



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000161605

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003104-85.2025.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante ARTHUR BISPO COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 2 de março de 2026.

JACOB VALENTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO n° 1003104-85.2025.8.26.0590

Apelante: ARTHUR BISPO DA COSTA

Apelados: NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e
BANCO SANTANDER S/A

Comarca: SÃO VICENTE

Voto n° 45796

CERCEAMENTO DE DEFESA – RESTITUIÇÃO DE PIX E DANO MORAL – Arguição de que seus pedidos para que o banco comprovasse a lisura no procedimento de abertura da conta em nome da falsária e sobre sua movimentação financeira foram desconsideradas pelo condutor da lide – Inocorrência de cerceamento – Prova pretendida que não alteraria o desfecho da pretensão, além de gerar quebra do sigilo bancário de quem não foi incluído na lide – Presunção de que a conta foi aberta de forma regular que há de ser mantida, por ser certo que nenhum falsário declara seu intuito de cometer fraude no ato de abertura da conta – Bancos, ademais, que não participaram, nem de forma mínima, da fraude – Aplicação do art. 14, §3º, inc. II, CDC – Autor que agiu por sua livre vontade ao transferir o dinheiro via PIX para a terceira, sem se acerrar de que ela realmente era a proprietária do bem que pretendia adquirir – Além disso, só comunicou seu banco acerca do ocorrido um dia depois de descortinar a fraude, impossibilitando que o MED fosse mais eficiente – Transação via PIX que tem, por essência, a transferência imediata de dinheiro entre contas – Inexistência de falha na prestação do serviço por qualquer dos bancos (do seu e do recebedor) ou mesmo de violação do dever de segurança, como alega – Cerceamento incorrente – Improcedência mantida – Honorários recursais devidos e elevados para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade – Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Trata-se de recurso de apelação tirado contra a r. sentença que julgou improcedente a ação de reparação de danos materiais e morais que ARTHUR BISPO DA COSTA em face de NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO SANTANDER S.A. e através da qual pretendia restituição de transação via PIX no importe de R\$ 1.322,00 que realizou em benefício de terceira pessoa (estelionatária) e de quem acreditava estar adquirindo uma placa de vídeo para o seu computador, além de indenização por dano moral no importe de R\$ 10.000,00, aos fundamentos de que não se verifica falha na prestação de serviços por parte dos réus, já que o PIX foi realizado por vontade própria do autor.

Por conta da sucumbência, o autor ficou condenado a pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor atribuído à causa, observada a gratuidade sob a qual litiga.

Inconformado, apela este – fls. 303/316 – aduzindo, em síntese, que o golpe que o vitimou só se concretizou por falha no dever de segurança por parte dos réus, já que requereu a investigação da abertura da conta utilizada para fraudes, bem como referente as movimentações financeiras nela realizadas, o que não foi considerado pelo condutor da lide, que decidiu a causa no estado, em evidente cerceamento de defesa.

Afirma que desde o início da demanda buscou a quebra do sigilo bancário da conta recebedora; diligência imprescindível para comprovar que foi aberta e mantida sem a devida observância das normas do Banco Central, além de ter requerido a expedição de ofício ao Banco Central para que informasse sobre a existência de fraude relacionada à chave pix 11954017059, em nome de Patrycia Fernanda Santos Nogueira, através do DICT para se aferir se houve comunicação pelas instituições financeiras sobre a ocorrência de operação suspeita, asseverando que referidas provas eram imprescindíveis para apurar a conduta dos réus no bloqueio da transferência de forma cautelar, a fim de evidenciar defeito na prestação do serviço, concluindo que o saneamento do feito era obrigatório e que o julgamento da lide no estado inviabilizou a produção de provas essenciais, prejudicando o esclarecimento dos fatos e, por consequência, a justa solução da demanda, justificando a anulação da decisão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Asseverando que a responsabilidade objetiva está prevista no CDC, art. 14 e na Súmula 479/STJ e prequestionando a matéria ventilada, clama pela reforma da decisão, com inversão do ônus da sucumbência.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, sem preparo, em face da gratuidade da justiça sob a qual o autor litiga, com respostas às fls. 321/325 pelo BANCO SANTANDER S/A e às fls. 328/352 pelo NU PAGAMENTOS S/A.

Não houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual.

É o relatório do necessário.

2. Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

A despeito da aparente relevância dos argumentos expendidos, não há que se falar em cerceamento de defesa pelo julgamento da lide no estado, porquanto, além de as questões debatidas serem de direito, as provas pretendidas não teriam o condão de alterar a conclusão alcançada, especialmente se considerado que a parte autora sequer inclui a empresa que lhe aplicou o golpe ou a beneficiária do PIX no polo passivo da ação para que se pudesse pretender a quebra dos seus sigilos bancários.

Nessa direção, a presunção de que a conta recebedora foi aberta de forma regular há de ser mantida, porquanto nenhum fraudador, ao se apresentar perante uma instituição financeira, informa que seu intento será cometer ilícitos.

E, dentro deste raciocínio, impossível pretender culpabilizar o banco pelo recebimento de PIX que realizou por suas mãos e em benefício de terceira plenamente identificada fundado na arguição de que ele pode 'não ter analisado de forma adequada' os documentos porventura apresentados.

A despeito de se lamentar o ocorrido com o autor e conquanto não se ignore que a relação travada pela prestação do serviço bancário seja de consumo, impossível, pela inexistência dos pressupostos autorizadores da responsabilidade civil, o reconhecimento de qualquer culpa por parte dos bancos-réus, tanto o seu, quanto aquele para onde direcionado o fruto da fraude em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

benefício da terceira, no evento noticiado nos autos.

Ora, o próprio autor confessa ter realizado a transação via PIX e por sua própria vontade, no importe de R\$ 1.322,00, em benefício da terceira fraudadora antes mesmo de concretizar o negócio.

Ou seja, a transação foi realizada por suas mãos e por ato consciente de sua parte.

E os bancos, considerando a regularidade da transação efetivada, a chancelou, como realmente era de se esperar, inexistindo ilícito por conta disso que lhes possa ser imputado.

O fato de o autor crer/acreditar que realmente fazia o PIX para a pessoa com quem negociava a placa de vídeo e não para uma falsária que a ludibriou de forma pretérita não impõe responsabilidade alguma a nenhum dos bancos pelo evento e seu respectivo resultado, não sendo demais mencionar que é da essência do PIX a transferência de dinheiro de forma imediata entre contas, sendo certo que a regularidade dos dados digitados e a respectiva responsabilidade pelas transações através dele quitadas são de exclusiva responsabilidade dos correntistas que desse meio de pagamento se valem.

Daí porque não há como se responsabilizar o banco-réu pelo evento descrito na inicial, porquanto o fortuito que vitimou o autor foi praticado pela terceira plenamente identificada nos autos e que não integrou a lide e no âmbito externo da atuação dos bancos, seja aquele com quem mantém sua conta, seja aquele que acolheu o crédito em benefício da terceira, incidindo no caso a excludente prevista no art. 14, §3º, inc. II, CDC.

Em outras palavras, não houve movimentação indevida da conta do correntista, mas sim transação via PIX por ele confessadamente realizada em benefício da terceira que mantinha conta junto ao BANCO SANTANDER S/A por acreditar que a compra que realizava era verídica.

Logo, foi sua inocência que desembocou no prejuízo e não qualquer ato praticado pelos apelados que, tão logo notificados da fraude, acionaram o mecanismo MED e conseguiram reaver R\$ 14,00, o que, a despeito de irrisório, comprova que atuaram de forma diligente visando a minoração dos prejuízos que suportou.

Anote-se que a transferência foi por si realizada às 09h54min do dia 15/02/2024, mas o NU



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PAGAMENTOS S/A só foi comunicado do episódio no dia 16/02/2024 às 16h48min (fls. 30/32), ou seja, depois de decorrido tempo mais que suficiente para que a meliante retirasse a maior parte do valor da conta.

Portanto, a despeito de se lamentar o ocorrido, não se pode deslembrar que foi sua atuação inocente e descuidada de transferir dinheiro via PIX (que representa movimentação imediata, instantânea e sem possibilidade de retorno) para terceira, sem se acerrar que ela realmente era a proprietária do bem e sem estar em sua presença e de posse do bem, como era de se esperar, que culminou no prejuízo material e moral que agora, de forma imprópria, tenta imputar aos bancos, tanto o seu, como aquele onde a conta foi pela falsária aberta, em comportamento que se afasta da boa-fé.

Tivessem os bancos participado do evento, seja por ação ou omissão, sua responsabilização seria instantânea.

Mas, nada havendo que os ligue ao evento danoso, praticado no âmbito externo da sua atuação, por terceiro plenamente identificado e que poderia, também, ter integrado a presente lide, tem-se que deles nada pode ser exigido.

Logo, descabida arguição de defeito na prestação do serviço ou mesmo de violação do dever de segurança, como tenta fazer crer.

Por esses motivos, é que se rejeita a tese de cerceamento de defesa, incorrente no caso e se mantém o decreto de improcedência da pretensão, com os acréscimos aqui realizados.

Em situações assemelhadas a esta, este Tribunal também já decidiu que:

"RESPONSABILIDADE CIVIL – RESTITUIÇÃO DE PIX E DANO MORAL – PIX realizado pela autora em benefício de terceiro, somente depois tomando conhecimento de que havia sido vítima de fraude – Pretensão de que o valor transferido lhe seja ressarcido pelo banco – Ação julgada improcedente por ausentes os pressupostos da responsabilidade civil – Insurgência pela autora – Descabimento – Relação de consumo que é incontroversa – Excludente de responsabilidade, contudo, que

desonera o banco, que não participou, nem de forma mínima, do evento – Aplicação do art. 14, §3º, inc. II, CDC – Autora que agiu por sua livre vontade ao transferir o dinheiro via PIX para o terceiro, sem se acerrar de que ele realmente era o dono do bem que pretendia adquirir – Inexistência, outrossim, de qualquer indício de que tenha comunicado o banco após descortinar a fraude e em tempo razoável a inibir a concretização da transação, que tem, por essência, a transferência imediata de dinheiro entre contas – Autora que realizou o PIX por sua livre vontade – Inexistência de falha na prestação do serviço ou mesmo de violação do dever de segurança, como alega – Improcedência mantida – Honorários recursais devidos e elevados para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade – Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão.” (TJSP; Apelação Cível 1002594-85.2023.8.26.0576; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto – 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2024; Data de Registro: 29/04/2024)

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL. GOLPE DO PIX. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência. Insurgência recursal do autor requerendo a condenação da parte ré nos danos materiais e morais, por haver sido vítima do golpe do PIX. 2. PRELIMINAR. AUSÊNCIA DE DIALETICIDADE. Afastada. Ausência de violação ao art. 1010 do CPC/15. 3. PRELIMINAR DE JULGAMENTO CITRA PETITA. Rejeitada. Esgotamento da prestação jurisdicional, resolvendo a disputa dentro dos limites colocados em juízo pelas partes, expendendo motivação bastante a justificar a solução encontrada (CF/88, art. 93, IX e art. 11 do CPC). Indubitável que a sentença combatida está em perfeita harmonia com as teses e o conjunto probatório. 4. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. Caracterizada. Culpa exclusiva da vítima em razão da falta de cautela ao seguir orientação de terceiro estranho ao se dirigir a estabelecimento comercial desconhecido em outro país (Paraguai). Abertura da conta

corrente destinatária que, por si só, não induz a falha dos serviços bancários, sem haver indícios de que tenha sido aberta em fraude ou mediante uso de documentos falsos. Ausência de falha na prestação dos serviços da parte ré. Fortuito Externo. Rompimento do nexa causal. Afastamento da responsabilização das instituições réas (CDC, art. 14, §. inc. II). 5. MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED). Ferramenta que, embora permita o reembolso da quantia transferida via PIX, somente é efetiva se houver numerário na conta recebedora, o que não é o caso. Precedente deste Eg. Tribunal. Ausência de saldo na conta destinatária demonstrada nos autos. 6. DANO MORAL. Não caracterização, no caso. Verba indevida. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (CDC, art. 14, §3º, inc. II). Improcedência da ação decretada. 7. RECURSO DESPROVIDO. Majoração da verba honorária de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa (CPC/15, art. 85, §11), observada a gratuidade de justiça." (TJSP; Apelação Cível 1000653-91.2023.8.26.0482; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2024; Data de Registro: 29/05/2024)

"APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de improcedência. Insurgência recursal do autor. Pretende o autor obter a condenação dos réus, solidariamente, ao pagamento dos danos materiais e morais sofridos, em razão da falha na prestação dos serviços, que possibilitou o golpe de que foi vítima. 2. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE CIVIL. Caracterizada. Culpa exclusiva da vítima em razão da falta de cautela ao seguir orientação de pessoa que se passou por um amigo, em conta do Instagram. Abertura da conta corrente destinatária que, por si só, não induz a falha dos serviços bancários, sem haver indícios de que tenha sido aberta em fraude ou mediante uso de documentos falsos. Ausência de falha na prestação dos serviços dos Bancos réus. Fortuito Externo. Rompimento do nexa causal. Afastamento da responsabilização das instituições

rés (CDC, art. 14, §. inc. II). 3. DANO MORAL. Não caracterização, no caso. Verba indevida. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (CDC, art. 14, §3º, inc. II). Improcedência da ação decretada. 4. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. Majoração da verba honorária de 10% para 15% sobre o valor da causa (CPC/15, art. 85, §11), observada a gratuidade de justiça." (TJSP; Apelação Cível 1009570-49.2022.8.26.0704; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XV - Butantã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/06/2024; Data de Registro: 27/06/2024)

"APELAÇÃO. Fraude bancária. Ação indenizatória Inconformismo da autora. Golpe do falso investimento. Realização de transferência bancária pela autora, via "Pix" de sua conta corrente para terceiro, sob a promessa de retorno financeiro. Relação de consumo Transferência via "Pix" realizada de forma espontânea pela própria autora. Ausência de responsabilidade civil da instituição financeira ré. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da autora evidenciada. Aplicação da regra do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau -Turma II (Direito Privado 2); Ap. 1008266-35.2023.8.26.000; Rel. Des. JOÃO BATTAN NETO; J. 21/08/2024).

"Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Alegação de falha na prestação de serviços prestados pelas rés. Legitimidade passiva reconhecida. "Golpe do Instagram". Fraude praticada por meio de anúncio de investimento financeiro em rede social. Vítima que realiza livremente transferência bancária em favor do estelionatário, sem o devido cuidado. Falha na prestação dos serviços das rés não vislumbrada. Improcedência da pretensão inicial. Recurso da autora não provido, com observação e recurso da ré Facebook provido." (TJSP; Apelação Cível 1052315-79.2023.8.26.0002; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024).

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. GOLPE DO "INSTAGRAM". Cerceamento de defesa não configurado. Apelante que, intimada a especificar provas, requereu o julgamento antecipado da lide. Transferências bancárias efetivadas voluntariamente a estelionatário que invadiu a conta do instagram de um amigo da autora oferecendo "uma grande oportunidade de investimento". Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas, deixando de confirmar as informações recebidas antes de efetuar as operações bancárias. Descabida restituição de valores e indenização. Sentença de improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1070922-43.2023.8.26.0002; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/04/2024; Data de Registro: 29/04/2024).

"APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. FRAUDE. COMPRA DE CELULAR. ANÚNCIO VEICULADO NO INSTAGRAM. CONTA DE TERCEIRO CLONADA. PIX REALIZADO PARA DESCONHECIDOS. SOMENTE A DETENTORA DO PERFIL CLONADO E DO CHIP DE CELULAR PODERIA SUSCITAR FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 18 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. CULPA EXCLUSIVA DA APELANTE QUE NÃO TOMOU CUIDADOS MÍNIMOS PARA PAGAMENTO DE CONSIDERÁVEL VALOR A DESCONHECIDOS. EXCLUDENTE DO ARTIGO 14, § 3º, INCISO II DO CDC. AUSÊNCIA DE FALHA E NEXO CAUSAL ROMPIDO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO." (TJSP; 14ª Câmara de Direito Privado; Ap. 1001367-15.2021.8.26.0549; Rel. Des. CÉSAR ZALAF; J. 23/11/2022).

"RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA IMPROCEDENTE AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COM PEDIDO DE REFORMA GOLPE NO INSTAGRAM CONTA DE USUÁRIA QUE FOI HACKEADA/CLONADA, ANUNCIANDO OFERTAS DE PRODUTOS AUTORA QUE, INDUZIDA A ERRO, REALIZOU PIX A TERCEIRO RECORRENTE/AUTORA QUE NÃO ADOTOU AS CAUTELAS MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA EVITAR O PAGAMENTO INDEVIDO - INEXISTÊNCIA DO DENOMINADO "FORTUITO INTERNO" CIRCUNSTÂNCIA QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DA SÚMULA Nº 479 EDITADA PELO C. STJ APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUE NÃO DEVE IMPLICAR NO IRRESTRITO ACOLHIMENTO DOS INCONSISTENTES RECLAMOS DEDUZIDOS PELA AUTORA - PLENO ACERTO DA R. SENTENÇA COMO PROFERIDA - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA - RECURSO NÃO PROVIDO." (TJSP; 16ª Câmara de Direito Privado; Ap. 1004230-15.2022.8.26.0223; Rel. Des. SIMÕES DE VERGUEIRO; J. 04/11/2022).

De resto, devidos honorários recursais aos vencedores, em decorrência do trabalho adicional realizado em segundo grau, ficando estes elevados para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade sob a qual o autor litiga (art. 85, §11 c/c 98, §3, CPC).

Desnecessárias maiores digressões.

3. Nega-se, pois, provimento ao recurso, nos termos do presente acórdão.

JACOB VALENTE

Relator