



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000071444

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001057-16.2025.8.26.0372, da Comarca de Monte Mor, em que é apelante LEILA VIEIRA FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 218

APELAÇÃO CÍVEL nº: 1001057-16.2025.8.26.0372

COMARCA: MOTE MOR

APELANTE(S): LEILA VIEIRA FERREIRA

**APELADO(S): NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e PAGSEGURO INTERNET
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**

JUIZ (A) SENTENCIANTE: LUIS CARLOS MARTINS

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO EMPREGO E DO PIX DE TAREFAS. DANO MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

1. A autora alega de ter sido vítima do denominado "golpe do PIX de tarefas" ou "golpe do falso emprego" e, ao constatar o golpe, contatou imediatamente o Nubank (emissor) e o PagSeguro (recebedor) solicitando o bloqueio cautelar das transferências via Mecanismo Especial de Devolução (MED), mas ambas teriam alegado que "nada poderiam fazer por ela, pois seria culpa exclusiva da mesma". Aponta a responsabilidade objetiva dos réus por falha no dever de segurança inerente às operações bancárias, pois as transações eram atípicas para o seu perfil de consumo, o que deveria ter levado ao bloqueio automático. A autora pleiteou a condenação dos réus ao pagamento indenização por danos materiais e morais. A sentença julgou improcedente a demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. A questão em discussão consiste em analisar: i) responsabilidade dos réus pelo "golpe do PIX de tarefas" ou "golpe do falso emprego"; ii) existência de danos morais e materiais passíveis de indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

3. A relação jurídica em análise configura relação de consumo, autorizando a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CDC.

4. Não há indícios de que os réus tenham facilitado, participado ou contribuído para o golpe, porque atuaram como intermediadores das transferências regularmente

autorizadas pela própria autora, pois o golpe de engenharia social configura fortuito externo, não se enquadrando nas hipóteses de responsabilidade objetiva prevista na Súmula 479 do STJ.

5. A autora colaborou incisivamente no sucesso do golpe que sofreu, agindo com falta de prudência ao realizar transferências que somam a quantia de R\$ 4.655,40 (fls. 29), sem sequer se certificar quanto à legitimidade da suposta “oportunidade de emprego” com bonificações por tarefas cumpridas, conforme afirmado na inicial as fls. 3, não sendo razoável que pelo perfil de Telegram de nome Antônia, dizendo ser da empresa do grupo de trabalho Mercado Livre e Mídia Agência, ofereça “renda extra” por meio de tarefas que renderiam bônus.

6. Não há responsabilidade aos réus pelo golpe sofrido pela autora, porque estes apenas cumpriram com seu dever de transferir quantia da conta da apelante quando recebeu essa solicitação de sua própria cliente.

7. Não há dano moral indenizável.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

8. Recurso improvido.

Tese de julgamento: 1. Não há responsabilidade aos réus pelo golpe sofrido pela autora, porque estes apenas cumpriram com seu dever de transferir quantia da conta da apelante quando recebeu essa solicitação de sua própria cliente. 2. Não há dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes citados:

Artigos 3º e 29 do Código de Defesa do Consumidor.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP; Apelação Cível 1009368-36.2024.8.26.0564; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024.

TJSP; Apelação Cível 1000100-41.2024.8.26.0116; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Data do Julgamento: 01/10/2024; Data de Registro: 01/10/2024.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 560/567, relatório ora adotado, assim foi julgada a presente ação, *in verbis*:

*"Ante o exposto e por tudo o mais que dos autos consta, **JULGO IMPROCEDENTE** a ação, extinguindo o feito com resolução de mérito, na forma do art. 487, Ido Código de Processo Civil. Sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento de custas e despesas, além de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor dado à causa, observando-se a gratuidade a que faz jus."*

A autora busca a reforma da sentença para que os réus sejam condenados ao pagamento indenização por danos materiais e morais, porquanto comunicou os bancos o mais rápido possível após identificar que teria sido vítima de golpe, mas a resposta demorou dias, tempo suficiente para que os golpistas retirassem o dinheiro recebido em suas contas. Sustenta responsabilidade objetiva dos réus (571/601).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 605/610 e 612/640). O corrêu Nu Financeira alega preliminarmente ausência de comprovação dos requisitos para a concessão da justiça gratuita e ofensa ao princípio da dialeticidade recursal.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Diante da tempestividade, da isenção do preparo por ser a autora beneficiária da justiça gratuita (fls. 231) e, finalmente, da presença dos demais requisitos de admissibilidade, passo ao exame do mérito recursal.

Afasto a preliminar de impugnação à justiça gratuita arguida pelo réu em contrarrazões, porquanto a autora comprovou sua hipossuficiência financeira as fls. 199/229.

Afasto a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pelo réu em contrarrazões, porquanto as razões recursais são compreensíveis e, a partir de sua leitura, é perfeitamente possível compreender os fundamentos da insurgência apresentada pela recorrente.

No mérito, o recurso não comporta provimento, sempre respeitadas as razões de fato e direito nele lançadas.

A atividade bancária está sujeita ao regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor, pois os bancos exercem atividade comercial figurando como fornecedores por expressa disposição do artigo 3º, "caput", da Lei nº 8.078/90, ideia explicitada no § 2º, do mesmo artigo. Neste sentido, a súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Em consequência do entendimento supra, forçoso reconhecer que a relação em tese havida entre as partes é de consumo, posto que caracterizada a relação jurídica entre o “fornecedor” (banco) e o “consumidor” (autor), tendo por objeto o “produto” (crédito).

O elemento comercializado pelo banco é o crédito, que deve ser considerado bem imaterial e, portanto, produto, consoante preconiza o § 1º, do artigo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

A autora deve ser admitida como consumidora, por força de ficção legal prevista no artigo 29, do Código de Defesa do Consumidor - CDC, uma vez que pretende nesta ação discutir a responsabilidade objetiva dos réus em relação às transações realizadas em sua conta.

A autora afirmou na inicial que realizou todas as transferências PIX a partir de sua conta no NUBANK para contas no PAGSEGURO, utilizando seu dispositivo e suas senhas, inclusive com reconhecimento facial, indicando que agiu de forma livre, consciente e voluntária.

A responsabilidade objetiva, conforme dispõe a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*", somente ocorre na ocorrência de atos ou falhas internas, e não quando o evento decorra de situação verificada na esfera de atuação do cliente, como no presente caso em que a autora agiu de forma livre, consciente e voluntária.

Nesse contexto, não há indícios de que os réus tenham facilitado, participado ou contribuído para o golpe, porque atuaram como intermediadores das transferências regularmente autorizadas pela própria autora, pois o golpe de engenharia social configura fortuito externo, não se enquadrando nas hipóteses de responsabilidade objetiva prevista na Súmula 479 do STJ.

Ademais, a autora colaborou incisivamente no sucesso do golpe que sofreu, agindo com falta de prudência ao realizar transferências que somam a quantia de R\$ 4.655,40 (fls. 29), sem sequer se certificar quanto à

legitimidade da suposta “oportunidade de emprego” com bonificações por tarefas cumpridas, conforme afirmado na inicial as fls. 3, não sendo razoável que pelo perfil de Telegram de nome Antônia, dizendo ser da empresa do grupo de trabalho Mercado Livre e Mídia Agência, ofereça “renda extra” por meio de tarefas que renderiam bônus.

Dessa forma, não há responsabilidade aos réus pelo golpe sofrido pela autora, porque estes apenas cumpriram com seu dever de transferir quantia da conta da apelante quando recebeu essa solicitação de sua própria cliente.

Além disso, em casos análogos julgados pelo Egrégio Tribunal, tem sido também este o entendimento, *in verbis*:

“RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Indenização Golpe das tarefas - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores Culpa exclusiva da vítima Inexistência de falha na prestação dos serviços das entidades financeiras apeladas Precedentes deste Tribunal Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo do autor e os serviços prestados pelos corréus Golpe foi praticado por terceiro e concluído por falta de cautela do autor que realizou as transferências sem antes verificar a veracidade das informações que lhe foram repassadas Impossibilidade de responsabilização das entidades mantenedoras das contas destinatárias das transferências - Sentença preservada Honorários recursais Cabimento Honorários advocatícios impostos ao autor apelante majorados de 10% para 15% sobre o valor da causa, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC - Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1009368-36.2024.8.26.0564; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Data do Julgamento: 22/10/2024; Data de Registro: 22/10/2024).

“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; Data do Julgamento: 01/10/2024; Data de Registro: 01/10/2024).

Por fim, não há danos morais, porque não restou comprovada a responsabilidade aos réus pelo golpe sofrido pela autora, afastando, dessa forma, o dever de indenizar e a obrigação de restituir valores.

Destarte, o não provimento do recurso é medida de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 15% sobre o valor atualizado da causa, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observados os termos do artigo 98, § 3º, do mesmo Código.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator