



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001293080

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002929-54.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante SIMONE MARIA DOS SANTO A QUEIROZ (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 19

APELAÇÃO Nº 1002929-54.2024.8.26.0161

COMARCA: DIADEMA (4ª VARA CÍVEL)

APELANTE: SIMONE MARIA DOS SANTOS QUEIROZ

APELADAS: NU FINANCEIRA S/A – SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO E PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

JUÍZA DE PRIMEIRO GRAU: FERNANDA CRISTINA DA SILVA FERRAZ LIMA

CABRAL

APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação de indenização por danos materiais e morais - Golpe do falso emprego/falsas tarefas - Sentença de improcedência - Recurso da autora - Realização de transferências via PIX de forma livre e espontânea pela autora - Ausência de falha na prestação de serviço por parte das rés - Fortuito externo - Culpa exclusiva da vítima - Excludente de responsabilidade das instituições financeiras - Art. 14, §3º, II, do CDC - Danos materiais e morais não caracterizados - Indenizações inexigíveis - Sentença mantida - Honorários advocatícios majorados - Apelação desprovida

A sentença de fls. 562/567, cujo relatório é adotado, complementada pela decisão de fl. 575 proferida em sede de embargos de declaração, julgou improcedente a ação, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários arbitrados em 10% do valor atualizado da causa, observada a sua condição de beneficiária da justiça gratuita à luz do disposto no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Apela a autora (fls. 578/600), buscando o provimento do recurso, com reforma integral da sentença, a fim de condenar as rés ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, uma vez que não comprovaram a utilização do Mecanismo Especial de Devolução (MED), regulamentado pelo Banco Central na Resolução nº 103/2021, voltado a proteger o consumidor em casos de fraude, tampouco adotaram qualquer outra medida capaz de bloquear valores e recuperar transferências fraudulentas, o que é incompatível com o dever de segurança inerente à atividade bancária, ainda mais que a culpa exclusiva da vítima não afasta a obrigação de evitar a consolidação do golpe.

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 604/624 e 625/631).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Distribuído inicialmente à 15ª Câmara de Direito Privado (fl. 634) e, em sequência, à Turma III (DIREITO PRIVADO 2) do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, sob a relatoria do Juiz Pedro Ferronato (fl. 635), o apelo foi redistribuído em 30 de outubro de 2025 a esta Turma VII (fl. 666) do mesmo núcleo, em cumprimento ao parágrafo 1º do artigo 2º da Portaria n. 10.673/2025.

Houve oposição ao julgamento virtual (fl. 645).

É o relatório.

Rejeita-se a preliminar de inadmissibilidade arguida em contrarrazões (fls. 607/608), uma vez que a apelação preenche os requisitos formais do artigo 1.010 do Código de Processo Civil e que as razões de recurso estão a questionar os fundamentos utilizados na sentença, nada estando, pois, a justificar o reconhecimento de sua imprestabilidade ou a caracterizar afronta ao princípio da dialeticidade.

No mais, o apelo não comporta provimento.

A MM. Juíza de primeiro grau dirimiu com acerto as controvérsias entre as partes, motivo pelo qual, na forma do que dispõe o artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (*“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”*), os fundamentos da sentença a seguir transcritos passam a integrar a presente decisão colegiada:

“(…) Tem-se por incontroverso nos autos que a autora foi vítima de estelionato praticado por terceiros e que sofreu prejuízo material no importe R\$ 25.297,96, decorrente de transações via pix. 5. As partes controvertem apenas quanto à responsabilidade das instituições financeiras pela fraude sofrida e reparação dos danos causados. Pois bem. A relação estabelecida entre as partes é de consumo, sendo perfeitamente identificáveis, de um lado, as instituições financeiras na qualidade de fornecedoras de serviços bancários, conforme o artigo 3º, caput, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), e, de outro, a autora como destinatária final desses serviços, tal como disposto no artigo 2º, caput, do mesmo diploma legal, de modo que, incide ao caso, as normas do microssistema consumerista. 7. E sob a ótica da legislação consumerista, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, eximindo-se da responsabilidade apenas quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 8. Não por outro motivo, o Superior Tribunal de Justiça sumulou o entendimento de 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”. 9. No presente caso, contudo, da análise do relato da autora e da documentação apresentada pelas partes, não se evidencia falha na prestação dos serviços por parte dos réus. 10. Isso porque, as circunstâncias descritas na petição demonstram que foi a própria autora quem não adotou as cautelas necessárias ao aceitar proposta de emprego online, sem ao menos se certificar sobre a regularidade da suposta empresa contratante, e, ainda, ter se deixado ludibriar pela informação de que seria necessário depositar valores em favor de terceiros para

receber as comissões devidas. 11. Ora, se a lógica do trabalho remunerado é a percepção de contraprestação financeira pela parte que vende o seu tempo e mão de obra a terceiros, não há fundamentos de fato ou de direito que justifiquem a conduta da autora em realizar voluntariamente reiteradas transações financeiras via pix a terceiros, sob a promessa de ganho de comissões. 12. A negligência da autora torna-se ainda mais evidente quando alega que, embora não tenha conseguido receber a totalidade da comissão prometida para o primeiro dia de trabalho, prosseguiu realizando as tarefas e os depósitos conforme solicitado pelos fraudadores, mesmo estando desempregada, acreditando estar diante de uma empresa idônea. 13. Ainda que se cogite eventual falta de cautela por parte dos réus pelo fato de terem possibilitado, em tese, a abertura de contas correntes em nome de falsários, fato é que não cabe às instituições financeiras averiguar a vida particular cada usuário de seus serviços para avaliar a legalidade dos negócios celebrados por eles, cabendo-lhe tão somente informar os órgãos competentes a respeito de movimentações atípicas de valores e providenciar o encerramento de contas utilizadas para fins ilícitos quando tomam conhecimento, por exemplo, da prática de fraudes. 14. No mais, não há nenhuma conduta que possa ser atribuída aos réus para a ocorrência da fraude sofrida pela autora, sequer no que tange à segurança do sistema bancário e no fato de não ter sido possível reaver o montante transferido, sendo certo que o ato ilícito só se consumou porque a autora concorreu deliberadamente para isso, ao promover reiteradas transferências para conta de terceiros sem as devidas cautelas, antes mesmo de checar quem eram os destinatários dos créditos, em que pese houvesse indícios claros de que se tratava de uma fraude. 15. Diante desse cenário, considerando que a culpa exclusiva da vítima é excludente da responsabilidade civil, mesmo na sua forma objetiva, pois afasta o nexo de causalidade entre a conduta e o dano, de rigor a improcedência da ação. 16. Consigne-se, por fim, nos termos do artigo 489, §1º, IV do Código de Processo Civil, que as demais teses veiculadas pelas partes são incompatíveis com a fundamentação supra e inaptas a alterar a decisão ora proferida. 17. Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação movida por SIMONE MARIA DOS SANTOS QUEIROZ contra PAGSEGURO INTERNET S.A e NU FINANCEIRA S.A, extinguindo ambos os feitos com julgamento de mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, arcará a autora com o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, os quais fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observado o disposto no artigo 98, § 3º, do CPC, haja ser beneficiária da gratuidade de Justiça. Ficam as partes advertidas de que a oposição de eventuais embargos de declaração com efeitos de mera reapreciação do quanto decidido serão tidos como protelatórios, podendo ser apenados com as sanções do artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil. Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se.” (fls. 562/567).

E mais:

“Vistos. Fls. 562/567. Não conheço do recurso oposto pela ausência das hipóteses de cabimento. Com efeito, pretende a embargante a reforma do julgado, o que deve ser veiculado por meio do recurso adequado. Se a sentença reconheceu a culpa exclusiva da vítima, os réus não tinham o dever de acatar o pedido da autora para acionar o MED (mecanismo especial de devolução), o que tampouco alteraria a conclusão do julgado. Intime-se” (fl. 575).

Acrescenta-se aos sólidos fundamentos da sentença que, de fato, a prova documental evidencia a configuração de culpa exclusiva da autora, circunstância que exclui a responsabilidade civil das rés, instituições financeiras, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, afastando, portanto, como acertadamente entendeu o juízo de origem, a pretensão indenizatória.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conforme narrado na inicial, ao procurar oportunidade de emprego, a autora se deparou com uma suposta proposta de trabalho que consistia na execução de determinadas tarefas mediante promessa de comissões.

Acreditando que a proposta de emprego era idônea, a autora realizou transferências voluntárias via PIX nos valores de R\$ 199,10, R\$ 499,71, R\$ 15.800,00, R\$ 8.799,15 (fl. 115), destinadas às contas de pessoas desconhecidas, totalizando o montante de R\$ 25.297,96 (fls. 4/5).

O prejuízo sofrido pela autora não decorreu de qualquer falha de segurança dos sistemas das instituições financeiras, mas em decorrência de ato alheio à atividade bancária - um fortuito externo -, consistente nas transferências realizadas pela própria autora, vítima do chamado “golpe do falso emprego” ou “golpe das falsas tarefas”.

Em outras palavras, não se verifica nos autos qualquer conduta, comissiva ou omissiva, imputável às requeridas que configure falha na prestação dos serviços bancários ou que justifique a reparação por danos materiais e morais.

O teor da conversa mantida com os falsários (fls. 117/293) demonstra que a autora, sem adotar as cautelas necessárias para confirmar se realmente se comunicava com uma empresa séria, acabou seguindo as instruções dos golpistas e realizou, de forma voluntária, transferências de valores via PIX, tendo como destinatários terceiros completamente desconhecidos, tudo em um ambiente externo e desvinculado dos canais oficiais das instituições financeiras-rés, sem qualquer participação destas na ocorrência do golpe.

As circunstâncias acima revelam, pois, que o golpe se consumou em razão da ausência de cautela da própria autora em desacordo com as recomendações de segurança divulgadas pelas instituições bancárias, assim como pela mídia de um modo geral.

Nesse passo, conquanto aplicável ao caso em comento o Código de Defesa do Consumidor, não compete às instituições bancárias monitorar ou bloquear todas as transações realizadas por seus clientes, especialmente, quando inexistem indícios de irregularidade ou divergência do perfil habitual do correntista, circunstância que se verifica no presente caso, em que as movimentações foram realizadas de forma livre e estão compatíveis com a prova feita pela autora acerca de seu histórico de operações (extrato de fls.114/116 - de “01 de outubro de 2023 a 31 de outubro de 2023” -, que se limita a apresentar datas parciais de movimentação da conta, bem como entrada/saída no valor de R\$ 40.160,00).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Note-se, ainda, que as transações questionadas foram realizadas entre 11h00 e 14h00 enquanto que a comunicação da autora aos bancos, embora tenha acontecido no mesmo dia dos fatos (31.10.2023), somente ocorreu “*MENOS DE 2 HORAS APÓS realizar a última transação e aproximadamente 3 a 4 horas após as transações anteriores*” (fl. 5).

Ademais, não se desconhece, é bem verdade, que as Resoluções nº 1/2020 e nº 147/2021 do Banco Central instituem mecanismos destinados ao bloqueio cautelar e ao monitoramento de transações bancárias atípicas, quando verificada fundada suspeita de fraude.

Todavia, no caso em exame, a fraude foi perpetrada mediante engenharia social, modalidade que prescinde do comprometimento dos sistemas de segurança das instituições financeiras- rés.

Ou seja, as operações questionadas foram realizadas pela autora (via PIX) e em favor de terceiros, o que, por certo, inviabiliza a utilização do Mecanismo Especial de Devolução (MED), haja vista que as transações foram voluntariamente iniciadas e concluídas, como visto, pela própria autora, não havendo qualquer atuação irregular ou falha operacional imputável às instituições financeiras.

Tanto é assim que a narrativa constante do Boletim de Ocorrência, lavrado em 31.10.2023, não atribuiu qualquer participação das instituições financeiras no golpe experimentado pela autora, conforme transcrição a seguir colacionada: “*Descrição ocorrência cidadão: Informe o canal em que a fraude foi cometida: Foi cometida pela internet. Recebi uma mensagem no whatsapp, onde oferecia um trabalho que parecia ser fácil. Basicamente, fazer umas tarefas de seguir pessoas no Instagram e ganhar dinheiro. E tiveram algumas "tarefas", a gente fazia um pix de 10 e ganhava 12. Parecia ok! Depois, foi aumentando o valor, último pix 18.500. Mas, foram quase 26 mil no total. Agora, estão querendo um pix de 46.500 para eu receber meu dinheiro de volta até amanhã*”.

Não bastasse isso, como bem pontuou o juízo de origem, “*não cabe às instituições financeiras averiguar a vida particular cada usuário de seus serviços para avaliar a legalidade dos negócios celebrados por eles, cabendo-lhe tão somente informar os órgãos competentes a respeito de movimentações atípicas de valores e providenciar o encerramento de contas utilizadas para fins ilícitos quando tomam conhecimento, por exemplo, da prática de fraudes*”.

A mera abertura de conta bancária perante as instituições financeiras, posteriormente utilizada por terceiro fraudador, não é suficiente, por si só, para caracterizar a responsabilidade dos bancos por falha na prestação de serviço, uma vez que seria necessária a comprovação de que as contas foram criadas mediante fraude ou com documentos falsos, circunstância que não encontra respaldo nos autos, de modo que se mostra inviável ao julgador decidir com base em premissas externas.

Sobre a matéria, os seguintes julgados do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau deste Tribunal:

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DO PIX. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame. Autora alega ter sido vítima de golpe, sendo ludibriada por falsários, a realizar transferências instantâneas de valores, via PIX, para contas de terceiros desconhecidos, com o intuito de receber suposta verba indenizatória que seria liberada em outro processo judicial. Alegação de falha na prestação dos serviços da financeira por não coibir/bloquear as transações fraudulentas em questão. A r. sentença rejeitou os pedidos de inexigibilidade de débitos e reparação por danos materiais e morais, julgando a ação improcedente. II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da requerida pelos danos decorrentes das operações bancárias discutidas no processo, fruto do denominado golpe do PIX. III. Razões de Decidir. 3. Não há nexa causal entre os prejuízos sofridos pela parte autora e o evento danoso imputado à requerida. As transferências instantâneas de valores, via PIX, foram realizadas pela própria autora, seguindo as orientações dos falsários. A responsabilidade da requerida é afastada devido à culpa exclusiva da autora, que não adotou os cuidados mínimos esperados, ao seguir orientações de golpistas dadas por canal não oficial e efetivar voluntariamente transferências de valores, via PIX, que tinham como beneficiários terceiros desconhecidos, sem qualquer participação omissiva ou comissiva da financeira ré. Fraude que ocorreu fora do âmbito da atividade bancária. Culpa exclusiva da vítima. Art. 14, §3º, CDC. Pedidos improcedentes. IV. Dispositivo. 5. Recurso desprovido (Apelação Cível n. 1062328-19.2024.8.26.0224, Relatora Mara Trippo Kimura - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma III (Direito Privado 2), j. 20.10.2025) g.n.

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude conhecida como “golpe da renda extra” ou “tarefas remuneradas”. Sentença de improcedência. Apelação da autora. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Inaplicabilidade. Transferências

voluntárias via PIX. Relação de consumo configurada (Súmula 297 do STJ). Caso de fortuito externo caracterizado. Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ausência de prova de falha na prestação do serviço ou de que as contas beneficiárias foram abertas mediante fraude. Mecanismo Especial de Devolução (MED) de natureza mitigadora, sem garantia de êxito. Inexistência de dano moral indenizável. Sentença mantida. Recurso IMPROVIDO. Honorários majorados (Apelação Cível n. 1013262-26.2024.8.26.0562, Relator Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V (Direito Privado 2), j. 25.09.2025) g.n.

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Inconformismo. Rejeição das preliminares arguidas pelas partes. Mérito "Golpe do falso emprego". Autora que voluntariamente efetuou as transferências via PIX. Culpa exclusiva da vítima configurada. Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. Falha na prestação de serviços não configurada. Dano não decorrente da mera abertura de conta pelos golpistas na plataforma da ré, mas de transações voluntariamente efetuadas pela autora. Precedentes. Sentença mantida. NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO (Apelação Cível n. 1023102-17.2022.8.26.0114, Relator Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2), j. 31.01.2025) g.n.

Note-se que o Superior Tribunal de Justiça tem assentado que, em hipóteses de fraude perpetrada por engenharia social, em que não há comprometimento dos sistemas das instituições financeiras, a responsabilidade deve ser afastada em razão de fortuito externo (STJ, REsp 1.633.785/SP, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 24.10.2017).

Também comporta destacar o entendimento da citada Corte no sentido de que apenas em situações atípicas do perfil do consumidor e por meio de comprovada falha na prestação do serviço, é que as instituições bancárias responderiam por dano moral, o que, contudo, não é o caso dos autos.

Confira-se:

“GRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DO PIX. TRANSFERÊNCIA FRAUDULENTA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. PRECEDENTES DO STJ. 1. “A vulnerabilidade do sistema bancário, que admite



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço." (REsp n. 1.995.458/SP, relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe de 18/8/2022). 2. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça entende que é cabível a reparação por danos morais nas hipóteses de falha na prestação de serviços relacionados com a atividade das instituições financeiras, notadamente quanto à fraudes e delitos praticados por terceiros. 3. Agravo conhecido para conhecer e dar provimento ao recurso especial (STJ, AREsp 2926051/GO, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 15.09.2025).

Observa-se, por fim, que, muito embora a petição de fls. 647/648 e documento que a acompanha de fls. 650/663 traga entendimento favorável a tese apresentada pela autora, isso não tem efeito vinculante, tendo o órgão julgador liberdade para formar sua própria convicção com base no conjunto de provas e fatos apresentados nos autos e, dessa forma, não está restrito ou vinculado aos argumentos jurídicos específicos apresentado pela parte.

Assim, ausente qualquer ato ilícito ou falha na prestação de serviços, não há fundamento para a responsabilização das instituições financeiras, razão pela qual se ratifica a sentença recorrida.

Na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (“O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”), fica majorada a verba honorária devida pela apelante, de 10% para 11% sobre o valor atualizado da causa.

Ante o exposto, o voto é no sentido de se negar provimento à apelação.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA
Juíza Substituta em 2º grau
Relatora