



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000020572**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002680-42.2025.8.26.0073, da Comarca de Avaré, em que é apelante ANA PAULA TAVARES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY BANK BANCO MÚLTIPLO S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

**VALÉRIA LONGOBARDI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1005248-80.2025.8.26.0477**

**Apelante:** Ana Paula Tavares da Silva (autora)

**Apelado:** NU Pagamentos S.A e PicPay Banco Múltiplo S.A (réus)

**Comarca:** Avaré – SP

**Voto nº 1.913**

**Ementa – Apelação cível – Ação indenizatória – Fraude conhecida como “golpe do falso advogado” – Contato recebido pela autora via aplicativo de mensagens, em que terceiros se fizeram passar por seu advogado e por suposto servidor do STJ, prometendo-lhe valores decorrentes de pretensão em processo judicial – Realização voluntária de transferências bancárias pela própria consumidora, seguindo orientações dos estelionatários – Ausência de adoção de cautelas mínimas, como a verificação da autenticidade das informações ou o contato direto com seu advogado – Culpa exclusiva da vítima configurada, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, rompendo o nexo causal – Inexistência de falha nos serviços prestados pelos bancos réus – Alegação de transações realizadas por dispositivos estranhos afastada, diante da admissão da autora de que realizou pessoalmente as operações acreditando tratar-se de simulações – Mecanismo Especial de Devolução instituído, mas sem êxito por ausência de saldo na conta destinatária, conforme art. 41-A da Resolução BCB nº 103/2021 – Cadeia de transferências iniciada entre contas de titularidade da própria autora, circunstância que não gera suspeição ou obrigatoriedade de bloqueio automático pelas instituições financeiras – Inexistência de elementos que indiquem violação dos sistemas de segurança ou falha nos mecanismos antifraude – Fraude praticada por terceiros que caracteriza fortuito externo – Manutenção da sentença de improcedência – Recurso não provido.**

Vistos, etc.

Trata-se de apelação interposta por Ana Paula Tavares da Silva (autora),

em face de sentença de fls. 400/404, prolatada pelo MM. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Avaré, cujo relatório ora se adota.

A decisão julgou improcedente a demanda em que a autora buscou responsabilizar os bancos réus por prejuízos decorrentes de fraude conhecida como “golpe do falso advogado”.

O d. magistrado *a quo* afastou a responsabilidade das instituições demandadas, pois reconheceu a culpa exclusiva da autora diante da fraude em testilha, apontando que ela seguiu, sem as devidas cautelas, comandos de estelionatários que a contataram via aplicativo de mensagens.

Em suas razões recursais, a autora requer que a ação seja julgada integralmente procedente, alegando que a responsabilidade dos réus por fraudes como a descrita na inicial é objetiva. Aduz que os bancos deixaram de providenciar, mediante Mecanismo de Especial de Devolução, o estorno dos valores que foram transferidos aos golpistas. Também sustenta que os requeridos não observaram que as operações divergiam de seu perfil financeiro e que as transferências não foram concretizadas a partir de seu próprio telefone, mas por meio de outros dispositivos, sendo que os golpistas teriam se valido de vulnerabilidades nos sistemas de segurança dos réus para efetuar as transações em seu nome.

Recurso tempestivo e recorrente beneficiária da gratuidade processual (fl. 98).

Vieram contrarrazões (fls. 443/451).

**É a síntese do necessário. Passo ao voto.**

**O recurso não comporta provimento.**

Conforme devidamente exposto na decisão recorrida, era incabível a responsabilização dos réus devido à configuração de culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, do CDC) na fraude em análise.

Com efeito, é certo que a conduta da requerente foi determinante para a consecução do golpe. Veja-se que ela recebeu contato via Whatsapp de terceiro que

se passava por seu advogado, prometendo-lhe ganho financeiro repentino decorrente do suposto êxito em uma ação no qual ele a patrocinava.

A autora confiou na promessa sem exigir maiores detalhamentos da origem do dinheiro e não adotou precauções mínimas que certamente teriam evitado a conclusão da fraude, deixando entrar em contato com seu advogado por outros meios a fim de confirmar a veracidade das informações recebidas.

Era razoável exigir da autora esse nível de cautela, sobretudo considerando que fraudes como a narrada são recorrentes e amplamente noticiadas na sociedade, e que a requerente não era pessoa idosa ou hipervulnerável.

Ademais, ela própria admite que aceitou realizar procedimentos indicados não só por seu suposto advogado, mas por pessoas estranhas, como um suposto servidor do STJ que a induziu a abrir uma nova conta bancária para o recebimento dos valores prometidos.

Logo, é possível identificar que a falta de cautela da requerente, associada à empreitada dos estelionatários, foi causa direta dos danos suportados. Tal nível de descuido tem o condão de romper o nexo de causalidade entre a atividade dos requeridos e os prejuízos verificados, os quais, portanto, representam um fortuito externo aos serviços bancários.

Também reputo que não restou constatada falha na prestação dos serviços da parte requerida. Não se sustenta a tese de que os mecanismos de segurança dos bancos foram violados e de que os terceiros conseguiram efetuar as transações por meio de aparelhos que não pertenciam à vítima. Isso porque, embora a autora alegue jamais realizou as operações a partir de seu próprio celular, nas mensagens que trocou com o réu Nubank, ela admite que voluntariamente realizou transferências indicadas pelos golpistas, acreditando que tais operações seriam uma mera simulação necessária para o futuro recebimento das quantias prometidas (fl. 204).

O réu Nubank indicou a abertura de Mecanismo Especial de Devolução para a restituição dos valores transferidos, porém, o êxito de tal procedimento fica condicionado à efetiva existência de saldo na conta do destinatário, de acordo com o que prevê o art. 41-A da Resolução BCB nº 103 de 8/6/2021. Desse modo, não é



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

possível responsabilizar os requeridos pela ausência de devolução das quantias.

Finalmente, consigno que a cadeia de transferências se iniciou entre contas de titularidade da própria requerida. Tal circunstância afastava o caráter suspeito das transações e, conseqüentemente, os bancos não se encontravam obrigados a ativar seus mecanismos antifraude para obstá-las.

Portanto, verifico que a responsabilidade da parte requerida deve ser mesmo afastada, diante da culpa exclusiva da vítima e de terceiros (art. 14, §3º, II, do CDC)

Ante o exposto, voto pelo **não provimento do recurso da autora**. Diante do resultado, mantenho a distribuição dos ônus sucumbenciais e majoro os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte ré para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual conferida à apelante (art. 98, §3º, do CPC).

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes **dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC**.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

**Valéria Longobardi**

**Relatora**