



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000311660**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002698-60.2025.8.26.0462, da Comarca de Poá, em que é apelante LAYSLA SOUZA SILVA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A e 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

**FÁBIO PODESTÁ**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1002698-60.2025.8.26.0462

APELANTE: LAYSLA SOUZA SILVA SANTOS

APELADOS: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A E  
99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

COMARCA: POÁ

VOTO Nº 44023

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Golpe praticado por terceiros por meio de aplicativo de mensagens – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Requerente que realizou transferências de valores a pedido de terceiros - Operações realizadas de forma espontânea e voluntária - Culpa exclusiva da vítima - Falta de cautela da autora, que não adotou os cuidados necessários antes de realizar transferências para contas absolutamente desconhecidas, deixando de conferir a regularidade do número de telefone que entrou em contato e a titularidade das contas de destino dos valores - Excludente de responsabilidade – Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar os pleitos indenizatórios – Precedentes desta C. Câmara e deste E. Tribunal de Justiça - Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) - SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto por **LAYSLA SOUZA SILVA SANTOS**, objetivando a reforma da r. sentença às fls. 282/286, cujo relatório é adotado, e que julgou improcedentes os pedidos formulados em “*ação de restituição de valores c/c indenização por dano moral*” ajuizada em face de **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. E 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Requer a apelante, em síntese: *“o conhecimento e o provimento do presente Recurso de Apelação para reformar a r. sentença, a fim de:*  
*a) Condenar a apelada à restituição integral do dano material sofrido pela apelante, no valor de R\$ 571,00 (quinhentos e setenta e um reais) corrigido monetariamente desde a data do evento danoso e acrescido de juros de mora desde a citação; b) Condenar o apelado ao pagamento de indenização por danos morais, em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), ou outro montante que esta Colenda Câmara entenda justo e razoável, considerando o caráter punitivo-pedagógico da medida”* (fl. 302, item V).

O recurso é tempestivo, isento de preparo e foi contrarrazoado.

### **É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de *ação de restituição de valores c/c indenização por dano moral*, na qual a autora afirma que *“foi vítima de um golpe de engenharia social ocorrido em 26 de maio de 2025, no qual terceiros, de forma fraudulenta, utilizaram-se da imagem, nome e número alterado de uma amiga sua (Gabriela) para induzi-la à realização de transferências via PIX. Em razão da relação de confiança e da aparência verossímil do contato apresentado, a autora realizou duas transferências via PIX: uma de R\$ 500,00, às 16h20, e outra de R\$ 71,00, às 16h25, totalizando R\$ 571,00. As transações foram realizadas por meio da plataforma 99Pay para as chaves de destinatários vinculados à instituição PAGSEGURO TECNOLOGIA”* (fl. 7, item II).

Com efeito, em que pese a relação jurídica estabelecida entre as partes ser inequivocamente de consumo (arts. 2º e 3º, § 2º, do CDC e Súmula 297 do C. STJ<sup>1</sup>), respondendo as instituições financeiras objetivamente pelos danos causados ao consumidor (art. 14 do CDC<sup>2</sup> e Súmula 479 do C. STJ<sup>3</sup>), o artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, sendo este o caso dos autos.

Afinal, as transações foram realizadas de forma espontânea e voluntária pela autora, mediante utilização de senha de uso pessoal e intrasferível, não tendo sido adotadas as cautelas necessárias que o tipo de transferência exigia, inexistindo falha na prestação de serviços por parte das réis a justificar os pleitos indenizatórios.

Isso porque, na hipótese, houve inequívoca culpa exclusiva da vítima, que, objetivando transferir valores para uma amiga, os realizou para estelionatários, deixando de conferir a regularidade do número de telefone que entrou em contato e a titularidade das contas de destino dos valores.

Cabia à autora, a rigor, antes de realizar transferências para contas absolutamente desconhecidas, se cercar das cautelas mínimas necessárias para tanto, e, assim não procedendo, assumiu o risco por sua

---

<sup>1</sup> Súmula 297 do STJ: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

<sup>2</sup> Art. 14: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos."

<sup>3</sup> Súmula 479 do STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"

conduta.

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara:

*“INDENIZATÓRIA - DANO MORAL. Improcedência. Apelo da autora. Não acolhimento. Requerente vítima de golpe aplicado por meio de aplicativo de mensagens (“Golpe do Whatsapp”). Transferência bancária voluntária a estelionatário que se passou por sua sobrinha. Não confirmação das informações antes de efetuar a operação bancária. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar a transação bancária. Falha na prestação dos serviços não demonstrada. Precedentes desta Câmara. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO”*. (Apelação Cível 1003242-66.2021.8.26.0081; Relator Des. Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/08/2022; Data de Registro: 03/08/2022).

E deste E. Tribunal de Justiça:

*“AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE APLICADO POR TERCEIRO – COMPRA E VENDA DE VEÍCULO POR MEIO DO SITE DA OLX - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA – APELAÇÃO DA AUTORA - Autora vítima de fraude praticada por estelionatário – Anúncio da OLX de venda de um automóvel interceptado por terceiro fraudador que coloca a possível compradora e o real vendedor em contato, mas orienta a vítima a depositar o dinheiro na conta bancária de terceira pessoa – Autora que após conferir pessoalmente o veículo, com o possível vendedor, efetua o depósito bancário de dinheiro em conta corrente de terceiro indicada pelo estelionatário – Culpa exclusiva da vítima – Ausência de responsabilidade do banco – Sentença mantida. Recurso não provido”. (Apelação Cível 1002775-70.2019.8.26.0368; Relator Des. Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Alto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 06/10/2020; Data de Registro: 06/10/2020).*

Ressalta-se a impossibilidade de bloqueio das transações realizadas via PIX, cujos recursos são transferidos instantaneamente entre

contas, em poucos segundos.<sup>4</sup>

Também não há responsabilidade das rés por descuido na manutenção de contas bancárias supostamente ilegítimas, para as quais os valores foram transferidos, pois tal fato, por si só, não deu origem ao dano, de acordo com a Teoria da Causalidade Adequada, considerando que o golpe sofrido pela autora não decorre de vulnerabilidade sistêmica dos serviços bancários, mas de ardil de terceiros, constituindo, pois, fortuito externo, alheio à previsibilidade e ao controle das instituições financeiras.

Por conseguinte, inexistente nexos causal entre a atividade desempenhada pelas rés e o prejuízo experimentado pela requerente.

Nesse sentido, a jurisprudência desta C. Câmara e deste E. Tribunal de Justiça:

*“APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Golpe do falso emprego, consistente na realização de compras fictícias via internet a fim de receber pagamento de comissão. A autora efetivou transferências bancárias para terceiros desconhecidos, a título de recarga para liberação das tarefas. Fraude praticada por terceiros. O caso concreto não revela falha na prestação dos serviços bancários diante da conduta descuidada da autora. Atuação da requerente foi determinante no sucesso da prática delituosa. Não demonstrada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira. Verificada a excludente de responsabilidade da instituição financeira por culpa exclusiva da vítima. Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1006354-53.2023.8.26.0152; Relator Desembargador REGIS RODRIGUES BONVICINO; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - Vara da Família e das Sucessões; Data do Julgamento: 16/05/2024; Data de Registro: 16/05/2024)*

---

<sup>4</sup> <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**“DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO EMPREGO. TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS VIA PIX. EMPRÉSTIMO CONTRATADO PELA PRÓPRIA VÍTIMA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária. A autora alega que foi vítima do golpe do falso emprego, após aceitar proposta pela internet para realização de tarefas remuneradas, o que a levou a transferir valores via Pix para contas de terceiros e a contratar empréstimo. Imputa responsabilidade às instituições financeiras rés (Nu Financeira, PagSeguro e Creditag Mineiros), requerendo indenizações por danos materiais e morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão central em discussão consiste em definir se as instituições financeiras rés devem responder objetivamente pelos prejuízos suportados pela autora em razão de fraude bancária praticada por terceiros, e se houve falha na prestação dos serviços apta a ensejar o dever de indenizar. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação jurídica entre a autora e as instituições financeiras caracteriza-se como de consumo, nos termos da Súmula 297 do STJ, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor. 4. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes bancárias é objetiva e se limita aos casos em que o dano decorre de falha na prestação dos serviços, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ. 5. No caso concreto, a contratação do empréstimo foi regular e restou demonstrado que as transferências foram realizadas de forma voluntária pela autora, ao longo de dois dias e para diferentes destinatários, por meio de dispositivo previamente autorizado e após múltiplas autenticações de identidade, inclusive por biometria facial, o que afasta a ocorrência de falha na segurança do sistema bancário, configurando-se fortuito externo. 6. A autora agiu com negligência ao realizar operações financeiras de vulto com base em proposta de renda extra sem verificar sua autenticidade, caracterizando sua culpa exclusiva, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. 7. Ainda que não tenha sido comprovada a regularidade documental dos titulares das contas receptoras, inexistente nexo de causalidade entre eventual falha na abertura dessas contas e os danos suportados, tendo em vista a conduta voluntária da autora. Ademais, foi comprovado que as instituições requeridas tentaram recuperar os valores via Mecanismo Especial de Devolução (MED) do Banco Central. IV. DISPOSITIVO 8. Recurso desprovido. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, § 3º, II; CPC,**

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

arts. 85, § 11, e 1.026, § 2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; TJSP, *Apelação Cível* 1005565-10.2022.8.26.0663, Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2024; TJSP, *Apelação Cível* 1004787-41.2023.8.26.0619, Rel. Léa Duarte, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2), j. 25/11/2024”. (TJSP; *Apelação Cível* 1156129-70.2024.8.26.0100; Relatora Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2025; Data de Registro: 28/07/2025).

No mais, **corretamente** afirmou o Juízo “a quo”:

“Quanto à alegação de falha no Mecanismo Especial de Devolução (MED), embora as rés, especialmente o intermediário recebedor (PagSeguro), tenham o dever de diligência quanto ao monitoramento e bloqueio de contas utilizadas para fraude, **a recusa do estorno pela ré que recebeu o montante não tem o condão, por si só, de impor a elas a responsabilidade pela totalidade do prejuízo.** O MED é um mecanismo de tentativa de recuperação de valores, e a rejeição indica que os valores já haviam sido movimentados e/ou sacados, confirmando a dificuldade de rastreio inerente a essa modalidade de golpe e a ausência de recursos a serem bloqueados. **Deste modo, não há prova de que a conduta das rés na gestão do MED foi decisiva para o efetivo prejuízo, sendo este primariamente decorrente da transferência voluntária realizada pela autora.** Portanto, diante da configuração do fortuito externo e da culpa exclusiva da vítima (ao anuir com a transação induzida por ardil de terceiro), o nexo causal exigido para a responsabilização civil das rés, mesmo que objetiva, resta rompido. Consequentemente, **não há que se falar em dever de restituição dos valores transferidos, tampouco em indenização por danos morais**”.

Logo, não havendo argumentos hábeis a modificar a r. sentença proferida, sua manutenção é medida que se impõe.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão do que estabelece o art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários devidos pela apelante para o importe de 15% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade concedida.

Por fim, ressalta-se que "o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão." (C. STJ. 1ª Seção. EDcl no MS 21.315-DF, Rel. Ministra Diva Malerbi, julgado em 8/6/2016).

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

**FABIO PODESTÁ**

**Relator**