



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000129017

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003836-39.2024.8.26.0481, da Comarca de Presidente Epitácio, em que é apelante GABRIELA BONDEZAN CAVANHEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e STONE PAGAMENTOS S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o advogado Lucas Mangolin Alves, OAB/SP 422.779.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1003836-39.2024.8.26.0481

Apelante: Gabriela Bondezan Cavanheiro

Apelados: PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A e Stone Pagamentos S/A

Comarca: Presidente Epitácio

Voto nº 4812

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. GOLPE DO PIX. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela autora, Gabriela Bondeza Cavanheiro, contra sentença que julgou improcedente a ação indenizatória em face da PagueSeguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. e da Stone Instituição de Pagamentos S.A., condenando-a ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa.

2. A apelante busca a reforma da sentença para condenar os réus ao pagamento de danos materiais (R\$ 4.200,00) e morais (R\$ 12.600,00). Alega responsabilidade objetiva dos réus por falha na prestação do serviço, por terem permitido a abertura de contas utilizadas na fraude, e que o caso configura fortuito interno.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) se há responsabilidade dos réus pela suposta falha na prestação de serviço; (ii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. A responsabilidade objetiva dos réus é afastada pela culpa exclusiva da vítima, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC. A autora, correntista do Nubank, realizou as transferências PIX que causaram o prejuízo de forma livre e espontânea. Ela própria acessou o aplicativo bancário, inseriu os dados dos beneficiários fornecidos pelo fraudador e confirmou as transações. Não houve invasão, clonagem ou controle remoto de seu dispositivo. A narrativa autoral evidencia que a autora agiu sem a cautela exigível, acreditando na promessa de

"reversão" de valores por meio de transferências para contas de desconhecidos.

5. A autora dispunha de canais oficiais para confirmar a legitimidade do procedimento, como o telefone de atendimento do Nubank (iniciado em 0800), número diverso do utilizado pelo fraudador. Conforme consta do boletim de ocorrência, após constatar a fraude, a autora contatou seu banco pelo número oficial e foi informada de que a instituição não adotava tais práticas. A verificação prévia poderia e deveria ter sido feita antes da realização das transferências.

6. Os réus atuaram como meros destinatários (beneficiários financeiros) dos valores transferidos. Não restou provado que para a abertura das contas pelos réus foram utilizados documentos falsos ou por meio de fragilidade em seus sistemas de segurança. A mera utilização posterior da conta para receber valores de origem fraudulenta, sem prova da irregularidade na sua abertura, não configura falha no serviço. Ademais, a autora não notificou os réus em tempo hábil para permitir a retenção dos valores via Mecanismo Especial de Devolução (MED).

7. Afastada a responsabilidade civil dos réus pelo evento, não há fundamento para condená-los ao pagamento de indenização por danos materiais ou danos morais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Caracteriza culpa exclusiva da vítima, apta a excluir a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, a conduta do consumidor que, embora induzido por terceiro que se passa por funcionário bancário, realiza transferências PIX de forma livre, espontânea e voluntária, sem adotar os cuidados mínimos exigíveis para verificar a legitimidade do procedimento. 2. O evento danoso decorre de fortuito externo (conduta da vítima que agiu sem a devida cautela). 3. A conjunção de fatores exclui a responsabilidade objetiva das instituições financeiras que apenas receberam os valores, na ausência de prova concreta de que as contas destinatárias foram abertas mediante fraude



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

documental ou que houve falha específica no serviço de segurança por parte dessas instituições.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, §11, 487, I; CDC, arts. arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14, §3º.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1003740-82.2025.8.26.0224, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 19.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554, Rel. Fabiana Calil Canfour de Almeida, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2), j. 18.12.2025; TJSP, Apelação Cível 1001249-22.2025.8.26.0477, Rel. Guilherme Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2), j. 29.01.2026.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 260/267, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Gabriela Bondeza Cavanheiro** em face de **Pague Seguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. e Stone Instituição de Pagamentos S.A.**, nos seguintes termos:

“Isso posto, julgo IMPROCEDENTE o pedido formulado na inicial, extinguindo o feito com resolução do mérito, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.”

Sucumbente, condeno a autora no pagamento das custas e despesas processuais, assim como dos honorários advocatícios da parte requerida, ora fixados no percentual de 10% (dez por cento) sobre o valor atual da causa, observada a suspensão de exigibilidade prevista no artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.”

Sustenta a autora/apelante, que há responsabilidade objetiva dos réus ante a falha na prestação do serviço realizar a abertura de contas para fraudes; que o caso se amolda ao fortuito interno; que restam caracterizados os danos morais e materiais indenizáveis. Requer a reforma da sentença para condenar os réus.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 278/287).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contrarrazões apresentadas (fls. 291/312).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 317).

É o relatório.

Consta que, a autora é cliente do Nubank, utilizando a conta nº 1133323-3 (agência 0001), com acesso restrito e exclusivo via seu aparelho celular pessoal. No dia 16/08/2023, foi alvo de fraude perpetrada por meio de contato telefônico. Aduz que recebeu ligação de pessoa que se identificou como preposta do banco, a qual detinha acesso a todos os seus dados sigilosos e informou sobre suposta invasão de sua conta por dispositivo de terceiros.

Relata que, após verificar movimentações internas atípicas entre sua conta corrente e a função "caixinha" —as quais não reconhece—, foi orientada a realizar procedimentos de segurança para "estorno" dos valores. Induzida em erro pela fidedignidade das informações em posse do fraudador, a requerente efetuou duas transferências via PIX, que totalizaram o prejuízo material de R\$ 4.250,94 (quatro mil, duzentos e cinquenta reais e noventa e quatro centavos), sendo uma delas mediante utilização de limite de cartão de crédito.

Requeru a condenação dos réus ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 4.200,00 e reparação por dano moral no valor de R\$ 12.600,00.

Em contestação, o réu Stone Instituição de Pagamentos S.A., defendeu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, que não houve falha na prestação do serviço; ocorrência de fortuito externo; que se trata de culpa exclusiva de terceiros e da vítima; que não cometeu ato ilícito, não estando configurada sua responsabilidade; que realiza todas as verificações de segurança para abertura de conta (fls. 55/70).

Pageseguro Internet Instituição de Pagamentos S.A. contestou alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva; a necessidade de formação de litisconsórcio passivo com o Banco Nubank e os receptores dos valores. No mérito, a ausência de falha nos serviços prestados; inexistência de ato ilícito; ocorrência de fortuito externo; que houve culpa exclusiva da vítima; que não há responsabilidade de sua parte; que realiza todas as verificações de segurança para abertura de conta (fls. 203/225)

Instados acerca das provas que pretendam produzir



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

(fls. 252), autora e réus pugnaram pela prova documental e oral (fls. 255/259).

Sobreveio sentença julgando improcedentes os pedidos.

Cinge-se a discussão a saber: (i) se há responsabilidade dos réus e; (ii) se houve dano moral e qual o montante indenizatório.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que os réus juntaram os seguintes documentos: extrato da conta corrente (fls. 145/191); comprovante de transferência (fls. 192); comprovante de cancelamento da conta (fls. 193/195); comprovante de PIX (fls. 257/258).

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), sendo aplicável a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, disposta no art. 14 do mesmo diploma.

Neste passo, o artigo 14, § 3º, II, CDC exclui a responsabilidade do fornecedor quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, sendo àquele o caso dos autos.

Em que pese o alegado pela autora, o infortúnio não pode ser atribuído a uma falha de segurança das instituições financeiras réis.

Isso porque, como se infere dos autos, a fraude somente se aperfeiçoou por conduta da própria apelante, que não adotou as cautelas de segurança necessárias, pois de forma espontânea, efetuou transferência para outrem.

Com o relato da petição inicial e do próprio boletim de ocorrência lavrado (fls. 21/22) é possível verificar que a autora/apelante concorreu para a efetivação da fraude, permitindo contato telefônico com terceira pessoa que se passava por funcionário do Banco em que mantém conta corrente (Nubank) (fls. 26), pessoa jurídica diversa dos réus, e seguindo orientações deste, realizou, de forma espontânea, Pix para contas de desconhecidos que lhe fora indicada (fls. 29 e 33).

A suposta central de atendimento informou à autora sobre uma movimentação específica e atípica: um provisionamento (transferência interna) no valor de R\$ 3.300,00 da conta corrente para a função "caixinha" do próprio aplicativo. A autora, ao verificar em tempo real, constatou que a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

movimentação de fato existia e era desconhecida por ela. A interlocutora, então, listou uma série de outras transferências internas irregulares entre conta e "caixinha" e alertou que um aparelho celular da marca Motorola, não pertencente à requerente, estava vinculado ao seu acesso bancário.

Sob a justificativa de estar executando um "protocolo de segurança" para conter um suposto vazamento de dados e uma invasão em curso, a apelante foi orientada a realizar alguns procedimentos, recebendo um link que deveria ser inserido no sistema PIX para, em tese, reverter os supostos valores movimentados indevidamente.

Sem qualquer cautela, realizou todo o procedimento vindo a promover as transferências.

Aliás, consta do próprio boletim de ocorrência que, após constatada a fraude, a requerente entrou em contato com seu Banco pelo número oficial, iniciado em 0800, número totalmente diverso do que a falsa central a contactou (fls. 26), sendo informada que a instituição financeira não se utilizava de tal prática ou procedimento.

Evidente que a requerente tinha condições de aferir previamente a validade do aludido procedimento por meio de telefone oficial e conhecido do Banco em que é correntista.

Assim, deixou a apelante de observar os cuidados mínimos necessários com relação à verificação da legalidade dos procedimentos que adotou, de modo que inexistiu falha na prestação de serviços por parte dos réus, a justificar o pedido indenizatório.

A autora realizou regular e espontaneamente os procedimentos indicados, sem qualquer questionamento prévio ou verificação da veracidade. Notório que o suposto "protocolo de segurança" não encontra respaldo nas práticas bancárias legítimas.

Nenhuma instituição financeira orienta seus clientes a realizar transferências para "reverter" valores ou como procedimento de segurança.

Não há qualquer prova de que os corréus, pessoas jurídicas, tenham concorrido com eventual vazamento de dados da autora a fim de viabilizar a fraude, posto que aquela não mantinha qualquer vínculo com estes, declarando ser correntista apenas do Banco Nubank.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Diante desse cenário, é de se concluir que os corréus apenas serviram de destinatários dos valores transferidos sem qualquer evidência de que as contas tenham sido abertas mediante fraude para fins ilícitos.

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.

Na verdade, 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. Isso porque a regularidade da documentação é aferível, entretanto, a intenção do correntista não.

Ademais, não há prova de que a requerente tenha notificado, em tempo, os requeridos acerca da fraude para que tomassem as providências necessárias para buscar a devolução do valor via MED (Mecanismo Especial de Devolução), eis que as notificações extrajudiciais foram lavradas um dia após o ocorrido e não acompanham prova de recebimento (fls. 23/25). Afastando eventual inércia a colaborar com o aperfeiçoamento da fraude.

No ponto, demonstra a apelada Stone que o valor recepcionado em sua conta dia 16/08/2023 foi transferido para conta de Banco diverso em nome de terceira pessoa, impossibilitando o bloqueio e devolução (fls. 192).

Nessa trilha, muito embora seja dever das instituições financeiras envidarem todos os esforços no sentido de propiciar segurança a seus clientes para suas operações cotidianas, não se pode olvidar que o consumidor tem o dever de zelo quando da utilização das ferramentas colocadas à sua disposição.

Por tais motivos, penso que se está diante da causa excludente da responsabilidade objetiva do prestador de serviços estampada no art. 14, § 3.º, II, do CDC, qual seja, a culpa exclusiva da vítima, não se podendo imputar, ademais, qualquer conduta ilícita – comissiva ou omissiva – aos corréus Pageseguro e Stone.

E como explicitou a sentença (fls. 263/265):



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“Na espécie, pelos próprios argumentos iniciais, é ponto incontroverso que a parte autora realizou as transferências seguindo orientação de estelionatária que se fez passar por representante do banco réu. Nada obstante, em que pese a situação desfavorável da requerente, não houve, por parte dos requeridos, qualquer intervenção ou participação na formação do evento danoso, posto as transferências terem sido autorizadas pela própria autora.

A questão para aferição da responsabilidade ou da ausência de responsabilidade da parte requerida é, a meu ver: houve culpa exclusiva do consumidor? Dito de outro modo: teria o consumidor comum, o homem médio de Presidente Epitácio/SP, condições de aquilatar, de imediato, que a proposta era enganosa?

Quais os limites para a caracterização da excludente "culpa exclusiva" do consumidor, que teria sido vítima por não atinar sobre o caráter enganoso da ligação? Quais as fronteiras para a fixação da responsabilidade dos fornecedores por atos fraudulentos praticados por terceiros, a partir da contrafação das disposições visuais de suas páginas próprias da internet ou simplesmente de falsários que se assumem representar a instituição com a mera veiculação de número telefônico em páginas virtuais?

Em termos simples: no caso em apreço, o consumidor deveria ter prestado mais atenção ao contato do “atendente”?

Ou, ao revés, é a parte ré quem deve tomar todas as cautelas para evitar que falsários assumam sua representação, apresentando-se tão facilmente no mercado de consumo com o emprego de medidas estelionatárias?

A quem atribuir os custos do crime: ao consumidor lesado ou às fornecedoras?

.....
.....

A jurisprudência irá estabelecer os limites entre os casos de "fortuito interno", quando deverá incidir a responsabilidade do fornecedor e "culpa exclusiva" da vítima, causa excludente do dever de indenizar, nos casos de golpes cibernéticos com emprego de aplicativos de comunicação instantânea.

Haverá fortuito interno quando a fraude aplicada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pelos golpistas, a partir dos padrões visuais e de linguagem utilizados, da arte gráfica empregada, das técnicas de redação e da credibilidade das ofertas propagandeadas, quando comparadas com as práticas comerciais legítimas feitas pelas fornecedoras, forem críveis por qualquer brasileiro adulto alfabetizado medianamente?

Entendo, revendo posição anterior, que não. Explico-me. Se os golpistas tivessem fraudado o próprio - e verdadeiro canal de comunicação das requeridas e, através de ferramentas tecnológicas próprias, obtido os valores transferidos espontaneamente pela autora, haveria dever de indenizar por parte das rés.

Contudo, a própria narrativa autoral mostra que a requerente foi incauta, pois realizou operações financeiras para beneficiários desconhecidos sob a promessa de que ao final do "atendimento" seriam canceladas operações duvidosas que estariam sendo praticadas com o esgotamento dos valores depositados em conta corrente, ou seja, a medida seria necessária para reverter fraudes; em verdade, era nítido golpe de estelionato.

Como já mencionado, a "culpa exclusiva" da vítima causa excludente do dever de indenizar, assim como o fortuito externo."

Veja-se julgados a respeito do tema:

"BANCÁRIO. Ação indenizatória. Golpe por "whatsApp". Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Inexistência de falha na prestação do serviço. Transação por PIX realizada pelo próprio consumidor, induzido por fraudador. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1001249-22.2025.8.26.0477; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Praia Grande - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de Registro: 29/01/2026)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação de indenização por danos materiais e morais - Golpe do falso relacionamento / falsa central de atendimento - Sentença de improcedência - Recurso da autora - Realização de transferência via PIX de forma livre e espontânea pela autora - Ausência de falha na prestação de serviço por parte dos réus - Fortuito externo - Culpa exclusiva da vítima - Excludente de responsabilidade das instituições financeiras - Artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Danos materiais e morais não caracterizados - Indenizações inexigíveis - Sentença mantida - Honorários advocatícios majorados - Apelação desprovida” (TJSP; Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)

“Ação de restituição c.c danos materiais – Transferências bancárias realizada pelo autor através de PIX em benefício de terceiro, sendo vítima de golpe – Golpe da falsa central de atendimento do Banco - Golpista se passou por funcionário do Banco – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva da instituição financeira, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva do autor evidenciada – O autor vítima de golpe de engenharia social, transferiu valores através de PIX para conta de terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferências realizadas através de PIX, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha do Banco na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado.” (TJSP; Apelação Cível 1003740-82.2025.8.26.0224; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2025; Data de Registro: 19/12/2025)

Portanto, fica desprovido o recurso da autora.

Majoro os honorários de sucumbência para 15% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do 85, § 11, do CPC. Ressalvada a gratuidade processual conferida.

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

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR