



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000156669

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002400-03.2024.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCELO CARDOSO KARALKOVAS, são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NUBANK 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 GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 28 de fevereiro de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1002400-03.2024.8.26.0010

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: MARCELO CARDOSO KARALKOVAS

APELADO: NU PAGAMENTOS S.A. E PAGSEGURO INSTITUIÇÃO DE
PAGAMENTOS S.A.

JUIZ: ANDRE LUIZ DA SILVA DA CUNHA

Voto nº 2694

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autor que foi vítima de “golpe do pix” e, induzido por desconhecido, transferiu numerário para conta de terceiro, além de pagar boleto para terceiro. Ação julgada improcedente. Insurgência do autor. Aplicação do CDC. Falha na prestação dos serviços pelos réus não demonstrada. Consumidor que não é correntista dos réus. Insuficiência dos elementos coligidos para caracterizar o nexo de causalidade entre o dano sofrido pelo autor e a conduta dos réus. Autor que contribuiu diretamente para a fraude. Excludente de responsabilidade configurada. Art. 13, parágrafo 3º, inciso II, do CDC. Sentença mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 246/265) interposto contra a r. sentença de fls. 241/243 dos autos dos ação de indenização por danos morais c.c. materiais¹ ajuizada por MARCELO CARDOSO KARALKOVAS em face de NU PAGAMENTOS S.A. e PAGSEGURO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A., por meio da qual o MM Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais e, em razão da sucumbência, condenou o autor no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Recorre o autor (fls. 246/265).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 266/267, 290 e 293/294), relevada a diferença ínfima a menor (cf. entendimento do C. STJ

¹ R\$ 24.960,00 em abril de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de que a deserção decorre da falta de preparo e não da sua insuficiência, notadamente se a diferença é irrisória. Cite-se, por amostragem: REsp 155.091/RJ, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, julgado em 22/06/2004; REsp 202283/MG, Rel. Ministro MILTON LUIZ PEREIRA, julgado em 25/09/2000; REsp 202682/RJ, Rel. Ministro NILSON NAVES, julgado em 16/09/1999; REsp 211614/MG, Rel. Ministro RUY ROSADO DE AGUIAR, julgado em 08/06/1999), respondido (fls. 271/279 e 281/87).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO

O autor narrou, na petição inicial, conforme relatório da r. sentença, que foi *“no dia 08/02/2023 recebeu por meio do WhatsApp mensagens do número (11) 93107-6670 de um terceiro golpista se passando por sua filha, tendo o criminoso solicitado, em um primeiro momento, duas transferências via Pix nos valores de R\$ 1.940,00 e R\$ 3.020,00, para conta da desconhecida Lorrany Moreira Lopes, mantida perante o réu Nu Pagamentos, e, num segundo momento, o pagamento de um boleto de R\$ 10.000,00, tendo como favorecido o terceiro desconhecido Gustavo Richard Jesus Silva, em conta mantida perante o réu Pagseguro. Esclarece que sua filha estava na iminência de adquirir um imóvel e precisaria de quantia emprestada, motivo pelo qual não desconfiou da atitude fraudulenta. Diz que no mesmo dia informou o golpe ao Banco Itaú, instituindo em que mantém sua conta, mas foi informado da impossibilidade de devolução dos valores, uma vez que já tinham sido levantados perante as outras instituições. Aduz que houve fragilidade no sistema de abertura e movimentação de contas correntes do banco réu. Pontua que inexistia golpe se não existisse uma conta corrente fraudulenta. Requer a condenação dos réus ao ressarcimento de R\$ 14.960,00, cada qual na proporção do valor recebido, bem como ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais”*.

Os réus contestaram (fls. 60/168 e 169/211). O autor apresentou réplicas (fls. 215/222 e 223/230). Após manifestação sobre provas (fls. 234, 235 e 236/240), sobreveio a r. sentença.

Inconformado com o julgamento, recorre o autor. Sustenta que, embora os réus não tenham contribuído diretamente para

fraude perpetrada, possuem legitimidade e responsabilidade para responder à demanda, haja vista que *“a demora em efetuar as devoluções conferiu aos terceiros estelionatários tempo mais do que suficiente para retirar os valores da conta corrente, em prejuízo do Apelante”*, advindo daí a ilicitude. Assinala que os apelados *“têm a responsabilidade de, ao abrir uma conta corrente deve estar em conformidade com todas as normas e resoluções do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional, vide Resolução nº 2.025 do próprio Conselho Monetário Nacional”*, inexistindo comprovação das medidas de segurança adotadas pelos réus quando da abertura das contas. Menciona que a situação lhe causou danos de ordem material e moral. Pede o provimento do recurso para que seja reformada a r. sentença *“condenando os Apelados em danos materiais, quanto ao banco Nubank o importe de R\$ 4.960,00 (quatro mil, novecentos e quarenta reais), e quanto ao banco PagSeguro o valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), devidamente corrigido monetariamente e com juros de mora a partir do reembolso, como também haja condenação a título de danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)”*.

O recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

No caso, no entanto, não se vislumbra nexo causal entre qualquer ação ou omissão dos requeridos e os danos sofridos pelo apelante.

Conforme consta, o autor narra que recebeu mensagens no aplicativo *whatsapp* de número desconhecido, que alegava ser sua filha que trocara de número, solicitando-lhe depósito e pagamento para terceiros no valor, então realizados por ele próprio.

Bem assim, sob o prisma das instituições réus, o consumidor, efetivamente, solicitou a transação bancária, não podendo as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recorridas desconfiarem da suposta ilegalidade da transferência do numerário – que restou confessada pelo autor. Não se verifica que fosse o autor correntista ou cliente dos réus, não sendo possível que os apelados suspeitassem que a operação destoasse do seu perfil de consumo a levantar dúvida da regularidade da transação pela instituição.

No caso, ademais, a mera abertura da conta pelo terceiro fraudador no banco réu e utilização dos serviços do corréu não se mostra suficiente a lhes atribuir a responsabilidade pelos danos sofridos pelo autor, já que a fraude ocorreu por culpa exclusiva de terceiro, o qual ludibriou o apelante para que transferisse recursos à conta de terceiro. A respeito, conquanto não tenha o apelado trazido aos autos os documentos utilizados pelo fraudador para abertura da conta bancária, é cediço que apenas o podia fazê-lo mediante determinação judicial, que não houve, ressaltando-se que nem mesmo o autor fez tal pedido nos autos. Pelo contrário, às fls. 235 informou não possuir provas a produzir.

Não se verifica, portanto, negligência dos apelados quando da abertura da conta bancária.

Além disso, deve-se levar em consideração que não foi observado pelo recorrente o dever de cautela esperado do cidadão médio, que verificaria a identidade do solicitante da transação, via ligação telefônica ou outro meio de comunicação diverso de mensagem pelo aplicativo *whatsapp*, bem como desconfiaria do fato de a conta bancária destinatária do numerário solicitado pertencer a terceira pessoa, desconhecida, distinta de sua filha.

No presente caso, assim, constata-se que o resultado danoso decorreu de culpa exclusiva de terceiro e do autor, que, malgrado o resultado danoso, agiu de forma imprudente e realizou pagamento e depositou elevada quantia na conta de desconhecido, mediante simples solicitação, via *whatsapp*, sem qualquer verificação a respeito de sua veracidade.

Por conseguinte, não se evidencia falha na prestação do serviço dos réus, que se limitaram a prestar o serviço em conformidade

com o que solicitado pelo próprio requerente, e, do que consta, inexistente suporte fático ou jurídico que possa justificar sua condenação.

A respeito, tampouco se verifica que os réus tenham demorado a atender a solicitação do autor, como alegado, após comunicação da ocorrência da fraude. Dos documentos que acompanham a inicial, verifica-se que os pagamentos se deram aos 08/02/2023, às 11h28min (fls. 32), às 11h52min (fls. 33) e às 13h49min (fls. 35) e o autor apenas notificou sua instituição bancária – e não os réus – às 21h14min (fls. 36), lavrando o boletim de ocorrência apenas no dia seguinte, em 09/02/2023, às 18h39min (fls. 37/38), tempo suficiente entre o ocorrido e a comunicação deste pelo autor, para que os golpistas esvaziassem a conta bancária.

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É justamente o caso dos autos, sendo, por conseguinte, afastada a responsabilidade do réu.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Autor que alega ter sido vítima de golpe em razão de anúncio de investimento de retorno rápido na rede social Instagram, razão pela qual realizou duas transferências via PIX e pagou boleto em benefício dos fraudadores – Pretensão de condenação da instituição financeira na qual mantém conta corrente (NUBANK) e daquela em que os fraudadores mantinham a conta destinatária dos valores (BANCO BRADESCO) a restituírem o montante transferido e a pagarem indenização por dano moral – Sentença de parcial procedência – Insurgência do réu BANCO BRADESCO – Cabimento – **Embora a responsabilidade da instituição financeira seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano experimentado pelo autor – Hipótese em que o requerente admite ter sido ludibriado, o que culminou na efetivação de transferências por meio da ferramenta PIX para conta bancária de terceiro, além do pagamento de um boleto bancário – Ausência de ato ilícito por parte do réu – Sentença reformada – RECURSO***

PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1014602-52.2023.8.26.0008; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2024; Data de Registro: 19/04/2024 – grifo nosso).

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. I. Caso em Exame 1. Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Maria Eduarda Santos Oliveira contra a sentença que julgou improcedente o pedido de indenização por danos materiais e morais em face de Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S/A. 2. A autora alega falha na prestação de serviços, pois a apelada permitiu a abertura de conta para fins ilícitos, resultando em desvio de valores. II. Questão em Discussão 3. A questão em discussão consiste em saber se houve falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, que justifique a reparação por danos materiais e morais. III. Razões de Decidir 4. A relação é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade objetiva do prestador de serviços. 5. A apelante foi vítima de golpe cibernético, sem participação da apelada, que não expôs os dados da consumidora. 6. O pagamento foi realizado por transferências via "pix", sem intermediação da instituição financeira, que não tinha como prever o ilícito. 7. A responsabilidade civil não se configura, pois não houve ato ilícito da apelada, caracterizando-se fortuito externo. IV. Dispositivo e Tese 8. Recurso de Apelação Cível desprovido. 9. Tese de julgamento: "1. Não houve falha na prestação de serviços da instituição financeira. 2. A sentença de improcedência deve ser mantida." Legislação e jurisprudência relevantes citadas: Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, arts. 2º, 3º, 14. TJSP, Apelação Cível nº 1001427-11.2024.8.26.0281; Rel. Des. Flávio Cunha Silva, d.j.: 21/10/2024.

(TJSP; Apelação Cível 1037188-07.2023.8.26.0001; Relator (a): Silvana Malandrino Mollo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 26/02/2025 – grifo nosso).

Embora se lamente a situação experimentada pelo apelante, não há como imputar aos réus a responsabilidade pela efetivação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da transação que lhe causou prejuízo, haja vista que foi o próprio autor quem deu azo à fraude, ainda que ludibriado por desconhecido, sem indício de relação de causalidade entre qualquer conduta comissiva ou omissiva das instituições requeridas e o resultado danoso.

Consequentemente, excluída a responsabilidade dos réus, não se cogita a obrigação de indenizar o autor, seja por dano material, seja por dano moral.

Ante o exposto, por meu voto, nego provimento ao recurso. Em razão do que dispõe o art. 85, §11º, majoro os honorários advocatícios devidos pelo autor para 12% do valor atualizado da causa, cabendo 6% ao patrono de cada réu.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora