



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000228680**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002314-78.2024.8.26.0318, da Comarca de Leme, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., são apelados BEATRIZ MANCINI CESTARI (JUSTIÇA GRATUITA), POLIANA TAVARES DE OLIVEIRA, FÁBIO ISAQUE GUEDES RIBEIRO e NU PAGAMENTOS S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

**HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002314-78.2024.8.26.0318

Apelante Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelada Beatriz Mancini Cestari

Interessados Nu Pagamentos S/A, Poliana Tavares de Oliveira e Fábio Isaque  
Guedes Ribeiro

Comarca Leme – 1ª Vara Cível

Voto nº 52714

Ação de inexigibilidade de débito c/c reparação de danos – Questão preliminar – Alegação de ilegitimidade passiva – Superação – Possibilidade de julgamento de mérito favorável ao recorrente – Artigo 488 do CPC – Aproveitamento do recurso pela instituição financeira não recorrente – Ocorrência – Artigo 1.005, *caput*, do CPC – Extensão dos efeitos recursais que não aproveita aos réus beneficiários das quantias transferidas – Dano moral – Descabimento – Matéria não devolvida – Questão superada – Mérito da demanda – Contrato bancário – Fraude – Inversão do ônus da prova – Artigo 6º, VIII, do CDC – Impossibilidade – Ausência de verossimilhança nas alegações da autora – Golpe da “*falsa central de atendimento*” – Transações bancárias não reconhecidas – Ligações de supostos funcionários de uma das instituições financeiras – Adesão voluntária a procedimentos indicados por terceiros – Transferências autorizadas e realizadas pela própria autora – Ausência de vulneração dos sistemas bancários – Responsabilidade civil dos bancos afastada – Defeito ou falha na prestação de serviços – Inocorrência – Responsabilidade do estabelecimento bancário ou comercial – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados aos serviços que prestam (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário pela autora – Culpa de terceiro e da própria consumidora – Excludentes de responsabilidade – Artigo 14, §3º, II, do CDC – Inteligência da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Responsabilização em virtude da abertura/manutenção da conta destinatária – Impertinência – Diligências adotadas pela instituição financeira – Conta bloqueada e encerrada a partir do conhecimento dos fatos – Ausência de desídia do banco – REsp nº 2.124.423/SP – Ação improcedente em relação às instituições financeiras – Sentença reformada em parte – Sucumbência revertida em favor dos bancos réus.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso provido.

Vistos.

A r. sentença de fls. 636/41 julgou “*PROCEDENTE EM PARTE o pedido, nos termos do artigo 487, I, do CPC, para CONDENAR os requeridos, solidariamente, ao pagamento de indenização pelo dano material no valor de R\$ 6.209,40, acrescido dos encargos contratuais vigentes desde o dia 25/03/2024 e, caso o primeiro requerido não opte por cancelar todos os débitos decorrentes da fraude, tais valores deverão também ser acrescidos de juros desde a citação. Vencidos em maior extensão, arcam os requeridos com as custas e despesas processuais, mais honorários sucumbenciais fixados em 15% do valor da condenação.*”.

Apela o réu *Pageseguro Internet Instituição de Pagamento S/A* (fls. 645/60) pretendendo a reversão do julgado, sustentando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, pois ausente responsabilidade pelos fatos narrados pela parte autora, vez que albergou a conta destinatária dos valores; no mérito, defende que a vítima, voluntariamente, entregou seus dados de acesso, cartão e senha a terceiros, possibilitando a realização de transações legítimas pelos sistemas bancários; que a situação narrada configura culpa exclusiva do consumidor e de terceiro; que a instituição financeira tomou todas as atitudes para reaver o valor transferido, bem como procedeu ao encerramento da conta; que o réu não pode ser responsabilizado pela falta de cautela da autora; que não houve irregularidade na abertura da conta destinatária dos valores; que não se aplica ao caso a Súmula 479 do STJ, pois a fraude ocorreu fora do âmbito de operação bancária, tratando-se de fortuito externo; que, na hipótese, não foi acionado o mecanismo especial de devolução e não foi comprovado o dano material ocorrido, sendo incabível a indenização fixada na sentença; requer, assim, que seja provido o recurso, com a reversão do ônus sucumbencial.

Processado o recurso, e com resposta (fls. 678/83), vieram os autos a esta Instância e, após, a esta Câmara.

É o relatório.

De início, atendendo ao disposto no artigo 488 do CPC, deixa-se de analisar a alegação preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pelo *Pageseguro Internet Instituição de Pagamento S/A*, em razão da possibilidade de se proferir julgamento de mérito favorável ao réu.

Sobre o tema, confirmam-se os comentários de José Miguel Garcia Medina: “*Presentes as condições referidas no art. 488 do CPC/2015, haverá preponderância do exame do mérito, ao que o Código deu evidente primazia. Vê-se que 'a decisão de improcedência é, quando não ofende interesse do Estado ou do autor que devam ser acautelados pelos pressupostos processuais, um valor mais importante do que qualquer decisão de forma'* (Miguel Teixeira de Souza, *Sobre o*

*sentido e a função dos pressupostos processuais... RePro 63/64; na doutrina brasileira, cf. Lia Carolina Batista, Pressupostos processuais... RePro 214/79.”* (José Miguel Garcia Medina, Novo Código de Processo Civil Comentado, 2ª ed. em e-book baseada na 4ª ed. impressa, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016).

Ademais, em que pese o réu *Nu Pagamentos S/A* não tenha se insurgido em face da r. sentença, aproveita-lhe as razões do apelo de fls. 645/60, pois versa o recurso acerca da inocorrência de fortuito interno e ausência de responsabilidade de instituição financeira quando presente culpa exclusiva do consumidor e fato de terceiro, de forma que incide, na hipótese, a regra do artigo 1.005, *caput*, do CPC, *in verbis*: “Art. 1.005. O recurso interposto por um dos litisconsortes a todos aproveita, salvo se distintos ou opostos os seus interesses.”.

Em situações semelhantes, a posição deste E. TJSP: “*EMBARGOS DE DECLARAÇÃO - Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais - Golpe conhecido como 'troca de cartão' em caixa eletrônico instalado em supermercado - Improcedência da ação - Alegações de omissões quanto à responsabilidade de corréu não apelante, à jurisprudência do STJ (Súmula 479) e à vulnerabilidade do autor - Extensão dos efeitos da apelação aos demais corréus (art. 1.005, do CPC) - Fortuito externo - Ausência de nexo causal - Culpa exclusiva da vítima - Embargos conhecidos, concedidos esclarecimentos a fim de aperfeiçoamento jurisdicional e rejeitados.*” (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1003999-95.2023.8.26.0176; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 23/12/2025; Data de Registro: 23/12/2025).

“*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - Golpe do falso investimento - Sentença de parcial procedência que reconheceu culpa concorrente e condenou as instituições bancárias, solidariamente, a restituírem 50% do valor ao autor - Apelo de ambas as partes - O conjunto fático-probatório demonstrou que as instituições financeiras rés não tiveram ingerência na ocorrência da fraude - Autor que, embasando sua confiança em anúncio de rede social (Facebook), entrou em contato com o anunciante, através do WhatsApp, e realizou transferências de valores, acreditando tratar-se de proposta lícita de investimentos de alto retorno, consoante Boletim de Ocorrência - O fato de o destinatário do valor possuir conta mantida junto às rés, não induz à existência de nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano sofrido - Culpa exclusiva do consumidor (vítima) ou do terceiro (fraudador) - Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC - O propósito de utilização fraudulenta da conta não contamina a boa-fé objetiva da instituição financeira quando da contratação - Reserva mental ilícita do correntista (fraudador) sem conhecimento da instituição financeira - Inexistência de falha de segurança - Responsabilização incabível - Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ - Precedentes deste E. Tribunal - Improcedência que é medida de rigor - Falta de clareza da ré apelante acerca da identificação da parte recorrente no recurso, que não obsta o resultado ora proclamado, porquanto aplicável à espécie o art. 1.005, § único, do CPC - Pedido de aplicação de multa por litigância de má-fé, nas contrarrazões das rés - Ausente demonstração de quaisquer*”

*das condutas previstas no art. 80 do CPC a justificar a cominação da penalidade pretendida - Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com atribuição da carga sucumbencial exclusivamente ao autor – Majorados os honorários advocatícios em sede recursal, ressalvada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade concedida - RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO, APELO DA RÉ PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1036112-11.2024.8.26.0001; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025).*

Nessa linha, considerando que a situação jurídica do réu *Nu Pagamentos S/A* é idêntica à do réu apelante, os efeitos expansivos subjetivos do recurso estendem-se à instituição financeira que não recorreu, observado, todavia, não se aplicar a extensão dos efeitos aos réus *Poliana Tavares de Oliveira* e *Fábio Isaque Guedes Ribeiro*, porquanto o apelo versa, principalmente, sobre a responsabilidade de terceiros – aí incluídos os mencionados réus, na condição de beneficiários das transferências impugnadas –, matéria que lhes diz respeito de forma direta e autônoma, razão por que, não tendo nenhum deles interposto recurso, formou-se, em relação a tais demandados, a coisa julgada material, tornando imutável e indiscutível o capítulo decisório que lhes atribuiu responsabilidade pelo dano material havido pela autora, nos termos do artigo 502 do CPC.

Superadas tais questões, cumpre salientar que o afastamento da ocorrência de dano moral não foi objeto de recurso pela parte interessada – autora –, de modo que vedada a apreciação nesta instância, por estar acobertado pelo manto da coisa julgada, cingindo-se a controvérsia, assim, à verificação da responsabilidade dos réus *Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A* e *Nu Pagamentos S/A* pelo prejuízo material ocasionado pelas transferências de R\$ 2.069,80 e R\$ 4.139,60 a terceiros (fls. 44).

E quanto à controvérsia, não obstante a incidência das normas do CDC ao caso (artigo 3º, § 2º, do CDC, e Súmula 297 do STJ), não se justifica a inversão do ônus da prova prevista no referido diploma (artigo 6º, VIII), por ausente a verossimilhança das alegações iniciais, até porque e como ensina a doutrina: “*A inversão do ônus da prova não se faz de forma automática e sim mediante critério do Juiz, desde que verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente, em linha que se apura 'segundo as regras ordinárias da experiência'. É a inversão submetida à faculdade do Juiz e mediante a existência de pressupostos, os quais se examinam dentro do critério judicial e da experiência comum.*” (Luiz Antônio Rizzatto Nunes, *O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial*, São Paulo: Ed. Saraiva, 1ª ed., 1997, p. 336).

Como demonstra a narrativa da inicial, a autora, de maneira voluntária, contribuiu direta e ativamente para consecução da fraude vivenciada e os problemas daí decorrentes, afirmando que “*No dia 25/03/2024, por volta das 18h:30min, a autora recebeu uma ligação gravada, se identificando como sendo do Nubank. Nessa ligação, o suposto atendente informa à autora que estava sendo realizada uma compra no Mercado Livre no valor de R\$ 990,00 no cartão de*

*crédito de titularidade da mesma, informando ainda que se a autora reconhecesse a compra, digitasse o número “1” e se caso não reconhecesse digitasse o número “2” do teclado do seu celular. A autora foi pega de surpresa e impulsivamente apertou o número “2”, pois não havia realizado qualquer compra. Ao digitar o número “2”, sendo que a ligação foi transferida por um suposto atendente que se identificou pelo nome de Roberto. Esse suposto atendente informou que o cartão de crédito da autora havia sido clonado, momento em que a ligação teria “caído”. Em nova ligação recebida pela autora, a mensagem foi retomada, onde ela novamente digitou o número “2”, e uma atendente que também se identificou como sendo da Nubank, com o nome de Bárbara, também informou à autora que estavam sendo feitas tentativas de compra em seu nome através do cartão de crédito e a orientou a baixar um aplicativo de nome “Recarga Pay”, como forma de frustrar essas tentativas de uso do cartão de crédito da requerente. Após essas orientações da atendente Bárbara, a autora entrou em sua conta junto à primeira requerida e verificou que já haviam sido realizadas transações via Pix com QR Code, sendo uma no valor de R\$ 4.000,00 para o segundo requerido (Fábio Isaque Guedes Ribeiro), e uma outra no valor de R\$ 2.000,00 para a terceira requerida (Poliana Tavares de Oliveira).” (fls. 03/4), pelo que se conclui que, ao seguir as instruções indicadas por falsários, ela mesma, por meio de sua própria conta bancária e mediante inserção de seus dados de segurança, realizou as operações que fizeram parte da cadeia fraudulenta, não se vislumbrando vulneração nos sistemas de segurança de nenhuma das instituições financeiras.*

E tal constatação fica ainda mais evidente do relato da demandante em sede policial, ao afirmar que: *“Ontem, no final da tarde, eu recebi uma ligação primeiro de Roberto e depois dessa Bárbara se fazendo passar por atendente do Nubank, avisando que houve compras indevidas no meu cartão de crédito e que deveríamos fazer alguns procedimentos para enganar os ladrões. Como a ligação estava ruim, ela me ligou no telefone fixo enquanto eu mexia nos apps do celular. Orientou a baixar o app do Recarga Pay para enganar os ladrões com alguns PIXs. Foram efetuadas 2 transações nos valores de R\$ 2.069,80 e R\$ 4.139,60 respectivamente.”* (fls. 52/3), e também do que alegou em âmbito administrativo perante o réu Nu Pagamentos S/A: *“Me ligaram falando sobre compras indevidas falando que era do Nubank”, “Que tinham feito compras em 2 estabelecimentos e que pra corrigir precisava baixar o app do Recarga Pay”, “Eles fizeram eu autorizar 2 PIX e empréstimos”, “No app e em outro app”, e “Me falaram que era assim que “vcs” iam bloquear eles e me estornar os valores”* (fls. 226/31).

Ora, é sabido que instituições bancárias não entram em contato telefônico com seus clientes para solicitar dados pessoais, tampouco encaminham links, códigos, instruções para instalação de aplicativos, programas ou quaisquer *“procedimentos para enganar os ladrões”* (fls. 52).

Assim, constata-se que a fraude foi viabilizada, exclusivamente, por conduta voluntária da própria autora, que baixou, inseriu seu documento pessoal (CNH) no aplicativo *Recarga Pay* e realizou cinco autenticações por biometria facial, a fim de perfectibilizar as transações (fls. 305/7 – 17:50, 18:21,

18:25, 18:30 e 18:41), mantendo contato e aderindo às sugestões dadas por terceiros estranhos ao quadro de funcionários dos bancos, pelo que se nota ter sido crucial para o êxito da fraude sua participação espontânea.

Ressalte-se, ainda, que o contato telefônico recebido pela autora foi realizado por número facilmente identificável como não pertencente a canal oficial de comunicação das instituições financeiras, seja pelo DDD de origem, seja pela natureza dos números, que correspondem a linha móvel particular (fls. 228 - (21) 99944-2985), ademais, as transferências foram destinadas a contas de titulares pessoas físicas – tendo a autora acesso prévio aos dados inseridos pelos terceiros para que as transferências fossem realizadas, pelo que se vê dos comprovantes por ela juntados (fls. 35/46), o que reforça a inexistência de falha nos sistemas internos das instituições ou nos serviços bancários prestados.

Assim, os fatos narrados não revelam nexos de causalidade com qualquer conduta imputável aos bancos, decorrendo exclusivamente da atuação da própria autora e de terceiros alheios à lide.

Portanto, todas as etapas da cadeia fraudulenta se deram fora dos ambientes administrados pelos réus *Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A* e *Nu Pagamentos S/A*, caracterizando-se, portanto, como fortuito externo, de modo que a fraude ocorreu por culpa exclusiva de terceiro, e ainda da própria consumidora, de forma que a responsabilidade de ambos os réus acima deve observar as regras dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação pela prática dos atos vinculados ao serviço que prestam, *fato do serviço* e *vício do serviço* (vide artigo 927, parágrafo único, do Código Civil, e artigos 14 e 20 do CDC).

Isso quer dizer a prova necessária de negligência dos bancos, por inobservância da regra de cuidado e dever de segurança, cuja conduta, pela relação de causa e efeito, tenha dado causa ao evento danoso a que refere, observada a regra do artigo 927 do Código Civil, pela qual aquele que, por ato ilícito (vide: artigos 186 e 187 do Código Civil) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo, bem como que, conforme a regra do parágrafo único desse artigo, nos casos especificados em lei, a obrigação de reparar independe de culpa ou, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco aos direitos de outrem, o que significa, nas relações de consumo, relativas à prestação de serviço, que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (*fato do serviço*, artigo 14 do CDC, e *vício do serviço*, artigo 20 do CDC), com o acréscimo, no caso, da regra da Súmula 479 do STJ, “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”.

Então, e como limitada a responsabilidade do fornecedor do serviço, no caso, isso significa a prova do nexo de causalidade, vale dizer, do liame entre a conduta das instituições financeiras e do resultado, pois mesmo que possível a responsabilidade sem culpa, isso não significa que possa haver

responsabilidade sem nexo causal, o que determina a necessidade da prova relativa à prática daquele a quem se deve atribuir o resultado danoso, vale dizer, a relação de causalidade, segundo a teoria adotada pelo regramento civil, conforme o disposto no artigo 403 do Código Civil; ou seja, no caso, a conduta desviada dos demandados, como causa ou concausa eficiente para o resultado, sem extrapolar o evento danoso os limites da relação objetiva a que se vincularam como fornecedores de serviço e o dever de previsão possível, observada a regra do artigo 14 do CDC.

Desta forma, anotada a distinção feita à causa a que refere a Súmula 479 do STJ, e observada a delimitação do enunciado à hipótese alcançada pelas situações específicas, vale dizer, fortuito interno, não se tem por presente, na hipótese, os pressupostos de sua incidência, observada a regra do artigo 393 do Código Civil, por se dar o evento danoso por conduta de terceiro em ação estranha à atividade dos bancos.

Confira-se a diferenciação do fortuito interno do externo feita por Sérgio Cavalieri, *“Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas consequências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, § 3º, I).”* (in Programa de Direito do Consumidor, SP, Atlas, 2008, p. 256/7).

Em acréscimo, sequer se tem por desviado o procedimento, previsto na Resolução 4.753 do BACEN, de abertura e manutenção da conta destinatária das quantias, pois, como afirma o banco recorrente *“jamais a conta apresentou qualquer tipo de atitudes suspeitas durante o período usual, motivo pelo qual não havia suspeita de fraudes. Ocorre que não foi possível a recuperação do valor integral, tendo em vista o uso das quantias pelos beneficiários. (...) Nesse ponto, imperioso destacar mais uma vez que o Pagseguro não participou da fraude praticada em desfavor da parte recorrida, de modo que o Pagseguro que tão somente recepcionou os valores transferidos de livre e espontânea vontade pela parte recorrida, disponibilizando-o em favor do beneficiário informado no momento da transação, restando impossível a verificação de que o valor seria oriundo de uma fraude. Ademais, imperioso destacar que o recorrente tomou as providências que lhe cabiam aplicando o bloqueio e sinalização da conta que recepcionou os valores reclamados para que não possa mais ser acessada, bem como não sejam realizadas*

*outras operações como a em questão, porém, não foi possível a recuperação dos valores, como comprovado na peça defensiva. Diferente do que constou na sentença, o recorrente tomou as devidas atitudes para reaver o valor e encerrou a conta.”* (fls. 651/2), de forma que incide, no caso, o entendimento fixado pelo C. STJ no REsp nº 2.124.423/SP, no sentido de que a instituição financeira somente pode ser responsabilizada por permitir que contas sob sua titularidade sejam utilizadas como instrumentos de fraudes se ficar comprovado que deixou de adotar as diligências necessárias para evitar tal ocorrência, o que não ocorreu na hipótese.

Assim, além de não provado o nexo causal, vale dizer, o liame entre a conduta de ambos os bancos e o resultado referido pela autora que explicita relação de causalidade, observada a regra do artigo 14 do CDC, se tem por incidente no caso a excludente de responsabilidade dos fornecedores do serviço, por presente a culpa de terceiro e da própria consumidora, o limite da responsabilidade do fornecedor (objetiva, mas tão só pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta – *fato do serviço*, artigo 14 do CDC, e *vício do serviço*, artigo 20 do CDC), com o acréscimo, em relação a tais réus, da também limitação de responsabilidade a fortuito interno a que refere a Súmula 479 do STJ, de modo que isso afasta a responsabilidade civil dos bancos, presente a causa excludente de responsabilidade, até porque a demandante já buscou e conseguiu a responsabilização dos terceiros causadores do dano.

Em acréscimo, caracterizado, no caso, o fortuito externo, oportuna é a transcrição do entendimento fixado pelo STJ quanto à matéria, em sua Jurisprudência em Teses: Edição n. 161: Direito do Consumidor V: “7) *A ocorrência de fortuito externo afasta responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras, por não caracterizar vício na prestação do serviço. Acórdãos REsp 1487050/RN, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 04/02/2020, REsp 1557323/PR, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/02/2018, DJe 15/02/2018, REsp 1621868/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/12/2017, DJe 18/12/2017, Decisões Monocráticas, AREsp 1565550/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 30/06/2020, publicado em 10/08/2020, AREsp 1544152/SP, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/10/2019, publicado em 22/10/2019, AREsp 1415014/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, julgado em 01/02/2019, publicado em 06/02/2019.”*

Nesse contexto, e diante da premissa de que a responsabilidade das instituições financeiras foi elidida pela culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro (artigo 14, §3º, II, do CDC), ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços, afastada, por decorrência, a pretensão da autora de ressarcimento dos danos materiais resultantes dos eventos suscitados em relação aos réus *Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A e Nu Pagamentos S/A*.

Esse é o entendimento adotado por este E. Tribunal, em casos análogos: “*RESPONSABILIDADE CIVIL – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Ação*

*de indenização por danos material e moral – "Golpe da falsa central" – Envio de links e informações por meio de aplicativo Whatsapp, que foram seguidos pelo correntista – Transferências via "pix" para crédito em conta bancária de terceiro desconhecido efetuadas voluntariamente – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição financeira a caracterizar falha na prestação de serviços – Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Incabíveis as pretendidas restituição dos valores e indenização por dano moral – Recurso da instituição financeira provido e prejudicado o do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1008963-40.2024.8.26.0292; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025).*

*“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DO AUTOR – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Golpe do empréstimo – Autor que, sob o pretexto de cancelamento de empréstimo consignado não solicitado, acessou links enviados por terceiro de má-fé no aplicativo WhatsApp, enviou documentos pessoais e fotografia selfie – Ausência de provas que comprovam eventual existência de falha no dever de segurança dos dados bancários – Autor que não observou os cuidados mínimos necessários ao seguir orientações enviadas por meio não oficial de comunicação do banco – Excludente de responsabilidade civil (art. 14, § 3º, II, CDC) – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Câmara – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1040778-83.2023.8.26.0100; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 22ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025).*

Portanto, dá-se provimento ao recurso para julgar improcedente a ação em relação aos réus *Pageseguro Internet Instituição de Pagamento S/A* e *Nu Pagamentos S/A*, reformada a r. sentença neste ponto, mantida a condenação dos réus *Poliana Tavares de Oliveira* e *Fábio Isaque Guedes Ribeiro*, e condenada a autora ao pagamento das custas processuais eventualmente despendidas e honorários advocatícios aos patronos dos réus vencedores, arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, conforme artigo 85, §2º, do CPC, já considerada a atividade desenvolvida em grau recursal, e ressalvado, se o caso, o disposto no artigo 98, §3º, do mesmo diploma legal.

Recurso provido.

Des Henrique Rodriguero Clavasio  
Relator