



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registro: 2026.0000207193

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1001732-68.2024.8.26.0095, da Comarca de Brotas, em que é apelante MARIA SUELI DE SOUZA PALMA DIAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**MIGUEL PETRONI NETO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Voto n. 51899

Apelação n. 1001732-68.2024.8.26.0095

Comarca de Brotas

Apelante: **MARIA SUELI PALMA DIAS**

Apelada: **PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**

Juiz de Direito Dr. Guilherme de Cillos Chalita

**21ª Câmara de Direito Privado**

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. AUTORA VÍTIMA DE GOLPE. PEDIDO JULGADO IMPROCEDENTE. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. A AUTORA TRANSFERIU R\$1.495,00 A UM GOLPISTA QUE SE PASSOU POR SUA FILHA VIA WHATSAPP, UTILIZANDO UMA CONTA NO PICPAY. ALEGA QUE A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA FACILITOU A ABERTURA DA CONTA UTILIZADA NO GOLPE, PEDINDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM DETERMINAR SE A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É RESPONSÁVEL PELOS DANOS CAUSADOS À AUTORA DEVIDO À ABERTURA DA CONTA UTILIZADA NO GOLPE.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS POR DANOS AO CONSUMIDOR É OBJETIVA, CONFORME O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 4. NO ENTANTO, A CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIROS EXCLUI A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR, SENDO ESTE O CASO, POIS A AUTORA NÃO TOMOU AS CAUTELAS NECESSÁRIAS ANTES DE REALIZAR A TRANSFERÊNCIA.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. RECURSO DESPROVIDO.

TESE DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PODE SER AFASTADA POR CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. 2. A AUSÊNCIA DE CAUTELA POR PARTE DO CONSUMIDOR EXCLUI A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14, § 3º, II; CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 487, I; ART. 85, § 11; ART. 98, § 3º.

JURISPRUDÊNCIA CITADA:

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1003242-66.2021.8.26.0081, REL. PAULO ALCIDES, 21ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 03.08.2022.

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1010105-36.2024.8.26.0565, REL. FÁBIO PODESTÁ, 21ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 05.09.2025.

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1154308-31.2024.8.26.0100, REL. JACOB VALENTE, 12ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 30.01.2026.

1:- Trata-se de ação de restituição de valores cumulada com pedido de indenização por dano moral. Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: “Trata-se de ação de restituição de valor



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*c/c indenização por dano moral e tutela antecipada de urgência ajuizada por MARIA SUELI DE SOUZA PALMA DIAS em face de PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. Alega a autora que, ao utilizar seu aplicativo de mensagem Whatsapp, recebeu uma mensagem de um contato desconhecido, mas com a foto de sua filha. Esse contato informou que era a filha da autora, mas que havia trocado de número e na sequência informou que precisava de uma transferência PIX para pagar alguns boletos, mas que no dia seguinte devolveria os valores. A autora, acreditando tratar-se de sua filha que mora em uma cidade diferente, pediu à sua patroa o valor de R\$1.495,00 emprestado, tendo repassado à conta indicada pelo fraudador. A referida quantia foi repassada a uma conta aberta e mantida perante a instituição bancária PICPAY, aberta em nome de Dricia Victória Bernardes. Sustenta que a instituição financeira facilitou a abertura da conta de destino dos valores, utilizada em desfavor da consumidora, em nítida conduta de desrespeito à segurança das informações e das operações bancárias. Ao permitir a abertura da referida conta, alega que a instituição financeira não agiu com diligência para verificar a regularidade da identificação do titular, permitindo assim que esta fosse utilizada no golpe aplicado em desfavor da parte autora. Requereu a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. A ré foi citada e apresentou contestação, na qual, preliminarmente, alegou inépcia e ilegitimidade passiva. No mérito, argumenta que a autora foi quem realizou as transferências de forma livre e espontânea para contas desconhecidas, sem verificar a veracidade das informações. Pugnou pela improcedência. Houve réplica. É o relatório.” (fls. 245/246).*

A r. sentença de fls. 245/250 julgou improcedentes os pedidos iniciais. Consta do dispositivo: *"Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por MARIA SUELI DE SOUZA PALMA DIAS em face de PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. CONDENO a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça deferida. Após o trânsito em julgado, nada mais sendo requerido, arquivem-se os autos. P.R.I."*

Apela a autora, pretendendo a reforma da r. sentença, sustentando que o golpe contra ela perpetrado apenas foi concluído em virtude da conduta omissiva da ré, pois esta teria falhado no cumprimento dos deveres de cuidado e perícia ao permitir a abertura de conta bancária na instituição financeira pelo golpista. Aduz que a ré permitiu que o fraudador se valesse de sua



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estrutura para aplicação de golpes e que a responsabilidade desta pelos danos que lhe foram causados seria objetiva. Pleiteia a condenação da ré à restituição do valor encaminhado à conta mantida junto à instituição financeira pelo fraudador e indenização por dano moral no importe de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) (fls. 253/261)

O recurso foi recebido e contrarrazoado (fls. 265/271).

### **É o relatório.**

2:- Trata-se de ação indenizatória, na qual alega a autora que, em 09/05/2024, recebeu mensagens de um contato desconhecido, com a foto de sua filha.

Tal pessoa, que se passava por sua filha, lhe informou que havia trocado de número e necessitava de uma transferência via Pix para pagar alguns boletos. Assim, induzida por terceiro de má-fé, a autora transferiu a quantia de R\$ 1.495,00 (mil, quatrocentos e noventa e cinco reais) ao golpista.

Com efeito, em que pese a relação jurídica estabelecida entre as partes ser de consumo (artigos 2º e 3º, § 2º, do Código de Processo Civil e Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça), respondendo as instituições financeiras objetivamente pelos danos causados ao consumidor (artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça), o § 3º, inciso II, do artigo 14 da legislação consumerista exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, sendo este o caso dos autos.

Afinal, do relato da petição inicial é possível verificar que a autora concorreu para a efetivação da fraude, permitindo contato com terceira pessoa que se passava por sua filha —por meio do aplicativo WhatsApp—e, seguindo orientações deste, realizou, de forma espontânea, transferência pix para conta de desconhecido que lhe foi indicada (fls. 29), não tendo, assim, a apelante, observado os cuidados mínimos necessários, de modo que inexiste falha na prestação de serviços por parte da ré, a justificar o pedido indenizatório.

Cabia à autora, reafirme-se, antes de realizar transferência para conta de pessoa



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desconhecida, se cercar das cautelas mínimas necessárias para tanto, e, assim não procedendo, assumiu o risco por sua conduta.

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara e do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

*INDENIZATÓRIA - DANO MORAL. Improcedência. Apelo da autora. Não acolhimento. Requerente vítima de golpe aplicado por meio de aplicativo de mensagens ("Golpe do Whatsapp"). Transferência bancária voluntária a estelionatário que se passou por sua sobrinha. Não confirmação das informações antes de efetuar a operação bancária. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar a transação bancária. Falha na prestação dos serviços não demonstrada. Precedentes desta Câmara. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.*

(TJSP; Apelação Cível 1003242-66.2021.8.26.0081; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/08/2022; Data de Registro: 03/08/2022)

*AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DO AUTOR – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Depoimento das partes e prova testemunhal que não poderiam alterar o resultado do julgamento - GOLPE DO WHATSAPP – Autor que, acreditando estar falando com sua filha pelo aplicativo whatsapp, realiza empréstimos e diversas transferências pix para conta de terceiro – Operações realizadas de forma espontânea – Culpa exclusiva da vítima – Falta de cautela do autor, que não adotou os cuidados necessários antes de realizar transferências para contas de pessoas desconhecidas – Excludente de responsabilidade – Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Inexistência de falha na prestação de serviços – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.*

(TJSP; Apelação Cível 1010105-36.2024.8.26.0565; Relator (a): Fábio Podestá;



## PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Caetano do Sul - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/09/2025; Data de Registro: 05/09/2025)

*APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Fraude perpetrada por terceiros – Autor vítima do 'Golpe do WhatsApp' – Transferências de valores realizadas via pix para conta de falsários – Sentença de improcedência – Insurgência – Não acolhimento – Relato da autora de que, acreditando estar tratando com seu advogado, foi ludibriada por golpistas efetuando voluntariamente duas transferências bancárias para a conta de terceiros – Ausência de falha na prestação de serviços dos réus – Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade das transferências que estava realizando - Atuação da autora que foi determinante no sucesso da prática delituosa - Culpa exclusiva da vítima - Típico caso de excludente de responsabilidade – Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC – Sentença mantida – Apelo desprovido.*

(TJSP; Apelação Cível 1154308-31.2024.8.26.0100; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/01/2026; Data de Registro: 03/02/2026)

Apesar da triste situação vivenciada pela autora, não se verifica possibilidade de se imputar à instituição ré a responsabilidade pela transação realizada, porque a autora admite que ela mesma efetuou a transação que culminou no prejuízo sofrido.

Desta feita, não cabe à ré suportar os prejuízos sofridos pela autora, eis que estes decorreram de sua própria desídia, configurando excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do inciso II, do §3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Nos termos do § 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, ficam os honorários advocatícios sucumbenciais majorados para 15% sobre o valor atualizado da causa, com a



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

ressalva de que tal verba só poderá ser exigida se houver comprovação de que a autora não mais reúne os requisitos para a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita, nos termos do § 3º, do artigo 98, do mesmo diploma legal.

**MIGUEL PETRONI NETO**  
Relator