



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000341283

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002643-79.2024.8.26.0063, da Comarca de Barra Bonita, em que é apelante EDUARDO MAGNO CABRAL CAVALCANTE, são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. III (DP2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1002643-79.2024.8.26.0063

APELANTE: EDUARDO MAGNO CABRAL CAVALCANTE

APELADOS: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A E BANCO SANTANDER

ORIGEM: FORO DE BARRA BONITA - 1ª VARA

JUIZ DE DIREITO: DR. MATHEUS MAROSTICA BRESSANIN

VOTO Nº 5245

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. APELO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Apelação interposta contra a sentença de improcedência na ação de indenização por danos materiais e morais decorrente de “golpe do falso emprego”, onde o autor realizou transferências via PIX para contas de terceiros, acreditando em promessas de lucro fácil.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos materiais sofridos pelo autor.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada, pois não há nexo de causalidade entre a conduta dos bancos e o dano sofrido, configurando culpa exclusiva da vítima, que, buscando lucro imediato, realizou transferências voluntárias sem a devida cautela.

4. A conduta do autor de realizar as transferências por livre e espontânea vontade, rompe o nexo causal, não havendo falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada em casos de culpa exclusiva da vítima. 2. A realização voluntária de transferências financeiras sem cautela rompe o nexo causal.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TJSP, Apelação Cível 1014633-43.2024.8.26.0071, Rel. Mara Trippo Kimura, j. 15/04/2025.

TJSP, Apelação Cível 1000740-07.2023.8.26.0075, Rel. José Marcos Marrone, j. 27/06/2024.

TJSP, Apelação Cível 1001167-62.2023.8.26.0185, Rel. João Battaus Neto, j. 28/08/2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **EDUARDO MAGNO CABRAL CAVALCANTE**, contra a r. sentença de fls. 393/399, cujo relatório se adota, na ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada em desfavor de **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A E BANCO SANTANDER**, que julgou a demanda improcedente e condenou a parte vencida em sucumbência de 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Sustenta a parte autora, em síntese, que a fraude ocorreu por conta de fortuito interno; que houve falha na segurança; que não houve culpa exclusiva da vítima; que o ônus da prova deve ser invertido; danos materiais e morais.

Contrarrazões apresentadas (fls. 426/449).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada em razão do golpe do falso emprego.

Segundo consta, a exordial narra que o autor foi recrutado por falsários em 13/11/2024, para a execução de tarefas remuneradas que eram transmitidas pelo Telegram. O autor deveria realizar transferências a fim de receber juros e obter lucro com as operações. Por isso, realizou 2 Pix de R\$ 560,00



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cada um para a conta de Ariana De Oliveira Dos Santos; R\$ 1.680,00 e R\$ 8.050,00 e R\$ 18.823,00 para Tiago De Lima Paulino Da Rocha (fls. 29/33; 41/45).

Lavrou boletim de ocorrência e registrou impugnação administrativa (fls. 25/26).

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para garantir a regular utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Cinge-se a controvérsia a respeito da responsabilidade objetiva das rés pelo golpe sofrido pelo autor.

Como cediço, este tipo de golpe é bastante difundido, com orientações emanadas frequentemente por todos os bancos e instituições financeiras para alertar a população sobre transações a desconhecidos e para que que desconfiem de promessas de altos rendimentos em investimentos.

Neste contexto, considerando que o envio das quantias se deu por meio do PIX, impende ressaltar a redação do Enunciado nº 14, deste E. Tribunal de Justiça:

“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”.

No caso, porém, nota-se que o autor manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais de comunicação das instituições, via Telegram (fls. 29/33). Nesse prisma, observa-se que sua conduta foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. Assim, revelada a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira.

Consoante dispõe o caput do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

Entretanto, o § 3º do mesmo artigo 14 do CDC, em seu inciso II, dispõe que o fornecedor não será responsabilizado quando se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Desta forma, não há como se afirmar que houve responsabilidade das partes rés na realização das transações, vez que os danos são oriundos de culpa exclusiva da vítima.

Frise-se que é incontroverso que a parte autora fez a transferências, por livre e espontânea vontade, em busca de ganhos elevados conforme promessa enviada a ela em mensagens de texto. Essa conduta rompe o nexo causal, diante da ausência de ato praticado pela parte ré relacionado ao envio das quantias realizado pela própria autora de forma negligente

Neste sentido, não há como atribuir a responsabilidade pelos danos à parte ré, com base no enunciado da Súmula 479 do STJ, que dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

E, também não há como se imputar aos réus a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade por fato de terceiro, pois atuaram como intermediários das referidas transações e não participaram da conduta ilícita para o dano sofrido pelo autor, o que rompe o nexos causal e afasta a responsabilidade pelo prejuízo.

Ainda, é notória a falta de cautela do autor. Não há evidências de que o réu tenha falhado na análise de documentos ao permitir a abertura da conta bancária que recebeu o pagamento.

Ademais, a alegação do autor, para ser acolhida, necessita de provas, dado que não houve inversão do *ônus probandi* justamente em razão da falta de verossimilhança de seu relato. Assim, como não se desincumbiu desse ônus, deve suportá-lo.

Nesse sentido, como destaca a sentença (fls. 393/399):

“Incontestável, ainda, que a parte Autora foi vítima de um golpe perpetrado por terceiros de má-fé, que lhe aplicaram uma das modalidades do chamado "golpe do falso emprego", mediante a realização de depósitos sob o pretexto de que, com a finalização das tarefas, receberia comissão por tal serviço.

O golpe sofrido não é inovador, além de envolver a oferta de ganhos financeiros incompatíveis com qualquer outro emprego ou investimento em curto tempo. É divulgado pelas redes sociais (Telegram, WhatsApp, Facebook etc.) e depende da conduta da vítima para o sucesso. No mais, o que se depreende dos relatos das vítimas é que os golpistas disparam mensagens e anúncios com a oferta de "emprego" a diversos números/redes sociais e somente conseguem concluir o golpe se houver contato e resposta por algum interessado.

Neste contexto, resta patente que o autor não teve a cautela necessária para evitar o golpe, o que indica a ausência de responsabilidade dos requeridos.

.....

Cabe ressaltar que, embora as instituições financeiras tenham o dever de implementar sistemas de segurança e monitoramento de transações atípicas, conforme Resolução CMN nº 4.658/2018 e Circular BACEN nº 3.978/2020, que estabelecem critérios para prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, tal obrigação não as torna garantidoras universais

contra toda e qualquer modalidade de fraude perpetrada por terceiros, especialmente quando não há falha sistêmica comprovada.

Contudo, essa responsabilidade é elidida quando comprovada uma das hipóteses do § 3º do mesmo artigo, notadamente a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Esta é a situação dos autos.

Da narrativa do próprio autor e dos documentos juntados, infere-se que o prejuízo não decorreu de falha nos sistemas de segurança dos bancos, mas da ação voluntária do correntista. O autor, atraído por promessas de lucro fácil, efetuou deliberadamente as transferências via PIX e TED para contas de titularidade de terceiros desconhecidos. Não houve invasão de sua conta, quebra de senhas ou transações não autorizadas. A fraude ocorreu por meio de engenharia social, na qual o golpista convence a vítima a realizar os atos por sua própria iniciativa.

Tal cenário caracteriza a culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, excludente de responsabilidade que rompe o nexo causal entre a conduta dos bancos e o dano experimentado. A atuação das instituições financeiras limitou-se a processar as ordens de pagamento emitidas validamente pelo autor."

Nesse sentido, julgados deste Tribunal:

DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE BANCÁRIO. CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE CONHECIMENTO COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. IMPROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME 1. Ação de conhecimento com reparação de danos morais e materiais, visando a declaração de nulidade de empréstimos e transações, além da responsabilização dos bancos por danos materiais e morais decorrentes de golpe financeiro. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade das instituições financeiras pelos danos sofridos pela autora por golpe relacionado a investimentos financeiros e eventual culpa exclusiva da vítima. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada, pois não há nexo de causalidade entre a conduta dos bancos e o dano sofrido, configurando culpa exclusiva da vítima (ART. 14, §3, II, CDC), que,

buscando por lucro imediato, cadastrou-se por iniciativa própria em site duvidoso e, após o cumprimento da "primeira tarefa", realizou outros Pix voluntariamente de valores e beneficiários diversos, pessoas físicas, sem a devida cautela na gestão de seu patrimônio. IV. DISPOSITIVO 4. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1014633-43.2024.8.26.0071; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025

*Responsabilidade civil - Dano moral – Operação de PIX, realizada em 21.11.2022, no valor de R\$ 2.719,00, em favor de terceiro, por meio do cartão de crédito de titularidade da autora, administrado pela corré "Will S.A. Meios de Pagamento", que foi fruto de fraude – Fato que ficou incontroverso – Caso em que, todavia, dos fatos narrados na exordial, não decorreram danos morais à autora – Autora que não efetuou o pagamento do débito discutido, tampouco o seu nome foi negativado - Indenização por danos morais afastada – Sentença reformada nesse ponto – Ação parcialmente procedente – Apelo da corré "Will S.A. Meios de Pagamento" provido. Responsabilidade civil – Fraude - **Impossibilidade de se responsabilizar o banco corréu simplesmente por ser a instituição financeira na qual foi creditado o valor da operação fraudulenta - Ausência de indícios de que a conta beneficiária utilizada pela estelionatária tenha sido aberta mediante fraude – Impossibilidade de se atribuir a fraude a qualquer falha por parte do banco corréu, seja de forma comissiva ou omissiva - Sentença reformada em parte – Ação improcedente em relação ao banco corréu - Apelo do banco corréu provido. (TJSP; Apelação Cível 1000740-07.2023.8.26.0075; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bertioga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024)***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Ação de indenização por danos morais e materiais pela qual o autor visa o ressarcimento de valores transferidos a terceiros por contrato de investimento fraudulento Sentença de improcedência Recurso do autor. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX Autor que realiza transferências bancárias em razão de contrato de investimento falso divulgado por perfil "hackeado" em rede social Danos materiais e morais que não podem ser imputados aos bancos réus Autor, vítima de golpe, que não atuou com a cautela necessária para assegurar a regularidade do negócio jurídico Ausência de nexo de causalidade entre qualquer conduta praticada por parte das instituições financeiras e o prejuízo suportado pela vítima Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula 479 do STJ e do Enunciado 14 deste E. TJSP. SENTENÇA MANTIDA Recurso do autor desprovido, com majoração de honorários. (TJSP; Apelação Cível 1001167-62.2023.8.26.0185; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro de Estrela D'Oeste - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024).

Portanto, deve-se reconhecer a culpa exclusiva da parte autora ao realizar transferências de valores voluntariamente a terceiros.

Dessarte, fica negado provimento ao recurso.

Ficam majorados os honorários sucumbenciais para 13% sobre o mesmo referencial da sentença, na forma do artigo 85, §11 do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida” (EDcl do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso**, nos termos na fundamentação lançada.

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR