KYC) do réu no momento da abertura da conta; é inadmissível que uma instituição financeira permita que indivíduos com histórico de fraudes operem em sua plataforma sem um rigoroso controle; o réu descumpriu as Resoluções CMN nº 4.949/2021 (Art. 4º, II), BCB nº 96/2021 (Art. 4º) e CMN nº 4.753/2019 (Art. 2º), bem como os Normativos SARB 002/2008 (Art. 3º) e SARB 011/2013 (Arts. 9º e 15), que exigem rigor na identificação, qualificação e autenticidade das informações dos titulares de contas, e na prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo; a transação fraudulenta ocorreu às 15h21min de 24/08/2023 e a autora, agindo com extrema celeridade, comunicou a fraude, administrativamente, ao réu às 16h15min do mesmo dia, ou seja, menos de uma hora após a transação; no entanto, o bloqueio da conta só foi efetivado às 13h39min de 25/08/2023, aproximadamente 22 horas após a comunicação da fraude; tal demora é injustificável; a transferência de R\$8.000,00 para a conta de Emily Fernanda do Nascimento representou a primeira vez que a autora transferiu um valor elevado para a conta desta titular; tal fato é um claro indicativo de transação atípica e fora do perfil de relacionamento entre os usuários, que deveria ter acionado os mecanismos de segurança e os "motores antifraude" do réu, conforme a Circular nº 3.681/2013 (Art. 4º, XIII e XIV); suportou danos morais, em virtude da frustração de ser enganada em uma transação de valor considerável, a angústia de perder suas economias, a sensação de impotência diante

da ineficácia do sistema de segurança do réu e a falta de uma resposta satisfatória (que demorou 22 horas para bloquear a conta após a notificação).

Recurso tempestivo, isento de preparo, diante da gratuidade conferida à autora, e respondido (fls. 270/281).

É o relatório.

2. A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

Superadas essas premissas, o recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de reparação de danos materiais no importe de R\$8.000,00 e de danos morais de R\$15.000,00.

Narra a inicial que a autora, em **24/08/2023**, com objetivo de adquirir uma motocicleta, encontrou anúncio atrativo em uma plataforma de compra e venda de itens. Entrou em contato com o responsável pelo anúncio, identificado como **Danilo Ronney Damas Daniel**. Após algumas conversas iniciais, foi marcado um encontro presencial no Cartório do Jabaquara, onde a autora poderia verificar a motocicleta pessoalmente.

Durante o encontro, a autora foi apresentada a uma terceira pessoa, **Geraldo Oliveira**, que se identificou como o verdadeiro proprietário da motocicleta e afirmou que **a venda estava sendo realizada para quitar uma dívida que ele possuía com Danilo, o anunciante.**

Após inspecionar a motocicleta e considerar satisfatórias as condições do veículo e da negociação, a autora decidiu concluir a compra. O pagamento de R\$8.000,00 foi realizado **via PIX para uma pessoa identificada como Emily Fernanda do Nascimento**, utilizando os dados bancários fornecidos: banco 290 (PagSeguro), agência 0001, conta corrente 40986840-3, CPF

037.604.891-33, que seria a esposa do Danilo.

No entanto, a autora descobriu posteriormente que havia sido vítima de um golpe, pois nunca recebeu a motocicleta e não conseguiu mais contato com Danilo, Geraldo ou Emily.

Aduz que a transação via PIX só foi concluída porque o réu não cumpriu com o seu dever legal de implementar mecanismos adequados de segurança, autenticidade e integridade na abertura da conta para a qual o dinheiro foi transferido.

Por seu turno, o réu alegou que para apresentação dos documentos do titular da conta faz-se necessária ordem judicial para quebra de sigilo bancário, como a transação PIV é automática, quando da comunicação, os valores já haviam sido resgatados, não havendo saldo em conta, e defendeu a inexistência de falha na prestação de serviços e de danos morais.

Sobreveio o decreto de improcedência:

*“**Todavia**, mesmo no caso de responsabilidade objetiva, permite-se reconhecer excludentes, afastando-se a responsabilidade caso resulte demonstrada a **ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro**, já que implica exclusão do nexo causal, um dos elementos indispensáveis à responsabilidade civil (art. 14, §3º, II, do CDC).*

Seguindo a lógica disciplinada, no caso dos autos, caberia ao banco réu comprovar a ocorrência da referida excludente, fazendo-o satisfatoriamente, já que a parte autora confirma que ela própria efetuou as transferências bancárias questionadas e induzidas por supostos estelionatários (pág. 3): (...).

*Assim, pelo conjunto probatório carreado aos autos, a responsabilidade do demandado pelos alegados danos certamente deve ser afastada, pois, à luz do enunciado nº 12 da Subseção II de Direito Privado do TJ-SP, segundo se verá a seguir, **houve culpa exclusiva da própria consumidora e fato de terceiro (art.14, §3º, II, CDC), excluindo-se o nexo de causalidade.***

Neste sentido, o e. TJSP: (...).

Nesse quadro, como a ordem partiu diretamente da parte autora, correntista titular, de nada adiantaria contatá-la antes da transferência ou bloquear numerário, pois confirmaria que era ela mesma quem estava realizando a transação bancária.

O referido enunciado nº 12 da Subseção II de Direito Privado do TJ-SP assevera: “Nas hipóteses de fraude mediante pagamento de boleto falso com pagamento a destinatário distinto do legítimo beneficiário, o ressarcimento só é cabível mediante prova do direcionamento do lesado ao fraudador por preposto ou pelos canais de atendimento bancários, ou seja, quando gerado por fortuito interno, devendo ser aferida a eventual caracterização do dano moral em cada caso concreto.”.

Veja-se que: a) houve pagamento a beneficiário ilegítimo; b) não houve, por meio de preposto do réu ou de seus canais oficiais de atendimento, direcionamento da vítima a possível fraudador.

Assim, excluindo-se a conduta da parte autora, não haveria dano.

Logo, caracterizou-se fortuito externo, proveniente de fato de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC) e de culpa exclusiva da vítima, situação a qual foge completamente ao controle do réu.

Nesse sentido, o TJ-SP: (...).

Finalmente, quanto à prestação de informações sobre outras ocorrências vinculadas à Sra. Emily Fernanda do Nascimento (CPF 037.604.891-33), tal documento está ao alcance da parte autora e, se for o caso, deverá ser requerido perante a Autoridade Policial, razão pela qual todos os pedidos são improcedentes.”.

E com razão.

Isso porque, como narrado na inicial, as provas dos autos demonstram que o contato para aquisição da motocicleta foi estabelecido diretamente pela autora pelo aplicativo WhatsApp (fls. 28), que concordou, de livre e espontânea vontade, em fazer um PIX, de significativo valor (R\$8.000,00 – fls. 25) para a conta de terceira (Emily), que não era o anunciante (Danilo) e que, inclusive, não era o dono da moto, que seria de outro terceiro (Geraldo).

Ora, já causava estranheza “Danilo” anunciar uma moto que era de “Geraldo”, sendo que, primeiramente, a interlocutora de mensagem de WhatsApp mencionara que a moto “é do meu primo da Nilo” (sic) (fls. 28), a afastar a tese de que a autora tomou todas as medidas acautelatórias para a efetivação do negócio.

E mais.

A transferência PIX ocorreu no dia 24/08/2023, às 15:21:53 (fls. 5), entretanto, a autora somente teria percebido e comunicado o réu da suposta

fraude, em 24/08/2023, às 16:15:09 (fls. 225), quase uma hora depois quando, por se tratar de transferência automática, os recursos já não estavam mais disponíveis em conta, a afastar a tese de que o réu demorou para bloquear a conta.

E nem há que se falar em falha por não observação do perfil do consumidor, pois caso houvesse comunicação, a própria autora confirmaria a transação naquele momento.

Ora, a autora não teve a cautela para realizar a negociação, não tomando os cuidados devidos ao efetuar o pagamento via PIX – frise-se, de transferência imediata e instantânea, o que inviabiliza cancelamento ou estorno, mesmo em caso de comunicação de fraude, inclusive, com lapso de menos de uma hora – direcionado a terceiro particular desconhecido, com quem não estava negociando e que não era proprietário da moto.

Ao optar por negociar com terceiros desconhecidos e sem a utilização de alguma plataforma oficial de venda e compra de mercadorias, sequer arrolada no polo passivo, caberia à autora o dever de cautela, da prévia verificação da idoneidade do pretendente vendedor e beneficiário do PIX, notadamente por se tratar de negociação particular.

Não se descarta que a parte autora pode ter sido vítima de fraude e sofreu consequências por isso, entretanto, no presente caso, não se verificou falha na prestação de serviços do réu ou contribuição deste para a ocorrência da fraude.

Portanto, da análise dos fatos apresentados pela autora, constata-se que o réu não intermediou a compra e venda da moto, nem foi destinatário do pagamento realizado, não se vislumbrando qualquer responsabilidade pelos danos que a acometeram.

E nada foi produzido a respeito das alegações genéricas de descumprimento por parte do réu da Resolução CMN nº 4.753/2019, que trata da abertura, manutenção e encerramento de conta de depósito, ou da Resolução Banco Central nº1/2020, que trata dos pagamentos de PIX.

Ora, não poderia o réu bloquear cautelarmente a operação de PIX por suspeita de fraude se não foi notificado a tempo, tampouco trazer dados bancários de terceiros, que sequer integram a lide, sem ordem judicial para tanto.

Ademais, ao contrário do que tenta fazer crer a autora, não há nos autos prova alguma de que o réu não tenha adotado mecanismos previstos na resolução que rege a matéria referentemente à abertura e utilização de conta bancária por suposto estelionatário, já que não trouxe qualquer informação policial oficial a respeito, ou seja, não restou demonstrado falha na prestação de serviço bancário.

É que tão somente o fato da instituição financeira permitir a abertura de conta, sem o conhecimento ou suspeita de que seria utilizada para aplicação de golpes, não caracteriza falha na prestação de serviços.

Ora, não há comprovação de que o suposto estelionatário, que sequer compõe a lide, tenha utilizado de documentos falsos para abertura da conta ou que houve falha na prestação de serviço.

Tem-se então que a conduta da autora está em desacordo com as normas mínimas de prevenção e cautela, o que por certo possibilitou sim a fraude e todos os infortúnios daí decorrentes/prejuízos, rompendo-se onexo de causalidade, e não de eventual falha na segurança bancária, ou seja, não se relacionam com fortuito interno do réu e, por isso, inaplicável o disposto na Súmula n. 479 do STJ.

Por não agir com a cautela necessária, a autora foi vítima de um golpe, cujos prejuízo financeiro não pode ser imputado ao réu, posto que o evento danoso ocorreu em razão da sua própria desídia, pois não se certificou da legitimidade da identidade da pessoa que solicitou e recebeu a transferência, além da ação exclusiva de terceiros, que nos termos do artigo 14, §3, II do Código de Defesa do Consumidor, caracteriza situação que afasta a responsabilidade civil do réu e, por conseguinte, a pretensão indenizatória de restituição de valores e indenização extrapatrimonial.

A propósito:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação. Responsabilidade civil. Consumidor. Transferências de valores via "Pix" decorrentes de golpe. Falso anúncio de venda de motocicleta no "Instagram". Estorno parcial dos valores. Inexistência de defeito na prestação dos serviços ofertados pelos réus. Culpa exclusiva da autora pelos prejuízos narrados. Excludente de responsabilidade configurada. Art. 14, § 3º, I e II, do CDC. Sentença de improcedência da ação mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1005814-07.2025.8.26.0161; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/03/2026; Data de Registro: 16/03/2026)

Nesse contexto, fica mantida a r. sentença, por seus bem lançados fundamentos.

Majora-se a verba honorária para 11% do valor da causa, nos termos da r. sentença e do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade.

3. Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator