



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000232008**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001698-92.2025.8.26.0084, da Comarca de Campinas, em que é apelante VALÉRIA BARBOSA CLARO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**RICARDO PEREIRA JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 7431**

**Apelação nº 1001698-92.2025.8.26.0084**

**Apelante: Valéria Barbosa Claro (Justiça Gratuita)**

**Apeladas: PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.**

**Comarca: Campinas**

**Juiz(a): Marco Aurelio Gonçalves**

Contrato Bancário. Ação indenizatória. Transferência via pix contestada pela parte autora. Sentença que julgou a ação improcedente em relação a Banco. Recurso da parte autora. Descabimento. Culpa exclusiva da vítima reconhecida. Transação feita mediante aplicativo instalado no aparelho celular da parte autora. Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos. Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados. Ausência de ilícito por parte da instituição bancária. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Excludente de responsabilidade em relação ao banco constatada. Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. Falha na prestação de serviços não evidenciada. Ausência de nexo causal entre ato e dano. Sentença mantida. Recurso desprovido.

**VISTOS.**

Trata-se de recurso de apelação interposto da r. sentença de fls. 188/191 que, julgou a ação de reparação por danos materiais e morais nos seguintes termos do dispositivo: *“Ante o exposto e considerando tudo o que mais dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais, extinguindo o feito com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do CPC. Em vista da sucumbência, a parte autora arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, ressalvada sua condição de beneficiária da gratuidade judiciária”*.

Inconformada, recorre a parte autora (fls. 194/201) sustentando, em síntese, que a fraude somente se viabilizou pela negligência da instituição ré na abertura e

manutenção de contas em afronta à Resolução BACEN n. 4.753/2019, configurando fortuito interno e falha do serviço; que a ré não comprovou a regularidade cadastral das contas receptoras; que incide a Súmula 479/STJ e a teoria do risco-proveito; que há nexos causal entre a omissão e o dano; pleiteia restituição em dobro (R\$ 391,32) e danos morais (R\$ 10.000,00), além da inversão dos ônus sucumbenciais com majoração dos honorários para 20%.

Contrarrazões a fls. 205/211.

Parte apelante dispensada de recolhimento de preparo, por contar com gratuidade (fl. 68).

Não há oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau em 19 de fevereiro de 2026.

#### **É o relatório.**

A pretensão recursal não merece acolhida.

Trata-se de ação denominada “AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C DANOS MORAIS” ajuizada por Valéria Barbosa Claro em face de PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. Alega a parte autora ter sido vítima de golpe, no qual recebeu proposta de emprego por mensagem, ocasião em que lhe foi solicitado realizar investimentos que, ao final, totalizaram R\$ 195,66. Após o envio do pagamento via PIX, constatou a autora tratar-se de fraude. Assim, realizou boletim de ocorrência e solicitou ao banco réu a adoção de providências para tentar reaver os valores transferidos aos golpistas, contudo, não obteve qualquer solução. Com isso, requereu a gratuidade, a restituição de forma dobrada do valor pago de R\$ 195,66 e danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Sobreveio sentença de improcedência.

Efetivamente, a relação jurídica de direito material existente entre as partes tem natureza de consumo, portanto, aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor ao caso posto em julgamento, especialmente a que permite a inversão do ônus da prova a fim de facilitar a defesa dos interesses do consumidor em juízo (artigos 2º, 3º e 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90).

Outrossim, não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço,

isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso, contudo, inegável a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, causa excludente de responsabilidade da casa bancária, nos termos do art. 14, § 3º, II, CDC.

Ainda que se reconheça ser objetiva a responsabilidade dos bancos, inexistem nos autos prova do nexo causal a comprovar que realmente houve falha na prestação de serviços ou que o evento faça parte da teoria do risco profissional.

O banco comprovou que a operação foi efetuada por meio do aplicativo instalado no celular da parte autora, utilizando sua senha pessoal

Em outras palavras, não ficou evidenciada qualquer falha na prestação dos serviços por parte do banco apelado, tendo em vista que as transferências foram realizadas pela própria consumidora, com a utilização regular de suas credenciais e validações de segurança, sem notícia de violação do ambiente bancário da apelante, de vazamento de dados ou de uso indevido de sua conta por terceiros. Nessas circunstâncias, a conduta dolosa dos estelionatários, desenvolvida em ambiente externo às plataformas da recorrida por meio de indução e artil, rompe o nexo causal e caracteriza fortuito externo, excludente da responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, exatamente como reconhecido de modo fundamentado na sentença.

Por certo, não haveria como a apelada evitar que a operação se realizasse, sobretudo por não ter meios de fiscalizar como o fraudador movimentava sua conta-corrente. Frise-se que o banco não tem o poder de vigiar todas as operações de seus clientes e tampouco de obstá-las.

Nesse sentido, ante a hipótese de excludente de ilicitude, tem-se por inexistente o nexo causal entre a conduta da parte apelada e os danos experimentados pela parte autora quanto aos fatos narrados em sua peça inicial.

Vale destacar, ainda, que o fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, todavia, os prejuízos sofridos pela parte autora em nada se

relacionam com fortuito interno das instituições financeiras, o que rompe inexoravelmente o nexo causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade do fornecedor de serviço bancário.

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

*RESPONSABILIDADE CIVIL e PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Indenização – Golpe do "Whatsapp" - Transferência de valores via PIX a contas de terceiros fraudadores – Culpa exclusiva da vítima – Inexistência de falha na prestação dos serviços da entidades financeiras apeladas – Precedentes deste Tribunal – Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo do autor e os serviços prestados pelas corrés – 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 integral 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 condenação, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000500-06.2022.8.26.0252; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipaussu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024).*

*Ação de restituição de valores c/c indenização por danos materiais e morais – Transferências bancárias realizadas pela autora em benefício de terceiros, sendo vítima de golpe por aplicativo WhatsApp – (...) Culpa exclusiva da autora evidenciada – A autora vítima de golpe de engenharia social, sem correlação com a atividade bancária dos réus, transferindo valores elevados a terceiros, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – (...) Falha na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado (TJSP;*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível 1013853-60.2022.8.26.0011; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros -2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2024; Data de Registro: 31/01/2024).

Por fim, o valor da transferência, considerado isoladamente, não é tão elevado a ponto de justificar qualquer presunção de que esteja fora do padrão habitual de consumo da parte autora.

Por consequência, permanece incabível a repetição em dobro e ausente o suporte para a reparação extrapatrimonial.

Assim, a manutenção da sentença é de rigor.

Isto posto, **VOTO POR NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo a r. sentença em seus termos e majorando os honorários do advogado da parte apelada para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

**RICARDO PEREIRA JUNIOR**

RELATOR