



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

]Registro: 2026.0000121343

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000953-47.2024.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que é apelante JÚLIA GRAZIELA DA SILVA, são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº. 1000953-47.2024.8.26.0505

Apelante: Júlia Graziela da Silva

Apelados:

1. Picpay Serviços Ltda
2. Banco Bradesco S/A

Origem: Ribeirão Pires – 1ª Vara

Juíza: Caroline Oliveira Dias

Voto nº. 7.792

Valor da causa: R\$ 11.599,50

Ajuizamento: 13/3/2024

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Autora que realizou transferência para terceiro, visando à aquisição de aparelho celular de loja constante do Instagram. Alegação de responsabilidade das rés pela demora na realização do bloqueio e pela abertura da conta usada na prática da fraude. Responsabilidade civil das rés não caracterizada. Falta de causalidade. Autora que demorou horas para comunicar acerca do golpe, eis que permaneceu aguardando a entrega do bem. Culpa exclusiva da autora e dolo de terceiro. Sentença de improcedência que não comporta reparo. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pela autora Júlia Graziela da Silva em razão de sentença a fls. 375/379 dos autos de ação de indenização por danos materiais e morais promovida contra Picpay Serviços Ltda e Banco Bradesco S/A, a qual julga a ação improcedente, condenando a autora ao pagamento das custas e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despesas processuais, bem como de honorários fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Pretende a apelante a reforma da sentença para julgar a ação procedente, condenando-se os apelados ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 1.599,50 e por danos morais de R\$ 10.000,00. Alega a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e que não houve prova de que agiram diligentemente no acionamento do MED e na abertura das contas receptoras do dinheiro. O Bradesco não comprovou a regularidade na abertura da conta destinatária dos valores e o Picpay recuperou apenas R\$ 0,50 dos R\$ 1.600,00 transferidos, o que demonstra a morosidade da apelada, ainda que a apelante tenha comunicado acerca do golpe tão logo o constatou. Ainda, a apelante foi vítima de engenharia social, não sendo razoável exigir que possua conhecimento técnico especializado em fraudes e tampouco desconsiderar a obrigação das apeladas de garantir a segurança dos serviços que prestam. Os danos morais se caracterizaram, à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor.

Nas contrarrazões a fls. 450/464, o apelado Bradesco requer o desprovimento do recurso. Alega que os danos decorreram de culpa exclusiva da apelante, eis que a transação foi realizada por ato livre e espontâneo da apelante e não destoava exageradamente de seu perfil. Ainda, a apelante demorou 1 dia para efetuar a reclamação da fraude, o que impediu a devolução integral do valor, e não há evidência de que o apelado falhou nos seus procedimentos de abertura de conta. Os danos morais não se caracterizaram, e não se cogita de reparação por dano material.

O Picpay requer o desprovimento do recurso nas contrarrazões a fls. 465/469. Alega que não há falha do apelado, eis que a própria apelante admitiu ter realizado a transação, tratando-se de hipótese de ausência donexo causal e, portanto, de ausência de responsabilidade do apelado pelos danos sofridos pela apelante.

Esse é o relatório.



Passo a votar.

A apelação é tempestiva, isenta de preparo (gratuidade), a apelante tem legitimidade (autora), está caracterizado o interesse recursal (improcedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

A autora, pretendendo adquirir aparelho celular ofertado por loja constante do Instagram (Mundo Apple), realizou a transferência de R\$ 1.600,00 para terceiro, às 11h58 de 17/11/2023 (fls. 87). A autora utilizou sua conta no Picpay e a conta do destinatário era no Bradesco. Após não ter recebido o produto no prazo e não ter sucesso no contato com a loja, percebeu que foi vítima de golpe (fls. 62/77).

A autora solicitou ao Picpay o acionamento de MED, mas só lhe foi devolvido o valor de R\$ 0,50 (fls. 86). Foi registrado boletim de ocorrência a respeito em 18/11/2023 (fls. 88/90) e reclamação no Procon (fls. 96/105).

A caracterização da responsabilidade civil, ainda que seja objetiva, depende da demonstração de nexos causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço que teria sido o causador do dano.

Não se cogita de atraso no bloqueio de valores pela Picpay, a qual acionou o MED – que, contudo, apenas identificou o saldo de R\$ 0,50 na conta. Há de se considerar que a autora realizou a transferência às 11h58 e que, até o fim da tarde daquele dia, aguardou a entrega do celular (o qual supostamente chegaria ao seu endereço no prazo de 4 horas após seu envio, às 15h). Assim, houve tempo suficiente para o esvaziamento da conta bancária pelo fraudador, que costuma ocorrer nos minutos seguintes à transferência, inviabilizando o bloqueio do valor integral.

Ainda, o fato de o autor da fraude ter conta no Bradesco não o torna responsável pelos prejuízos sofridos pela apelante, não se falando em falha do serviço a seu cargo. Indica-se apenas esse fato, de o banco ter permitido a abertura e movimentação de conta por fraudador, mas, em reforço, a utilização de conta bancária para praticar delito não gera responsabilidade civil, salvo se, depois de ter



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conhecimento que a conta é utilizada para fins ilícitos, a respectiva instituição não a bloqueia, mas não se cogita desta hipótese.

Pode-se, ainda, falar em responsabilidade do banco, quando a conta é utilizada para a prática de fraudes, se houver prova de falha na abertura da conta ou na sua manutenção (descumprimento das normas de segurança impostas pela legislação específica e pela normatividade administrativa), o que também não há.

Assim, não se cogita de relação causal entre o serviço prestado pelos apelados ou deles esperado e o dano experimentado pela apelante. O dano só se consumou graças à conduta não cautelosa da apelante, que não atuou com a diligência e zelo esperados na realização de transações envolvendo a compra de aparelho celular, efetuando transferência para conta de estranho, sem se certificar suficientemente a respeito da segurança do negócio que realizaria. Realmente, não agiu com a cautela normal que se exige da pessoa comum.

Em casos semelhantes, decidiu esta Câmara:

GOLPE DO LEILÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. 1. Alegação de cerceamento do direito de produção de provas. Não ocorrência. Desnecessidade da produção de outros meios de prova. Prova exclusivamente documental. Ademais, cuida-se de valoração e aplicação da legislação e dos precedentes específicos. Alegação afastada. 2. Autora vítima de golpe ao tentar arrematar veículo em leilão eletrônico. Transferências realizadas para terceiro estelionatário, com conta aberta no banco réu. Pretensão de responsabilização do réu por abertura da conta usada na prática da fraude (conta para a qual o valor foi transferido por TED). Responsabilidade civil do réu não caracterizada. Falta de causalidade. Culpa exclusiva da autora e dolo de terceiro. 3. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1004523-02.2025.8.26.0248; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Indaiatuba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2025; Data de Registro: 24/10/2025)

APELAÇÃO – Golpe do leilão falso - Ação de indenização por danos materiais e morais movida em face da instituição bancária e dos golpistas - Sentença de parcial procedência, reconhecendo a culpa concorrente dos autores e determinando a restituição de metade do valor pago aos fraudadores, porém afastando a pretensão à reparação por danos morais – Inconformismo do banco réu – AFASTAMENTO DAS PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE ATIVA E PASSIVA – Autores que realizaram conjuntamente as tratativas relacionadas ao lance do bem, possuindo legitimidade ativa – Eventual responsabilidade da instituição bancária que não decorre de auxílio para o golpe, mas sim de suposta falha na verificação da autenticidade dos responsáveis pela abertura da conta – MÉRITO – ACOLHIMENTO - Suposta arrematação de veículo em leilão eletrônico - Autores que transferiram valores para a conta corrente de fraudador, mantida junto ao banco réu - Consumidor travou comunicação direta com os fraudadores, sendo induzido a transferir-lhes, voluntariamente, o valor do lance falso, sendo tal comportamento predominante e suficientemente capaz de proporcionar as implicações geradas – A instituição financeira ré não concorreu para a fraude da qual os autores foram vítimas – Inexistência de relação de causalidade direta entre a abertura da conta corrente destinatária da quantia e os fatos narrados na petição inicial – O banco réu não foi responsável pelo leilão e sequer contribuiu para o início do contato entre os autores e o fraudador - Boa-fé dos autores



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que não é suficiente para atribuir ao banco a responsabilidade pela fraude – Ausência de nexos causal entre a conduta do réu e o dano experimentado pelos autores – Fato exclusivo de terceiro – Afastamento da condenação do banco réu que é medida de rigor – Manutenção da condenação à restituição no tocante aos demais corréus, ante a ausência de impugnação – Sentença parcialmente reformada – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004368-27.2019.8.26.0533; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santa Bárbara d'Oeste - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 25/09/2025)

Desse modo, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, majorando-se a verba honorária a cargo da parte apelante para 20% do valor da causa, corrigida pelo IPCA, a partir do ajuizamento, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

Observe-se, contudo, a gratuidade.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR