



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000204195

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002399-36.2025.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante REGINA MARIA DA NOBREGA COELHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 11 de março de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1002399-36.2025.8.26.0704

Apelante: Regina Maria da Nóbrega Coelho

Apelado: Picpay S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 13146

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO
DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

1. Regina Maria da Nóbrega Coelho ajuizou ação de Procedimento Comum Cível contra PicPay S.A., alegando ter sido vítima de golpe em que transferiu valores de sua conta para golpistas, solicitando a restituição de R\$ 4.990,00 e danos morais de R\$ 10.000,00. A sentença de primeira instância julgou improcedente a ação, condenando a demandante ao pagamento das custas e honorários advocatícios.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação de serviços da requerida que justificasse a responsabilidade pela restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco foi afastada, pois o golpe foi realizado por terceiro, caracterizando culpa exclusiva da vítima.

4. Não houve falha no serviço bancário, e a transferência foi realizada voluntariamente pela demandante, rompendo o nexo causal necessário para responsabilizar a instituição financeira.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

afastada em casos de culpa exclusiva da vítima. 2. Não há falha na prestação de serviços quando a transferência é realizada voluntariamente pelo cliente.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º, 6º, 14, § 3º, inciso I.

Código de Processo Civil, arts. 355, inciso I; 487, inciso I; 85, § 2º e § 11; 1.026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1011646-05.2023.8.26.0286, Rel. Sergio Gomes, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 10/07/2024.

TJSP, Apelação Cível 1000350-64.2023.8.26.0357, Rel. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 20/02/2024.

TJSP, Apelação Cível 1008672-40.2023.8.26.0077, Rel. Fernando Sastre Redondo, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 29/02/2024.

REGINA MARIA DA NOBREGA COELHO interpõe apelação contra a r. sentença de fls. 218/222, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação e condenou a apelante ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa.

Inconformada, a apelante recorre (fls. 225/232) e pugna pela procedência total da ação.

O apelado apresentou contrarrazões recursais às fls. 236/244 e pede o improvimento do



recurso.

Recurso tempestivo e sem recolhimento de preparo por ser beneficiária da gratuidade de Justiça (fls. 63/64).

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, a insurgência não prospera.

Isso porque os argumentos levantados pela apelante para justificar o pedido de procedência da ação não se sustentam.

Com efeito, diversamente de outros casos em que caracterizada a culpa concorrente entre as partes, no caso dos autos salta aos olhos que, no presente golpe da falsa central, o criminoso aparentava ser funcionário de outro banco (Bradesco – conforme conversas trazidas com a inicial) e não do apelado, pelo que de fato se caracteriza a culpa exclusiva da vítima.

Com isso, observo ser de rigor que a sentença seja confirmada em sua totalidade, conforme o art. 252 do Regimento Interno do TJSP, uma vez que não há nenhum fato novo ou fundamento jurídico relevante a ser considerado:

Vistos.

Regina Maria da Nobrega Coelho ajuizou ação de Procedimento Comum Cível em face de Picpay S.a, ambas devidamente qualificadas.

Narra a autora que, em 07.01.2025, foi vítima de golpe, ocasião em que foi convencida, via telefone, por terceiros a transferir valores de sua conta em benefícios dos golpistas. Alega que entrou em contato com a requerida e esta informou que ela havia caído no golpe do falso funcionário bancário, este se dizia ser do banco Bradesco, fazendo com que a autora procedesse com os pedidos do fraudador e acabasse transferindo valores. Destaca que os valores transferidos fogem daqueles comumente efetuados pela autora. Afirma ter havido falha no sistema de segurança da requerida. Requer, assim, a total procedência da ação para condenar a requerida na restituição da quantia de R\$ 4.990,00, bem como danos morais no importe de R\$ 10.000,00, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios. Com a inicial, juntou documentos (fls. 09/62).

Os benefícios da justiça gratuita foram deferidos à autora (fl. 63).

Devidamente citada, a requerida apresentou contestação (fls. 70/96).

Preliminarmente, alega a ilegitimidade passiva da ora contestante, visto que o destinatário do valor foi um terceiro, Sr. Rafael Vasconcelos Sena. Ainda, em preliminar, esclarece como funciona a contratação e o funcionamento do Picpay. No mérito, defende que a autora sofreu o golpe do PIX, porém o próprio site da requerida disponibiliza diversas orientações acerca de golpes e como evita-los. Argumenta que a autora transferiu voluntariamente o valor, não podendo transferir a responsabilidade de sua desídia à ré. Sustenta que o caso em tela se caracteriza como fortuito externo e culpa exclusiva da autora e de terceiro. Declara não ter havido qualquer falha na prestação de serviços e segurança, assim, a própria autora quem deu causa ao ocorrido. Alega não ter cometido ato ilícito. Nega a ocorrência do dano material e moral. Requer, assim, a total improcedência da ação.

Houve réplica (fls. 197/202).

Instadas a especificarem as provas que pretendem produzir (fl. 203), a autora pretendeu o esclarecimento documental e matemático acerca das transações, se estas se encontravam alinhadas ao perfil de consumo da autora e a requerida não pretendeu produzir outras provas.

É o relatório.

Fundamento e decido.

O feito comporta o julgamento no estado em que se encontra, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Primeiramente, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva. Com efeito, a simples probabilidade de falha na prestação de serviços do banco requerido é suficiente para afastar a preliminar de ilegitimidade passiva, que somente poderia ser acolhida em caso de inexistência de relação jurídica entre as partes.

No mérito, os pedidos são improcedentes.

Importa consignar, de pronto, que entre as partes há verdadeira relação de consumo, uma vez que o requerido é fornecedor de serviços, enquanto que a autora é a destinatária final destes. Assim, se a requerente se encaixa no conceito de consumidor a teor do previsto no Art. 2º da Lei 8.078/90, também é certo que a parte ré igualmente encaixa-se na definição de fornecedora, de acordo com o Art. 3º, daquela mesma lei, uma vez que é pessoa jurídica que desenvolve atividade de comercialização de produtos e/ou serviço no mercado de consumo.

Desta forma, aplica-se ao caso em tela o Código de Defesa do Consumidor, o que faz com que o litígio seja inteiramente analisado tendo em vista as regras e princípios que emergem da legislação consumerista, em que a parte autora é, incontestavelmente, vulnerável frente a outra.

Nesta esteira, nos termos do que estabelece o Art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, de rigor a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, tendo em vista a verossimilhança que há em suas alegações.

Partindo dessa mesma premissa, o Superior Tribunal de Justiça fixou a Súmula 479, cujo enunciado transcrevo: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Contudo, os fatos descritos na inicial não podem ser caracterizados como "fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito de operações bancárias".

Com efeito, não houve qualquer falha do serviço bancário: as transferências foram realizadas para o terceiro desconhecido pela autora, sem qualquer equívoco ou falha do serviço bancário.

No caso concreto, o autora confessa na inicial ter realizado transferência via PIX, no valor de R\$ 4.990,00, para conta em nome de Rafael Vasconcelos

Sena, conforme comprovante de fl. 19. Na inicial a autora aponta inclusive que seguiu as instruções do falso funcionário (fls. 02/03), efetuando as transações para terceiro desconhecido, a demonstrar culpa exclusiva da vítima, não tendo agido com a diligência exigível para desconfiar da que se tratava de um golpe, popularmente conhecido como “golpe do falso funcionário” ou “golpe da falsa central de atendimento”. Ademais, pelas telas de what'sapp que acompanharam a inicial às fls. 13/18 não é possível ter conhecimento do teor das mensagens enviadas pelo suposto funcionários. Pelo contrário, verifica-se que a autora forneceu algumas informações a fl. 14 e aparentemente o falso funcionário seria de banco diverso do réu, em razão do símbolo que aparece no campo destinado à foto do interlocutor.

Esse comportamento rompe o nexo causal necessário para responsabilizar a instituição financeira, configurando culpa exclusiva da vítima. A autora não adotou as precauções esperadas em situações que envolvem transações financeiras, agindo com falta de cautela ao transferir valores para contas de pessoas desconhecidas, devendo ainda desconfiar de contato de suposto funcionário de banco diverso do que integra o pólo passivo da lide.

Importa destacar que o "fortuito interno" a que a Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça se refere é, justamente, o vício ou defeito do serviço; já o "fortuito externo" caracteriza-se pelo rompimento do nexo de causalidade entre a prestação do serviço e o dano experimentado pelo consumidor. Esta é a hipótese dos autos: o dano decorreu da conduta da autora de realizar a transferência para chave PIX de pessoa desconhecida e não idônea; o serviço bancário não foi a causa eficiente do dano, apenas propiciou a forma de pagamento do preço (transferência).

E não poderão ser acolhidas as teses da autora de que as transações fugiam do habitual, primeiramente porque a ferramenta PIX estava ativa e a operação impugnada foi única (e não várias operações sequenciais, como normalmente ocorre em fraudes), em valor inferior a R\$5000,00. Assim, não era exigível que o sistema do réu bloqueasse a transação.

Logo, inexistente o nexo de causalidade entre a conduta da ré e o dano experimentado pela autora.

Assim, descaracterizado o vício do serviço, indevida à autora qualquer indenização, seja material ou moral, por força do disposto no artigo 14, § 3º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor. Nesse mesmo sentido, vejam-se os seguintes julgados:

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA Golpe da central de atendimento - Afastada a responsabilidade do banco diante das peculiaridades do caso em concreto - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta, segue orientações de terceiro fraudador por telefone - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC -Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar. SENTENÇA MANTIDA RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011646-05.2023.8.26.0286; Relator(a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento:10/07/2024; Data de Registro: 10/07/2024)

“Apelação Cível. Operações bancárias. Golpe da falsa central telefônica de instituição financeira. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência Inconformismo da ré. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Operações realizadas pelo próprio cliente. Instituição financeira que não pode ser responsabilizada pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Arbitramento da verba honorária com base no valor atribuído à causa, ante a sucumbência do autor. Sentença reformada. Recurso provido”. (TJSP; Apelação Cível 1000350-64.2023.8.26.0357; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mirante do Paranapanema - Vara Única; Data do Julgamento: 20/02/2024; Data de Registro: 20/02/2024).

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. "Golpe da falsa central de atendimento". Prova produzida que revela ausência de falha na prestação dos serviços. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença mantida por seus próprios fundamentos”. RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1008672-40.2023.8.26.0077; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2024; Data de Registro: 29/02/2024).

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - GOLPE

DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA Golpe da central de atendimento - Afastada a responsabilidade do banco diante das peculiaridades do caso em concreto - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta, segue orientações de terceiro fraudador por telefone - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar. SENTENÇA MANTIDA RECURSO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1011646-05.2023.8.26.0286; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 10/07/2024)

E diante da improcedência do pedido de reconhecimento de falha no sistema de segurança do réu, descabe o pedido de condenação em danos morais.

Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. JULGO IMPROCEDENTES os pedidos.

Sucumbente, arcará a autora com as custas e despesas processuais e honorários advocatícios de 10% incidentes sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil, observados os benefícios da gratuidade, que lhe foi concedida conforme decisão de fl. 63.

Se houver taxa judiciária prevista no art. 4º inciso III da Lei 11.608/2003 a ser recolhida, intime-se o responsável para pagamento no prazo de cinco dias, sob pena de inscrição de dívida.

Decorrido "in albis" tal prazo, expeça-se certidão, encaminhando-a à Secretaria de Estado dos Negócios da Fazenda.

P.I.C

São Paulo, 29 de outubro de 2025.

Nesse contexto, a bem-lançada sentença deve prevalecer e ser integralmente mantida.

Nego, pois, provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em 1% do valor da causa, nos termos do



artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes e, desde já, considerem-se advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator