



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000025318

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001249-22.2025.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante GUSTAVO PEDRO CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1001249-22.2025.8.26.0477

Apelante: Gustavo Pedro Cruz

Apelado: Picpay Instituição de Pagamento S/A

Voto nº 9355

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.

Da respeitável sentença de improcedência de ação indenizatória, cujo relatório se adota, apela o autor alegando que, embora tenha realizado a transferência por PIX, sob coação e grave ameaça, a fraude deve ser considerada fortuito interno e não culpa exclusiva do consumidor, impondo ao banco responsabilidade nos termos da Súmula 479 do STJ e do dever de segurança previsto no CDC. Sustenta falha do banco por não bloquear nem restituir os valores, apesar de acionado em tempo hábil, e assevera que a não restituição integral após comunicação tempestiva caracteriza violação ao art. 6º, VI, do CDC. Requer a condenação do réu à restituição integral de R\$ 2.279,54, corrigido desde o evento danoso, acrescido de juros legais, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório.

Segundo a petição inicial, em 19/01/2025, o autor recebeu mensagens ameaçadoras por whatsApp, por meio das quais criminosos exigiram transferências por PIX para contas de terceiros. Coagido, o autor realizou diversas operações, totalizando R\$ 8.000,00, sendo R\$ 3.500,00 pelo aplicativo do banco réu. Após comunicar o ocorrido, obteve restituição parcial de R\$ 1.210,35, requerendo a devolução integral de R\$ 2.279,54, além de indenização por danos morais. Lavrou-se boletim de ocorrência (fls. 17/18).

Da análise dos fatos, verifica-se que a fraude foi praticada por terceiro, alheio à relação contratual, sem qualquer acesso aos sistemas da instituição financeira. As transferências foram realizadas pelo próprio autor, sob orientação criminosa, circunstância incontroversa nos autos. Não há indícios de que os dados pessoais utilizados pelo fraudador tenham sido obtidos a partir do banco de dados do réu.

Nos termos do art. 148 do Código Civil, o dolo de terceiro somente enseja a anulação do negócio jurídico se houver conivência ou ciência da parte beneficiada, o que não se verifica. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista na Súmula 479 do STJ, exige nexos causal entre conduta omissiva ou comissiva e o ilícito, o que não se configura no caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sob orientação fraudulenta, o autor efetuou pagamentos por PIX, não havendo medida que o réu pudesse adotar para impedir ou reverter a fraude.

Aplica-se, portanto, a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC, por culpa exclusiva do consumidor e/ou de terceiro, rompendo o nexo causal entre o dano e a atividade bancária.

A respeito, “*APELAÇÃO BANCÁRIO "GOLPE DO PIX" FRAUDE ENVOLVENDO MENSAGEM DE "WHATSAPP". Ação de indenização por danos materiais e morais Autor, induzido por mensagem fraudulenta, transferiu R\$ 4.980,00 para conta de estelionatário, acreditando estar ajudando sua filha Sentença de improcedência Insurgência do autor Rejeição Ausência de falha na prestação de serviços bancários Autor que agiu com negligência ao não verificar a autenticidade da mensagem recebida Golpe amplamente divulgado e de notório conhecimento público Configuração de fortuito externo, eximindo o banco de responsabilidade Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, por não se tratar de falha do serviço prestado pela instituição financeira Dano moral afastado Falta de base legal para atribuir responsabilidade ao banco Culpa exclusiva do autor reconhecida. Sentença mantida RECURSO DESPROVIDO, com majoração dos honorários sucumbenciais*”. (TJSP, NJ 4.0 Turma V (DP 2), AP 1027411-55.2024.8.26.0100, rel. Des. Inah de Lemos e Silva Machado, j. 30/9/2024).

“*AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de improcedência. Irresignação da Autora. Descabimento. Autora que interpelada por falsários, em golpe que se convencionou chamar de "golpe do Whatsapp", realizou transferência via PIX para a conta de terceiro, após receber informação de que para regularização de sua conta deveria realizar o procedimento. Inexistência de culpa das Rés. Culpa exclusiva da Autora. Transferência via PIX sem qualquer cautela antecedente. Informações copiosas a respeito da modalidade de fraude em sítio eletrônico mantido pelas Rés. Cobrança hígida. Inexistência de danos indenizáveis. Recurso desprovido. Sentença mantida. Honorários majorados*”. (TJSP, NJ 4.0 Turma II (DP 2), AP 1019706-16.2023.8.26.0011, rel. Des. Marcia Tessitore, j. 29/8/2024).

Correta a r. sentença.

Majoro os honorários advocatícios de 10% para 12% sobre o valor atualizado da causa, observada gratuidade.

Nego provimento ao recurso.

É como voto.

Guilherme Santini Teodoro
Relator