



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000033776

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001871-91.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante FABIANA FIDELIS RAFFOUL ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados SERASA S/A, PAGUE VELOZ SERVIÇOS DE PAGAMENTO LTDA e BANCO ITAUCARD S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GI- AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº: 1001871-91.2023.8.26.0309

Apelante: Fabiana Fidelis Raffoul Alves

Apelado: Serasa S/A e outros

Origem: JUNDIAÍ – 1ª VARA CÍVEL

Juiz: Luiz Antonio de Campos Júnior

Voto nº. 7.709

Valor da causa: R\$ 4.806,64

Ajuizamento: 5/2/2023

GOLPE DO FALSO ATENDIMENTO. Ação de restituição de valor enviado por Pix e de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Desacolhimento. Culpa exclusiva da autora e dolo de terceiro. Golpe que, para se consumar, contou com a participação culposa e decisiva da autora e, ademais, todas as comunicações se realizaram fora dos canais oficiais dos réu. Responsabilidade civil. Não configuração. Sentença de acordo com orientação desta Corte e do STJ. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da sentença a fls. 352/359, que julgou improcedente a ação de restituição de valor c/c indenização por dano moral, condenando-a ao pagamento das custas, despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Fls. 369/401: Razões de apelação

A apelante alega que no dia 14 de novembro de 2022 recebeu um SMS da Serasa que oferecia uma oportunidade de quitar as suas dívidas com desconto. A mensagem orientava a acessar um link que a encaminharia para conversar diretamente com um atendente. Iniciou-se, portanto, o atendimento com a descrição detalhada das dívidas da apelante que, à época, totalizavam R\$ 37.139,44, e uma

proposta para quitação no valor de R\$ 1.793,32.

No dia 8 de dezembro de 2022 a apelante retomou o contato para quitar as dívidas. Assim, foi ofertada a quitação por R\$ 1.093,32, entretanto a apelante não tinha o valor indicado e ofereceu um valor equivalente a quantia que tinha, passando a existir a possibilidade de finalização do acordo no valor de R\$ 903,32.

Posteriormente, a apelante recebeu a instrução para a transferência do valor para a carteira digital na Serasa, pois o pagamento ocorreria através da plataforma, e assim que o Pix fosse confirmado, em duas horas apareceria a proposta do acordo, e o valor só seria debitado da carteira digital se fosse aceito.

Contudo, logo após a remessa do Pix dentro da carteira digital do Serasa, a apelante foi notificada do pagamento de um boleto no valor de R\$ 903,00, que tinha como beneficiário o ITI BANCO ITAUCARD e pagador PEDRO HENRIQUE DE NOUGUEIRA SOUZA, ou seja, o valor depositado foi retirado da sua conta sem o seu consentimento para abater o referido boleto.

Após esta ocorrência, o atendente da Serasa não respondeu mais as mensagens da apelante, apenas no dia 11 de dezembro de 2022 que o atendente voltou a entrar em contato, informando que o acordo não havia sido aceito, e que a apelante deveria depositar mais R\$ 890,00 na carteira digital da Serasa, todavia, a apelante não aceitou e pediu o reembolso do seu dinheiro, o que não ocorreu e o atendente sumiu.

O próprio aplicativo da carteira digital da Serasa gerou a chave aleatória para pagamento do Pix, que foi posteriormente recebida pela apelada PagueVeloz, uma *fintech* brasileira especializada em pagamentos e recebimentos digitais, adquirida pela Serasa em 2021. Por outro lado, o boleto utilizado pelo golpista para obter êxito em sua transação foi emitido pelo Banco Itaú. O banco não foi cauteloso o suficiente para evitar a liberação desse tipo de serviço sem exigir comprovações adequadas de idoneidade da pessoa que o utilizou para aplicar o golpe.

Assim, considerando que a apelante desembolsou indevidamente o montante de R\$ 903,32, é cabível a devolução em dobro desse valor, de acordo com o artigo 42 do CDC. Além disso, os apelados devem ser condenados ao pagamento de indenização por danos morais, em valor não inferior a R\$ 3.000,00, compensando-

a por todo o transtorno causado.

Fls. 408/416: Contrarrazões da apelada PAGUEVELOZ

A apelada alega, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, visto que apenas viabiliza os meios de pagamentos, destinando-os aos reais credores dos acordos firmados através da Serasa limpa nome. Além do que, comprovou que o infortúnio vivenciado pela apelante ocorreu em ambiente externo à plataforma da Serasa ou conta da PagueVeloz e por atos praticados pela própria apelante.

No mérito, a sentença merece ser mantida, visto que reconheceu que é hipótese de culpa exclusiva de terceiro e da própria apelante, o que evidentemente afasta a responsabilidade da apelada. A própria apelante confessou que acessou um link recebido por SMS. E, embora afirme que tal link foi enviado pela Serasa, não comprovou a origem do aludido SMS, visto que sequer trouxe aos autos o *print* da mensagem. Além disso, há discrepância entre o valor que o falso atendente informou como sendo originariamente devido pela apelante, em relação a proposta ofertada, não sendo crível que fosse encminhada proposta de R\$ 900,00 para dívida de R\$ 37.000,00. Posto isso, requer seja negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença de improcedência.

Fls. 453/461: Contrarrazões do apelado ITAU UNIBANCO

O apelado alega que a transferência foi realizada pela própria apelante, por livre e espontânea vontade, com a intenção de quitar dívidas em seu nome. Além disso, o apelado não participou da negociação realizada entre a apelante e o criminoso, sendo certo que a negociação ocorreu fora das dependências do banco. Requer seja negado provimento ao recurso.

Fls. 462/470: Contrarrazões da apelada SERASA

A apelada alega que é plenamente verificável que não houve uma contratação efetiva de seus serviços, pois a apelante por livre e espontânea vontade entrou em contato com os fraudadores, em ambiente externo, ou seja, fora dos sistemas da apelada, sendo certo que o incidente não está diretamente relacionado aos serviços prestados pela Serasa.

Ademais, após clicar no link, a apelante agiu de forma negligente ao continuar interagindo com um terceiro que não é um atendente oficial da Serasa, sem

sequer verificar a idoneidade desse contato. Afinal, não dá apenas para confiar em um remetente simplesmente com base na foto de seu perfil.

Assim, verifica-se que restou incontroverso que foi a apelante a única causadora do seu infortúnio, visto que afirmou expressamente que clicou em um link sem checar a procedência, através do qual deu amplo acesso do seu aparelho aos criminosos, bem como seguiu todos os comandos dados por eles via WhatsApp. Dessa forma, requer seja negado provimento ao recurso.

É o relatório.

Passo a votar.

O recurso é tempestivo, isento de preparo (JG), a apelante tem legitimidade (autora), está caracterizado o interesse recursal (sentença de improcedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

A autora, acreditando na pessoa que entrou em contato com ela por SMS, clicou em link gerado, sendo direcionada para conversa no aplicativo WhatsApp, passando a conversar com terceiro como se fosse preposto da Serasa, de modo que, seguindo instruções desse terceiro, enviou Pix para quitação de suas dívidas, em acordo que se realizaria.

A autora atribui responsabilidade às rés. Com relação à Serasa, pelo fato de o terceiro ter-se apresentado como seu preposto e ter conseguido aplicar o golpe com fundamento nas dívidas inscritas na plataforma; com relação à PagueVelo, por ser responsável pelas carteiras digitais na plataforma; quanto ao Itaú, por ter permitido a emissão de boleto para o cometimento de fraude.

Contudo, não se trata de falha dos réus, para se cogitar de responsabilidade civil, tendo a própria autora, por acreditar em falsários, agido contra seus interesses, fora dos canais de comunicação oficiais. Ademais, acreditou em proposta exageradamente vantajosa para ela, pois quitaria dívida de R\$ 37.139,44 por irrisórios R\$ 903,32.

A sentença, portanto, não comporta reparo, na medida em que, de fato,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cuida-se de culpa exclusiva da autora e dolo de terceiro, sem nexos causais com os serviços prestados ou disponibilizados pelos réus, cada qual no seu ramo.

A propósito do assunto, tem decidido esta Corte:

APELAÇÃO CÍVEL - Ação de indenização por danos materiais e danos morais – Golpe perpetrado no WhatsApp – Pagamento via pix de débito apontado na Serasa – Alegação do autor de ter sido direcionado automaticamente do aplicativo da Serasa para mensagem no WhatsApp, ambiente em que o pagamento foi efetuado – Ausência de comprovação de que o autor tenha sido direcionado de um canal oficial da requerida ao sofrer o golpe – Ademais, afere-se ausência de cautela do autor, na medida em que o comprovante de pagamento denota que a transferência bancária foi feita a pessoa de nome "Joyce" e não Serasa – Ausência de nexos causais – Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido. (TJSP. Apelação Cível: 1178908-53.2023.8.26.0100. Relator(a): Tania Ahualli. Comarca: São Paulo. Órgão julgador: 12ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 09/08/2024. Data de publicação: 09/08/2024).

REPETIÇÃO DO INDEBITO C.C. DANOS MORAIS. Dívida inscrita na Serasa Limpa Nome. Primeiro contato via SMS e, posteriormente, via Whatsapp do autor, que forneceu seu CPF ao fraudador, e este lhe encaminhou boleto bancário fraudulento, a fim de quitar dívida, mediante acordo vantajoso. Pagamento do boleto falso, tendo como destinatário terceiro com conta na corretora, instituição financeira, sem adoção de cautelas mínimas. Inexistência de nexos de causalidade, ante o fortuito externo. Ausência de responsabilidade das corretoras. Culpa exclusiva de terceiro. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Aplicação do Enunciado n. 12 desta Corte. Precedentes. Sentença de improcedência mantida, por seus próprios e jurídicos fundamentos. (TJSP. Apelação Cível: 1004943-73.2022.8.26.0066. Relator(a): Fernando Sastre Redon-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do. Comarca: Barretos. Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 14/06/2023. Data de publicação: 15/06/2023).

O STJ igualmente tem decidido nesse sentido. Cita-se, por exemplo, o REsp 2.215.907-SP (golpe culposamente facilitado pelo consumidor, como se dá neste caso concreto, não se estabelecendo a responsabilidade civil atribuída ao fornecedor – no caso do julgado, de instituição financeira).

Desse modo, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, majorando-se a verba honorária a cargo da parte apelante para R\$ 1.500,00, corrigida pelo IPCA, a contar do encerramento formal da sessão virtual de julgamento, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

Observe-se, contudo, a gratuidade.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR