



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000229645

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001196-71.2024.8.26.0252, da Comarca de Ipauçu, em que é apelante VERA LUCIA DE OLIVEIRA BARREIROS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1001196-71.2024.8.26.0252

Apelante: Vera Lucia de Oliveira Barreiros

Apelado: Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S.A. e outro

Comarca: Ipaussu – Vara Única

Juiz de Direito: Dr. Rodrigo Jae Hwa An

Voto nº 5061

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. GOLPE DO PIX. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente a ação indenizatória em face da Pagueguero Internet Instituição de Pagamentos S.A. e do Banco do Brasil S.A., condenando-a ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

2. A apelante busca a reforma da sentença para condenar os réus ao pagamento de danos materiais (R\$ 1.055,16) e morais (R\$ 8.000,00). Alega responsabilidade objetiva dos réus por falha na prestação do serviço, por terem permitido a realização de Pix e não terem promovido o bloqueio do valor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) se há responsabilidade dos réus pela falha na prestação de serviço; (ii) se há dano material; e (iii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A preliminar de ilegitimidade passiva confunde-se com o mérito. A análise da efetiva responsabilidade da instituição receptora dos valores será feita em conjunto com as demais questões.

5. A autora realizou a transferência PIX de forma livre e espontânea. Ela própria acessou o aplicativo bancário e confirmou a transação. Não houve invasão ou controle remoto de seu dispositivo. A

autora não verificou a legitimidade do contato pelos canais oficiais de seu banco. Acreditou na promessa de "procedimento de segurança" que envolvia a realização de PIX para desconhecido, prática que não é adotada por instituições financeiras legítimas.

6. A autora dispunha de canais oficiais para confirmar a legitimidade do procedimento, como os telefones de atendimento divulgados no site do Banco do Brasil. A verificação prévia poderia e deveria ter sido feita antes da realização da transferência.

7. O Banco do Brasil apenas processou a transação solicitada pela própria correntista. O valor transferido (R\$ 1.055,16) era compatível com o perfil da autora, não sendo apto a despertar suspeita de anormalidade. A Pageseguro atuou exclusivamente como instituição receptora do valor transferido. Não há prova de que a conta destinatária foi aberta mediante fraude ou com documentos falsos. A autora não comprovou ter notificado tempestivamente as rés para viabilizar o bloqueio via Mecanismo Especial de Devolução (MED). O boletim de ocorrência foi lavrado quatro dias após o ocorrido.

8. Afastada a responsabilidade civil dos réus pelo evento, não há fundamento para condená-los ao pagamento de indenização por danos materiais ou danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Caracteriza culpa exclusiva da vítima, apta a excluir a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, a conduta do consumidor que, embora induzido por terceiro que se passa por funcionário bancário, realiza transferências PIX de forma livre, espontânea e voluntária, sem adotar os cuidados mínimos exigíveis para verificar a legitimidade do procedimento. 2. O evento danoso decorre de fortuito externo (conduta da vítima que agiu sem a devida cautela).

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, §11, 487, I; CDC, arts. arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, §3º; Resolução BACEN nº 1/2020, arts. 39, 39-A e 39-B.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1003740-82.2025.8.26.0224, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 19.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554, Rel. Fabiana Calil



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Canfour de Almeida, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2), j. 18.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1001249-22.2025.8.26.0477, Rel. Guilherme Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 29.01.2026.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 361/364, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Vera Lucia de Oliveira Barreiros** em face de **Pagueguero Internet Instituição de Pagamentos S.A. e Banca do Brasil S.A.**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, extinguindo o processo, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC em relação ao Banco do Brasil, e, em relação ao Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S.A., o faço com fulcro no art. 485, VI, do CPC.

Por força do princípio da sucumbência, condeno a autora no pagamento das despesas processuais e custas judiciais desta lide, além de honorários advocatícios à parte litigante adversa, que fixo em 10% do valor da causa, observada eventual gratuidade concedida.”

Sustenta a autora/apelante, ser parte legítima o réu Pagueguero Internet Instituição de Pagamentos S.A.; que há responsabilidade objetiva dos réus ante a falha na prestação do serviço; que restam caracterizados os danos morais e materiais indenizáveis. Requer a reforma da sentença para condenar os réus.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 367/379).

Contrarrrazões apresentadas (fls. 438/467).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

As preliminares de ilegitimidade passiva arguidas em contrarrrazões se confundem com a responsabilidade dos réus e no mérito serão analisadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consta que, a autora é aposentada e recebe benefício do INSS no valor de um salário-mínimo (R\$ 1.412,00), creditado em conta corrente mantida no Banco do Brasil S.A. (Ag. 4635-3, CC 105.730-8).

Em 02/08/2024, recebeu ligação do número (14) 99475-8196, de pessoa que se identificou como integrante da central de atendimento do Banco do Brasil. O interlocutor informou sobre suposta compra com seu cartão nas Casas Bahia e orientou a autora a confirmar o cancelamento. Na sequência, recebeu nova ligação, via WhatsApp, do número (11) 94046-1568, de pessoa que se apresentou como suporte do banco, assumindo o tratamento do caso.

A autora, que não possuía saldo em conta no momento do contato, foi induzida a acreditar que o problema estava resolvido. Ao consultar sua conta posteriormente, constatou um crédito de R\$ 1.055,16, seguido de imediata transferência via PIX do mesmo valor para conta em nome de Kaun Lins Valdeus (CNPJ 47.831.066/0001-97), no PagSeguro.

Dirigiu-se imediatamente à agência do Banco do Brasil, onde foi informada de que havia sido vítima de golpe. Os fraudadores haviam realizado a antecipação de seu 13º salário (modalidade de empréstimo) e transferido o valor. Não houve solicitação de senha durante as ligações.

Contatados ambos os bancos (Banco do Brasil e PagSeguro) e registrado boletim de ocorrência em 06/08/2024, as instituições não adotaram medidas efetivas para bloquear os valores ou reverter a transação.

Requeru a condenação dos réus ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 1.055,16 e reparação por dano moral no valor de R\$ 8.000,00.

Em contestação, o réu Banco do Brasil S.A., defendeu, preliminarmente, ausência de interesse processual; sua ilegitimidade passiva; impugnou a concessão aos benefícios da gratuidade processual. No mérito, que não houve falha na prestação do serviço; que seria impossível a devolução do valor sem autorização do destinatário; ocorrência de fortuito externo; que se trata de culpa exclusiva de terceiros e da vítima; que não cometeu ato ilícito, não estando configurada sua responsabilidade; que realiza todas as verificações de segurança; que não está caracterizado o dano moral indenizável e o valor requerido é excessivo; que não há dano material (fls. 96/140).

Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. contestou alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva; a necessidade de

formação de litisconsórcio passivo com o receptor do valor. No mérito, a ausência de falha nos serviços prestados; inexistência de ato ilícito; ocorrência de fortuito externo; que houve culpa exclusiva da vítima; que não há responsabilidade de sua parte; que não há solidariedade; que realiza todas as verificações de segurança para abertura de conta; que não há dano material ou moral indenizável (fls. 262/284)

Sobreveio sentença julgando improcedentes os pedidos.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se há responsabilidade dos réus; (ii) se há dano material e; (iii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que a autora juntou os seguintes documentos: boletim de ocorrência (fls. 17/18); comprovante de Pix (fls. 19); comprovante de contestação da transferência (fls. 20/21); prints de tela do aplicativo whatsapp.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Neste passo, o artigo 14, § 3º, II, CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, sendo àquele o caso dos autos.

Em que pese o alegado pela autora, o infortúnio não pode ser atribuído a uma falha de segurança das instituições financeiras réis.

Isso porque, como se infere dos autos, a fraude somente se aperfeiçoou por conduta da própria apelante, que não adotou as cautelas de segurança necessárias, pois de forma espontânea, efetuou transferência para outrem.

Com o relato da petição inicial e do próprio boletim de ocorrência lavrado (fls. 17/18) é possível verificar que a autora/apelante concorreu para a efetivação da fraude, permitindo contato telefônico com terceira pessoa que se passava por funcionário do Banco em que mantém conta corrente (Banco do Brasil) (fls. 26), pessoa jurídica diversa da segunda ré, e seguindo orientações deste, realizou, de forma espontânea, Pix para conta de desconhecido que lhe fora indicada (fls. 18/19).

A suposta central de atendimento questionou à autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre uma suposta compra efetuada com cartão de crédito emitido pelo Banco do Brasil nas Casas Bahia e, sendo a resposta negativa, passou a falar, via whatsapp, com suposto funcionário do Banco que cuidaria da segurança da conta.

Sob a justificativa de estar executando um protocolo de segurança, a apelante foi orientada a realizar alguns procedimentos por meio do aplicativo do banco e, em suas palavras “*quando desconfiou que poderia ser golpe, já tinha realizado um pix*”.

Sem qualquer cautela, realizou todo o procedimento vindo a promover a transferência.

Evidente que a requerente tinha condições de aferir previamente a validade do aludido procedimento por meio de telefone oficial e conhecido do Banco em que é correntista visto que consta em seu próprio site¹.

Assim, deixou a apelante de observar os cuidados mínimos necessários com relação à verificação da legalidade dos procedimentos que adotou, de modo que inexistiu falha na prestação de serviços por parte dos réus, a justificar o pedido indenizatório.

A autora realizou regular e espontaneamente os procedimentos indicados, sem qualquer questionamento prévio ou verificação da veracidade. Notório que o suposto "protocolo de segurança" não encontra respaldo nas práticas bancárias legítimas.

Nenhuma instituição financeira orienta seus clientes a realizar transferências como procedimento de segurança.

Não há qualquer prova de que o corréu, pessoa jurídica, tenha concorrido com eventual vazamento de dados da autora a fim de viabilizar a fraude, posto que aquela não mantinha qualquer vínculo com este, declarando ser correntista apenas do Banco do Brasil.

Diante desse cenário, é de se concluir que o corréu Pagseguro apenas serviu de destinatário do valor transferido sem qualquer evidência de que a conta tenha sido aberta mediante fraude para fins ilícitos.

A mera abertura de conta bancária perante as instituições financeiras, posteriormente utilizada por terceiro fraudador, não é suficiente, por si só, para caracterizar a responsabilidade dos bancos por falha na

¹ <https://www.bb.com.br/site/>, consulta realizada em 27/02/2026.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação de serviço, uma vez que seria necessária a comprovação de que as contas foram criadas mediante fraude ou com documentos falsos, circunstância que não encontra respaldo nos autos, de modo que se mostra inviável ao julgador decidir com base em premissas externas.

Isso porque a regularidade da documentação é aferível, entretanto, a intenção do correntista não.

Ademais, não há prova de que a requerente tenha notificado, em tempo, os requeridos acerca da fraude para que tomassem as providências necessárias para buscar a devolução do valor via MED (Mecanismo Especial de Devolução), eis que o boletim de ocorrência foi lavrado em 06/08/2024, quatro dias após o ocorrido, e a contestação, mesmo que realizada na mesma data, não se sabe o horário bem como não há prova de que a Pagseguro tenha sido comunicada (fls. 20/21). Afastando eventual inércia a colaborar com o aperfeiçoamento da fraude.

A esse respeito, ressalta-se que a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições de pagamento obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança.

Vale destacar, os artigos 88 e 89 do Regulamento anexo à Resolução 01/2020 do BACEN.

"Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:

I - operacional, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;

Art. 89. Adicionalmente ao gerenciamento de risco operacional disposto na Seção I deste Capítulo, os participantes do Pix devem adotar mecanismos robustos para garantir a segurança:

I - do processo de autenticação de usuários pagadores e de identificação de usuários recebedores;

II - dos procedimentos de iniciação do Pix; e (...)"

Nos termos do artigo 39 do Regulamento do PIX, "*uma transação no âmbito do PIX deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor*", quando existente suspeita de fraude.

Dispõe o artigo 39 do Regulamento do PIX:

"Art. 39. Uma transação no âmbito do Pix deverá ser rejeitada pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando:

I - houver fundada suspeita de fraude;

II - houver problemas na identificação do usuário recebedor."

A preocupação com as inúmeras fraudes via PIX fazem o BACEN ampliar as cautelas e responsabilidades das instituições financeiras.

Atualmente, além de rejeição por inconsistência da transação (art. 39-A), o regulamento prevê até um bloqueio cautelar, conforme disposição do art.39-B:

"Art. 39-B. Os recursos oriundos de uma transação no âmbito do Pix deverão ser bloqueados cautelarmente pelo participante prestador de serviço de pagamento do usuário recebedor quando houver suspeita de fraude. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)

.....
§ 2º O bloqueio cautelar deve ser efetivado simultaneamente ao crédito na conta transacional do usuário recebedor. (Incluído, a partir de 28/9/2021, pela Resolução BCB nº 147, de 28/9/2021, produzindo efeitos a partir de 16/11/2021.)"

Ocorre que, o bloqueio da transferência via pix se dá ante fundada suspeita de fraude, o que não se verificou no caso, a transferência realizada não se trata de valor exorbitante, inclusive, se deu em valor inferior ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

próprio benefício previdenciário percebido pela autora bem como teve como destino conta válida e ativa (fls. 24). Razão pela qual, também não houve falha dos apelados em deixarem de promover o bloqueio automático.

Nessa trilha, muito embora seja dever das instituições financeiras envidarem todos os esforços no sentido de propiciar segurança a seus clientes para suas operações cotidianas, não se pode olvidar que o consumidor tem o dever de zelo quando da utilização das ferramentas colocadas à sua disposição.

Por tais motivos, penso que se está diante da causa excludente da responsabilidade objetiva do prestador de serviços estampada no art. 14, § 3.º, II, do CDC, qual seja, a culpa exclusiva da vítima, não se podendo imputar, ademais, qualquer conduta ilícita – comissiva ou omissiva – aos corréus Banco do Brasil e Pagueuro.

E como explicitou a sentença (fls. 362/363):

“Acolho a preliminar ventilada por Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S.A., porque, de fato, não possui legitimidade para figurar no polo passivo da ação.

.....

Destaco que não há, entre o réu Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S.A. e a autora, qualquer relação jurídica.

Sua atuação se resumiu a receber pagamento relativo a transferência que foi realizado pela parte autora.

O banco não teve nenhuma contribuição para a fraude perpetrada por terceiro.

Consequentemente, deverá o processo ser extinto sem resolução do mérito com relação a Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S.A.

A preliminar de ilegitimidade passiva alegada pelo réu Banco do Brasil passa por análise de responsabilidade e, portanto, se confunde com o mérito.

No mérito, sem razão a parte autora.

Da análise dos elementos contidos nos autos, os serviços prestados pela ré não tiveram nenhuma relação de causalidade com o dano sofrido pela parte autora.

De fato, ainda que a empresa requerida esteja sujeita à responsabilidade objetiva, sem culpa (art. 14, CDC), há necessidade de se demonstrar que os danos foram causados por falha na prestação desses serviços, pois a inexistência de falha exclui a responsabilidade do fornecedor (art. 14, §3º, I, CDC).

Ademais, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro no caso o meliante também é excludente da responsabilidade civil do fornecedor (art. 14, §3º, II, CDC), e o caso em tela aponta para a dolo do criminoso e para a negligência da própria requerente, que realizou sponte propria a transferência de valores para conta de terceira pessoa.

Em pese a autora alegue em sua inicial que não forneceu senha ao fraudador, verifica-se do depoimento prestado pela própria parte autora, perante autoridade policial, que foi orientada a entrar no aplicativo do banco e seguir as orientações do fraudador, tendo desconfiado que poderia ter sido vítima de fraude somente após a realização do pix (fls. 17/18).

Desse modo, afastada a responsabilidade da requerida, seja pela inexistência de falha do serviço, seja pela culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, não cabe cogitar de qualquer obrigação de indenizar.”

Veja-se julgados a respeito do tema:

“BANCÁRIO. Ação indenizatória. Golpe por "whatsApp". Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Inexistência de falha na prestação do serviço. Transação por PIX realizada pelo próprio consumidor, induzido por fraudador. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001249-22.2025.8.26.0477; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Praia Grande - 5ª

Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 29/01/2026)

“APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação de indenização por danos materiais e morais - Golpe do falso relacionamento / falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Recurso da autora - Realização de transferência via PIX de forma livre e espontânea pela autora - Ausência de falha na prestação de serviço por parte dos réus - Fortuito externo - Culpa exclusiva da vítima - Excludente de responsabilidade das instituições financeiras - Artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Danos materiais e morais não caracterizados - Indenizações inexigíveis - Sentença mantida - Honorários advocatícios majorados - Apelação desprovida” (TJSP; Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

“Ação de restituição c.c danos materiais – Transferências bancárias realizada pelo autor através de PIX em benefício de terceiro, sendo vítima de golpe – Golpe da falsa central de atendimento do Banco - Golpista se passou por funcionário do Banco – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva do autor evidenciada – O autor vítima de golpe de engenharia social, transferiu valores através de PIX para conta de terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferências realizadas através de PIX, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha do Banco na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado.” (TJSP; Apelação Cível 1003740-82.2025.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)

Portanto, fica desprovido o recurso da autora.

Majoro os honorários de sucumbência para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do 85, § 11, do CPC. Ressalvada a gratuidade processual conferida.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR