



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000328162**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002321-53.2023.8.26.0238, da Comarca de Ibiúna, em que é apelante VINICIUS MALDONIS DA MATTA, é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1002321-53.2023.8.26.0238

Apelante: Vinicius Maldonis da Matta

Apelado(a): PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Juiz(a) de Direito: João Luiz Viegas Rodrigues da Silva

**Voto nº 5.014/pms**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GRATUIDADE PROCESSUAL INDEFERIDA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. ALEGADA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos materiais e morais decorrentes de transferências via PIX realizadas após golpe da falsa central de atendimento, com prejuízo de R\$ 56.065,68, e condenou o autor ao pagamento de honorários advocatícios.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se o autor faz jus à gratuidade processual; e (ii) estabelecer se a instituição financeira responde pelos danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, à luz da alegada falha na prestação do serviço e da eventual culpa exclusiva da vítima.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. O pedido de gratuidade processual foi indeferido, pois o autor recolheu as custas iniciais, não comprovou alteração de sua condição financeira e apresentou declaração de imposto de renda com patrimônio incompatível com a alegada hipossuficiência. A presunção de hipossuficiência econômica da pessoa natural é afastada diante da ausência de comprovação mínima da incapacidade financeira e da expressividade dos valores movimentados pelo autor.

4. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o CDC, inclusive quanto à responsabilidade objetiva do fornecedor.

5. O autor contribuiu decisivamente para o evento danoso ao permitir a instalação de aplicativo malicioso em seu celular e seguir orientações de terceiros, franqueando acesso a seus dados e operações bancárias.

6. Não se comprovou vazamento de dados ou falha de segurança do sistema da instituição financeira, incumbindo ao autor o ônus da prova quanto às alegações de posse prévia de informações pelos fraudadores. As transações foram realizadas a partir do próprio dispositivo do autor, o que afasta a caracterização de fortuito interno e impede a imputação de responsabilidade ao banco.

7. Não se demonstrou desvio de perfil de consumo ou falha nos mecanismos de segurança, ante a ausência de extratos ou elementos comparativos aptos a evidenciar movimentações atípicas.

8. Configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, rompendo onexo causal e afastando a responsabilidade do fornecedor, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

#### IV. DISPOSITIVO

9. Apelação cível conhecida e desprovida.

*Dispositivos relevantes citados:* CDC, arts. 2º, 3º, §2º, e 14, §3º, II; CPC, art. 99, §3º.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, Tema 1.306. TJSP, Apelação Cível nº 1032167-49.2019.8.26.0564; Apelação Cível nº 1043382-80.2024.8.26.0100.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa (fls. 228/233).

Apela o autor, pleiteando, em **preliminar**, a gratuidade processual. **No mérito**, alega que a relação jurídica é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC; que, em 23/08/2023, foi vítima do golpe da falsa central de atendimento, após receber ligação de suposto preposto do Banco com informações pessoais e bancárias detalhadas que apenas a instituição e o cliente possuiriam; que tal fato evidencia o vazamento de dados e a falha de segurança do sistema da instituição financeira; que foram realizadas três transferências sucessivas via PIX, em menos de um minuto, totalizando o prejuízo de R\$ 56.065,68; que os valores das transações destoavam do perfil do consumidor e da configuração de limites de sua conta, o que deveria ter disparado alertas de segurança ou o bloqueio imediato das operações pelo Banco; que a inércia da instituição financeira em impedir as movimentações atípicas caracteriza negligência e vício na prestação do serviço; que a responsabilidade do Banco é objetiva, fundada na teoria do risco proveito,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abrangendo danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros, conforme a Súmula 479 do STJ; que não houve culpa exclusiva da vítima, pois foi induzido em erro pela riqueza de dados apresentada pelos fraudadores, os quais deveriam estar sob guarda segura do apelado; que a sentença violou os princípios da dignidade da pessoa humana, legalidade, boa-fé, probidade, transparência e informação; que sofreu danos morais decorrentes da subtração indevida de vultosa quantia e da falha na segurança que gerou angústia e frustração das legítimas expectativas de proteção do consumidor (fls. 238/263).

O recurso é tempestivo e há pedido de gratuidade processual.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 279/288) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

De início, rejeito o pedido de gratuidade processual.

Em primeiro lugar, o autor recolheu, espontaneamente, as custas e as despesas com a inicial (fls. 21/24), de modo que se presume tenha condições financeiras de arcar com tais encargos durante o processo.

Em segundo lugar, o pedido recursal não conta com a mais remota demonstração concreta. Em verdade, o apelante se limitou a tão somente invocar dispositivos legais, que nada demonstram a respeito da sua realidade financeira.

Em terceiro lugar, justamente porque recolhidas as custas na origem, a presunção de hipossuficiência econômica que milita em favor da pessoa natural (art. 99, § 3º, do CPC) se inverte, devendo a parte, acaso requeira o benefício mais adiante durante o tramitar processual, oferecer mínima comprovação da sua dificuldade econômica, em especial a alteração das suas condições financeiras que justifica a concessão do benefício.

Em quarto lugar, sua declaração de IR (fls. 265/275) mostra realidade econômica incompatível com a direito requerido, notadamente a existência de bens e direitos no valor de R\$ 71.360,32.

Em quinto lugar, não há qualquer documento referente a movimentações financeiras, extratos bancários ou cartões de crédito, de modo que a

documentação colacionada reflete somente parte da sua capacidade econômica.

E, em sexto lugar, a própria expressividade dos valores subtraídos pelos meliantes (R\$ 56.065,68 – fls. 3) evidencia que o apelante, em verdade, tem sim plenas condições de recolher o preparo sem prejuízo do seu sustento.

Lembre-se que o processo não é substrato para aventuras processuais, devendo a parte oferecer pleitos e narrativas minimamente verossímeis. Daí que, a despeito do direito, em tese, da parte em trazer documentos e provas que comprovem a hipossuficiência, não se pode permitir a conduta abusiva de quem invoca o direito sem rigorosamente fumaça alguma do direito invocado em contexto que mostra realidade financeira diametralmente oposta à aduzida, ainda mais quando a parte já ofereceu a documentação que entende pertinente e suficiente.

Em caso análogo, i.e., no qual rejeitado liminarmente o pedido de gratuidade, confira-se entendimento deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

*Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Apelo dos corréus sucumbentes – Pedido de gratuidade processual negado – (...).*

*De início, afasto o benefício da gratuidade processual pleiteada em sede recursal, pois os apelantes constam exercer atividade autônoma, tiveram condições de contratarem técnico para realizar estudo complementar, sem cuidarem de trazer elementos como declarações de renda prestadas ao Fisco, ou outros elementos da respectiva fortuna, possuindo o apelante curso superior e se identificado como agente publicitário, a trazer sérias dívidas de que possam fazer jus a tal benefício, razão pela qual ora o indefiro (fls. 115 e 729).*

*Para evitar a surpresa de não lhes ter sido condicionado o recurso ao recolhimento do preparo, ora concedo o prazo de 15 dias, contados da sessão de julgamento, para o recolhimento do valor atualizado do preparo, sob pena de inscrição em dívida ativa. (Apelação Cível nº 1032167-49.2019.8.26.0564, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 3), rel. DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO, j. 01/08/2024).*

Dessa forma, tendo em vista a necessidade de se

prestigiar a razoável duração do processo, releva-se, por ora, a ausência de recolhimento do preparo recursal, devendo a parte apelante recolhê-lo no prazo de cinco dias úteis, contados do retorno dos autos à origem, sob pena de inscrição em dívida ativa, observando-se em Primeiro Grau o entendimento deste Colegiado (Apelação Cível nº 1043382-80.2024.8.26.0100, rel. Des. ALEXANDRE COELHO, j. 25/04/2025).

Adentrando ao mérito, o i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, consignando ter o autor agido de forma imprudente e negligente após ser contatado pelos meliantes, dando azo aos prejuízos sofridos.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

*Cumprе observar, de início, que a presente relação se insere no conceito de relação de consumo, conforme o artigo 2º, da Lei nº 8.078/90, "verbis": "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço como destinatário final", combinado com o artigo 3º, §2º, da mesma lei: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".*

*Superada a natureza jurídica da relação estampada nos autos, não remanesce dúvida quanto à ocorrência do lamentável golpe detalhado na petição inicial, até porque reconhecido pelas próprias partes. O réu reconheceu que o autor foi vítima de uma cilada, contudo, acertadamente, declinou que o requerente contribuiu para a ocorrência do ilícito, eis que não resguardou suas informações bancárias.*

*Com razão, neste caso, a parte requerida, eis que o autor agiu com culpa exclusiva, uma vez que não teve cautela ao franquear acesso a seus dados pessoais e aplicativos bancários a terceiros, considerando sua conduta no momento do golpe, contribuindo decisivamente, assim, para o que lhe acometeu.*

*Aliás, ainda nesse ponto, destaco que, a despeito do autor ter afirmado que os golpistas sabiam de todas as suas informações pessoais, que apenas os confirmou, rigorosamente nada comprovou, não havendo qualquer informação nesse sentido nos autos. De mais a mais, o ônus de provar tal alegação é do autor, nos moldes do CPC, não sendo possível, no caso vertente, inverter o ônus da prova, atribuindo-o ao fornecedor, pois este último teria que fazer uma espécie de prova negativa, diabólica, o que não é logicamente possível no mundo dos fatos.*

*De mais a mais, bem demonstrou a instituição financeira que o autor instalou ou mesmo permitiu que fosse instalado em seu telefone celular um aplicativo malicioso que possibilitou o acesso do aplicativo bancário pelos golpistas, indicando com mais veemência que o requerente, infelizmente, contribuiu para o golpe que sofreu. Com efeito, no caso dos autos, não houve qualquer falha de segurança na realização das transações discutidas, as quais foram realizadas através de um aplicativo malicioso instalado no próprio aparelho celular do autor. Não obstante, quando do recebimento da ligação, a parte autora possuía os meios necessários para verificar se havia, de fato, irregularidade em sua conta, através de consulta pelo aplicativo ou diretamente com a instituição financeira, antes de ceder aos pedidos dos golpistas. Observa-se através da narrativa do próprio autor em sua exordial que ele seguiu todas as orientações passadas por telefone, pois acreditou ser do banco requerido repita-se: o autor instalou ou mesmo permitiu a instalação de um aplicativo malicioso em seu próprio celular.*

*O réu, portanto, não poderia impedir a realização das operações possibilitadas pelo autor, pois feito diretamente do telefone celular deste último, de modo que não é possível atribuir-lhes falha na prestação dos serviços. Ao que se vê, infelizmente o próprio autor fragilizou a segurança de sua conta.*

*Evidencia-se, assim, a culpa exclusiva de terceiros e do próprio autor pelo evento danoso, afastando, pois, a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.*

(...)

*Dessa forma, ainda que a parte autora tenha sido ludibriada por fraudadores com o referido “golpe da falsa central de atendimento”, não há como estabelecer nexo de causalidade entre o ocorrido e o serviço prestado pela ré.*

*Feitas essas considerações, não havendo qualquer prática ilícita pela ré, tampouco a ocorrência de eventual fortuito interno, não há motivo para condená-la a restituir os valores subtraídos da conta do autor ou mesmo ao pagamento de indenização por danos morais.*

Como se vê, o Magistrado sentenciante bem apreciou as provas dos autos e as normas aplicáveis, sobre elas se debruçando de forma detida e profunda, corretamente concluindo pela improcedência do pedido.

Acrescente-se ser inverossímil que os meliantes já tivessem todos os dados necessários do autor para realizar as transações fraudulentas, seja porque o apelante não indicou quais dados seriam esses, seja porque, se assim fosse, teriam realizado as operações sem sua participação. É dizer, se estivessem de posse de todos esses dados, não tendo o requerente declinado de nenhum, não haveria motivo algum para entrarem em contato com o autor.

A argumentação autoral, em realidade, é rigorosamente genérica, sendo apta a embasar toda e qualquer pretensão do gênero.

Note-se que o autor também em momento algum demonstrou que recebera ligação de remetente de número tradicionalmente associado a canais oficiais. A singela alegação de que recebera chamada de um 0800 não basta.

Além disso, o réu comprovou que o autor permitiu a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instalação de um *malware* em seu celular (fls. 83/84), fato não negado por ele.

Por fim, não há que se falar em desvio de perfil de consumo e falha de segurança do requerido, que não teria notado as operações destoantes dos hábitos de consumo do autor, na medida em que deixou de juntar um único extrato que fosse para que se permitisse eventual cotejo entre as operações impugnadas e seus hábitos financeiros. Assim, ausente qualquer base de comparação, impossível reconhecer o desvio apontado.

Ante o exposto, voto por **(i) NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa; e **(ii) DETERMINO** o recolhimento do preparo, devendo a parte apelante fazê-lo no prazo de cinco dias úteis, contados do retorno dos autos à origem, sob pena de inscrição em dívida ativa.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora