



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000052226

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001859-03.2025.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAELA SILVA SANTIAGO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 48341 – Digital
APEL.Nº: 1001859-03.2025.8.26.0020
COMARCA: São Paulo (2ª Vara Cível do Foro Regional de Nossa Senhora do Ó)
APTE. : Rafaela Silva Santiago (autora)
APDAS. : “Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento” e “Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S.A.” (rés)

Julgamento antecipado da lide - Cerceamento de defesa – Inocorrência – Prova documental suficiente ao deslinde da controvérsia – Desnecessidade de dilação probatória - Art. 355, I, do atual CPC – Preliminar rejeitada.

Responsabilidade civil – “Golpe do falso investimento” – Pretensão da autora à responsabilização das instituições financeiras rés pela fraude da qual foi vítima após ter acatado oferta de investimento, com promessa de alto retorno financeiro, em “Marketplace” – Transferência voluntária efetuada pela autora, via PIX, para conta de terceiro desconhecido, sem cautela mínima.

Responsabilidade civil – “Golpe do falso investimento” - Fraude que não pode ser reputada como fortuito interno, porquanto não guardou relação de causalidade com a atividade das fornecedoras - Responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14, “caput”, do CDC e Súmula 479 do STJ) que não é absoluta - Rés, comunicadas da fraude, que atuaram para que fosse recuperado o numerário informado pela autora, sem êxito - Ausência de indícios de defeito no sistema de segurança das rés – Fato que caracterizou a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, excludentes de responsabilidade – Rompido o nexo de causalidade entre a conduta das rés e o dano suportado pela autora – Art. 14, § 3º, II, do CDC - Sentença de improcedência da ação mantida – Apelo da autora desprovido.

1. Trata-se de apelação (fl. 443), interposta, tempestivamente, da sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais (fls. 424/430), de rito comum, proposta por Rafaela Silva Santiago em face de “Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento” e “Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S.A.” (fls. 1/12).

Sustenta a apelante, autora da mencionada ação, em síntese, que: ocorreu cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da lide, o que a impediu de produzir provas documentais essenciais que se encontram em poder

das rés, especialmente no tocante aos detalhes do acionamento e andamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED); a responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, configurando a fraude um fortuito interno, inerente ao risco da atividade; houve falha grave na prestação do serviço, tanto por parte da instituição que permitiu o recebimento de valores na conta administrada pelo fraudador sem detectar irregularidade ou adotar travas de segurança, quanto daquela que processou a transação sem detectar a atipicidade da operação; as rés foram omissas na condução do MED, não tendo comprovado a efetividade e a tempestividade das medidas adotadas para a recuperação dos valores; a situação vivenciada ultrapassou o mero aborrecimento, havendo configurado dano moral “in re ipsa”, o que justifica a indenização pleiteada; a sentença recorrida deve ser anulada para produção de provas, alternativamente, reformada para se julgar a ação totalmente procedente (fls. 444/450).

O recurso não foi preparado, por ser a autora beneficiária da justiça gratuita (fl. 72), havendo sido respondido pelas rés (fls. 455/463, 467/486).

É o relatório.

2. A preliminar de cerceamento de defesa deve ser rejeitada (fls. 446/447).

A prova documental constante dos autos (fls. 130/137, 253/255) mostrou-se suficiente ao deslinde da controvérsia, tendo autorizado o julgamento antecipado, nos termos do art. 355, inciso I, do atual CPC, como se verá a seguir.

Como lembram THEOTONIO NEGRÃO, JOSÉ ROBERTO FERREIRA GOUVÊA e LUIS GUILHERME A. BONDIOLI:

“Sendo o juiz o destinatário da prova, somente a ele cumpre aferir sobre a necessidade ou não de sua realização: JTJ 317/189 (Ap 964.735-0/3), RJM 185/213 (Ap 1.0313.07.219415-9/001)” (“Código de processo civil e legislação processual em vigor”, 42ª ed., São Paulo: Saraiva, 2010, nota ao art. 130: 1b, p. 247).

A matéria controvertida é essencialmente de direito, centrando-se na configuração da responsabilidade civil e na existência de excludentes de ilicitude.

Assim, não há nulidade a ser reconhecida.

3. Quanto ao cerne da demanda, igualmente, não assiste razão à autora.

Explicando:

3.1. Relatou a autora, na inicial da ação (fls. 1/12), que, na qualidade de cliente da primeira ré (“Nu Pagamentos”), foi vítima de um golpe quando da realização da compra de um produto em um “marketplace”, tendo transferido via PIX o valor de R\$ 600,00 para uma conta mantida na segunda requerida (“PagueSeguro”) (fl. 3).

Sustentou a autora que, ao perceber a fraude, comunicou o fato imediatamente às instituições réis, mas elas se omitiram em acionar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), o que caracterizou falha na prestação do serviço e o dever de indenizar (fls. 3/4).

Na contestação (fls. 81/129), a corrê “Nu Pagamentos” trouxe fato novo, tendo demonstrado, por meio de cópia da conversa mantida com a autora via “chat” (fls. 85, 131), que a transação não se referia a uma compra, mas a um “golpe de falso investimento”, em que a autora transferiu R\$ 600,00 com a promessa de receber R\$ 4.000,00 de volta.

Na réplica (fl. 397), a autora admitiu a divergência, havendo classificado a narrativa inicial como um “equivoco na nomenclatura”.

3.2. Ainda que a ação verse sobre consumo e seja a autora hipossuficiente, inviável atribuir-se às réis a responsabilidade pela fraude noticiada na inicial, da qual elas, instituições financeiras, não tiveram qualquer participação.

Nos termos da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, publicada no DJe de 1.8.2012:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias” (grifo não original).”

Ora, o denominado “golpe do investimento”, do qual a autora foi vítima, não pode ser reputado como fortuito interno, porquanto não guardou relação de causalidade com a atividade das fornecedoras.

A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes e delitos praticados por terceiros é, de fato, objetiva, conforme disposto no art. 14, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor. Contudo, tal responsabilidade não é absoluta, podendo ser afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do mesmo diploma legal.

É exatamente essa a hipótese retratada nos autos.

A própria autora realizou a aludida transferência, de seu aparelho celular, utilizou a sua senha pessoal, após ser atraída por uma promessa de ganho financeiro completamente irrealista. A expectativa de multiplicar o capital por quase sete vezes, de forma instantânea, caracteriza um golpe de engenharia social grosseiro, cuja inverossimilhança deveria acender o alerta de qualquer consumidor médio.

Ao aderir a tal proposta sem a menor cautela, transferindo voluntariamente a quantia para conta de terceiro desconhecido, a autora assumiu o risco integral da operação, agindo com um nível de negligência que rompe o nexo de causalidade entre a conduta das réis e o dano sofrido.

Consoante assinalado na sentença hostilizada:

“Não se ignora o dever de segurança das instituições financeiras. Entretanto, não se pode exigir que as instituições impeçam toda e qualquer transação que, posteriormente, se revele fruto de um golpe aplicado por terceiros, especialmente

quando a transação é realizada pelo próprio cliente, com suas credenciais válidas, e a natureza da fraude (como a promessa de investimento com lucros exorbitantes) deveria acender um alerta no próprio consumidor” (fls. 428/429).

Diversamente do que sustentou a autora (fl. 3), não ficou evidenciada qualquer falha de segurança no serviço prestado pelas rés, as quais, uma vez comunicadas da fraude, atuaram para recuperar o numerário informado pela autora (fls. 130/137, 253/255).

Não podem as instituições financeiras rés ser responsabilizadas pela impossibilidade de estorno dos valores imediatamente colocados à disposição do golpista em razão de negligência cometida pela autora. É notório que os fraudadores se desfazem dos valores com extrema rapidez.

Se, por um lado, deva lamentar-se o prejuízo experimentado pela autora com a fraude da qual foi vítima, por outro, não há qualquer indício que permita atribuir-se o golpe a qualquer falha por parte das rés, seja de forma comissiva ou omissiva.

Os fatos narrados caracterizam a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, sem qualquer possível ligação com a atuação das instituições financeiras rés.

3.3. A orientação aqui esposada já foi perfilhada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo em hipóteses semelhantes:

“Apelação – Ação de restituição de valores – Golpe por aplicativo de WhatsApp – Sentença de improcedência – Recurso interposto pelo autor - Operações de PIX efetivadas de forma voluntária a estelionatário, que se passou por sua filha - Excludente de responsabilidade objetiva configurada – Culpa exclusiva da vítima – Demandante que deixou de agir com as cautelas mínimas exigíveis – Ausência de qualquer conduta no sentido de checar, antes de efetivar as transferências solicitadas, se o número vinculado à foto do perfil, de fato, pertencia à sua filha – Responsabilidade do 'Banco Itaú' afastada – Ausência de verossimilhança quanto à alegada ocorrência de falha de conduta pelos demais corréus – Autor que afirma que as contas em nome de terceiros, beneficiados pelas transações via PIX, foram abertas mediante admissão de documentos falsos – Falta de evidências nesse sentido – Falha que, ainda que ocorrente, não fora determinante no cenário dos fatos narrados – Improcedência da demanda confirmada - Sentença mantida – Recurso desprovido com majoração da verba honorária de sucumbência” (Ap nº 1112740-40.2021.8.26.0100, de São Paulo, 17ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. IRINEU FAVA, j. em 19.4.2023) (grifo não original).

“Responsabilidade civil – Prestação de serviços bancários –

Indenizatória de danos materiais e reparatória de danos morais – Transferência de dinheiro via PIX comandada voluntariamente pelo consumidor – Súmula 479 do E. STJ – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras – Golpe praticado por terceira pessoa, que, pelo WhatsApp, passando-se por amigo da vítima, solicitou a transferência – Art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC – Ausência de prova de participação do banco para a consecução da fraude – Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros – Rompimento do nexo de causalidade – Improcedência do pedido que se impõe – Recurso provido” (Ap nº 1057867-90.2021.8.26.0100, de São Paulo, 11ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. GIL COELHO, j. em 27.5.2022) (grifo não original).

“Apelação - Ação indenizatória por danos materiais e morais – Fraude bancária – Sentença de improcedência – Recurso do autor - Responsabilidade civil – Relação negocial regida pelo CDC – Responsabilidade objetiva das rés por fortuitos internos à atividade bancária – Caso analisado, todavia, em que o próprio consumidor efetuou a transação impugnada via PIX, visando à aquisição de bem que não lhe foi entregue – Culpa exclusiva da vítima e de terceiros afastam a responsabilidade do banco, ausente nexo de causalidade para o dano – Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC – Ausência de bloqueio cautelar ou eventual vício na abertura ou encerramento das contas destinatárias dos recursos são incapazes de atrair a responsabilidade das rés perante o autor. Recurso não provido” (Ap nº 1000188-55.2023.8.26.0297, de Jales, 18ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. HELIO FARIA, j. em 18.10.2023) (grifo não original).

“Recurso - Apelação cível – Prestação de serviços - Fraude perpetrada por terceiros – Relação consumerista – Reparação de danos materiais e morais – Ação de cobrança - Autor vítima de golpe ao intentar transferência de valores para investimento em criptoativos - Pleito reparatório de danos devido dada a falha do serviço - Pretensão formulada contra a instituição financeira na qual o autor é correntista - Sentença que julgou improcedente a ação ao fundamento de ausência de nexo causal entre o prejuízo e a conduta da requerida - Recurso de apelação do requerente defendendo a inversão do julgado e a procedência da ação - Prova que indica atuação de terceiro estelionatário, que intermediou a negociação junto ao autor, induzido a praticar transferências para contas bancárias de pessoas desconhecidas - Dever de cautela não observado pela parte que contribuiu com o sucesso do golpe - Ausência de nexo causal no que toca à conduta da instituição financeira

requerida (artigo 14, parágrafo 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor) - Excludente de ilicitude - Requerida que não contribuiu para o desfecho danoso, vez que a transação bancária foi realizada pelo autor mediante uso de senha pessoal, não configurando operação suspeita ou desconformidade ao perfil do correntista - Improcedência na origem - Sentença mantida - Recurso de apelação do requerente não provido, majorada a verba honorária advocatícia sucumbencial da parte adversa com base no parágrafo 11 do artigo 85 do Código de Processo Civil, em favor dos advogados da requerida” (Ap nº 1000410-09.2023.8.26.0334, de Macaúbal, 25ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. MARCONDES D'ANGELO, j. em 25.10.2023) (grifo não original).

“Apelação. Relação de consumo. Contrato bancário. Indenizatória por danos materiais e morais. Fraude perpetrada por terceiro desconhecido. Autor que, acreditando estar realizando um investimento, transferiu valores para terceiro estranho que conheceu por conta própria via internet (Instagram). Culpa exclusiva do consumidor (vítima). Art. 14, § 3º, II, do CDC. Resultado da imprudência e negligência do autor que não pode ser imputado ao requerido. Inexistência de falha de segurança nos serviços bancários prestados pelo réu. Ausência de responsabilidade do banco. Sentença de improcedência mantida. Recurso a que se nega provimento” (Ap nº 1025350-95.2022.8.26.0003, de São Paulo, 16ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. MAURO CONTI MACHADO, j. em 3.10.2023) (grifo não original).

3.4. Em suma, ausente nexo de causalidade entre a prestação de serviço das rés e o dano sofrido pela autora, deve persistir o decreto de improcedência da ação em exame (fls. 424/430).

4. Nessas condições, nego provimento à apelação da autora, mantendo a sentença impugnada (fls. 424/430).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelos advogados das rés (fls. 455/463, 467/486), majoro, com base no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida pela autora a eles, de 10% (fl. 430) para 12% sobre o valor da causa, isto é, sobre R\$ 10.600,00 (fl. 12), atualizado pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo a partir do ajuizamento da ação.

Como a autora é beneficiária da justiça gratuita (fl. 72), as verbas de sucumbência só podem ser exigidas se ficar atestado que ela perdeu a condição legal de necessitada, nos termos do art. 98, § 3º, do atual CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator