



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000016413

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004613-77.2025.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que são apelantes PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e 7TRUST FINANCE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., é apelada ALEXSANDRA DE SOUZA FRANÇA (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Deram provimento aos recursos. 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, 27 de janeiro de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1004613-77.2025.8.26.0161

Apelantes: Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S.A. e outros (réus)

Apelada: Alexsandra de Souza França (autora)

Comarca: Diadema (SP)

Voto nº 1.883

Apelação. Relação de consumo. Ação de obrigação de fazer com indenização por danos materiais e morais. “Golpe do falso investimento”. Transferências realizadas espontaneamente pela autora. Inexistência de falha na prestação de serviço. Culpa exclusiva da vítima. Fortuito externo. Impossibilidade de responsabilização das instituições financeiras. A autora, vítima de estelionato, realizou voluntariamente transferências a terceiro sob promessa de retorno financeiro vantajoso. Relação de consumo configurada (Súmula 297 do STJ). Não demonstrada falha na prestação do serviço pelas instituições financeiras, tampouco nexos causal entre sua atuação e o dano suportado. Fraude praticada por terceiro que configura fortuito externo, atraindo a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Culpa exclusiva da vítima evidenciada. Inviabilidade de condenação ao pagamento de danos materiais e morais. Sentença reformada para julgar improcedente a ação. Recursos providos.

Vistos, etc.

Trata-se de apelações interpostas por PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A., Banco Santander (Brasil) S.A. e 7Trust Finance Instituição de Pagamento S.A. (réus) contra a sentença (fls. 347/349), prolatada pelo MM. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Diadema (SP), que julgou procedente a ação de obrigação de fazer e de reparação por danos morais e materiais ajuizada por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Alexsandra Souza França.

A autora ajuizou a presente demanda visando à restituição de valores perdidos após ser vítima de estelionato. Narrou que as instituições financeiras falharam na prestação do serviço, pois não realizaram o estorno das quantias transferidas ao golpista.

Diante disso, a requerente pleiteou a condenação dos réus ao pagamento do montante de R\$ 16.874,00 (dezesesseis mil, oitocentos e setenta e quatro reais), a título de danos materiais, correspondente aos prejuízos sofridos. Requereu, também, a condenação das instituições financeiras no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), a título de danos morais.

Sobreveio sentença que julgou a ação procedente, sob o fundamento de que as instituições financeiras falharam na prestação do serviço ao permitir a abertura de conta corrente em nome de estelionatário que causou prejuízos financeiros à autora. Assim, entendeu o juízo haver razão para a condenação solidária dos réus ao pagamento de R\$ 16.874,00, a título de danos materiais, e ao valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais.

Embargos de declaração rejeitados (fl. 360).

Em suas razões recursais (fls. 364/376, 380/390 e 393/409), os réus reiteraram os fundamentos trazidos nas contestações para que a ação seja julgada totalmente improcedente.

Recursos tempestivos e preparos recolhidos (fl. 443).

Vieram contrarrazões (fls. 416/432).

Apelada beneficiária da gratuidade de Justiça (fl. 79).

É a síntese do necessário. Passo ao voto.

Os recursos comportam provimento.

A **relação existente entre as partes é de consumo**, sendo a autora destinatária final dos serviços prestados pelos réus, consoante a Súmula nº 297 do STJ.

Nessa linha, nos termos do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC, deve haver culpa exclusiva da vítima ou de terceiro para que se rompa o nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e os danos sofridos pelo consumidor.

No caso em comento, **restou incontroverso o fato de que a autora foi vítima do chamado “golpe do falso investimento”** (fls. 63/65), tendo em vista que realizou as transferências informadas na inicial de **forma espontânea**, isto é, com válida e regular manifestação de vontade, **sob a promessa de que obteria vantajoso retorno financeiro**.

Nesse contexto, não há dúvida de que a autora realizou as transferências em virtude da oferta de vantagem pecuniária, assumindo o risco ao realizar negócio firmado com terceiros.

Malgrado tais fatos sejam lamentáveis, **não se afigura possível imputar a responsabilidade pelo prejuízo causado por terceiros às instituições financeiras ora apelantes**.

Portanto, na hipótese dos autos, a responsabilidade civil pelos prejuízos suportados pela autora deve recair exclusivamente sobre o estelionatário que perpetrou a fraude.

Embora não se questione a existência do informado golpe e não se olvide que a responsabilidade das instituições financeiras por danos gerados por fortuito interno, relativo a fraudes no âmbito de operações bancárias, seja objetiva (STJ, Súmula n.º 479), **é imprescindível o nexo causal entre um ato comissivo ou omissivo atribuído aos bancos e o dano suportado pela vítima, o que não restou demonstrado nos autos**.

Aliás, este Tribunal tem reiteradamente decidido que, nos casos de “golpe do falso investimento”, as instituições financeiras não respondem pelos

prejuízos suportados pela vítima quando não houver elementos suficientes para demonstrar falha na prestação do serviço:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. "GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO". FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO DEMONSTRADA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação de indenização por perdas e danos proposta por Felipe dos Santos Formiga Lourenço em face de Nubank, em que o autor pleiteia reparação por valores transferidos a terceiros em decorrência de "golpe do falso investimento". Alega que a instituição financeira teria falhado na prestação de seus serviços ao permitir que tais operações fraudulentas ocorressem. O juízo de primeiro grau julgou improcedente o pedido, entendendo que a responsabilidade pelo dano seria do próprio autor, que não atuou com a devida diligência ao realizar o suposto investimento. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se o banco réu deve ser responsabilizado por danos decorrentes do golpe sofrido pelo autor, ou se a responsabilidade é excluída em razão de culpa exclusiva da vítima. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. **Prova documental demonstra que o autor não adotou as cautelas mínimas ao transferir valores a terceiros desconhecidos, sem verificar a autenticidade do contato ou a segurança do aplicativo utilizado. 4. Não há elementos nos autos que comprovem falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, tampouco evidências de vazamento de dados sensíveis que tenham facilitado o golpe. 5. Portanto, trata-se de hipótese de excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, devido à culpa exclusiva da vítima, que agiu sem a diligência necessária.** IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso desprovido. Tese de julgamento: A responsabilidade do fornecedor de serviços é afastada quando a culpa pelo evento danoso é exclusiva do consumidor, que agiu sem a diligência necessária ao realizar transferências a terceiros, sem verificar a autenticidade das informações ou a segurança do processo. (TJSP; Apelação Cível 1030158-15.2023.8.26.0002; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

01/11/2024; Data de Registro: 01/11/2024)".

“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; Apelação Cível 1008266-35.2023.8.26.0007; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2024; Data de Registro: 21/08/2024)”.

Portanto, **não se vislumbra a possibilidade de condenar os réus ao pagamento de danos materiais e, conseqüentemente, de danos morais em favor da autora**, pois se trata de fortuito externo decorrente de culpa exclusiva da vítima.

Ante o exposto, voto pelo **provimento** dos recursos.

Invertendo-se a sucumbência, fica a apelada condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios em 12% sobre o valor da causa, levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal exercido pelos advogados das partes vencedoras, nos termos do artigo 85, §11 do CPC.

A concessão de gratuidade não afasta a responsabilidade da apelada de arcar com os encargos da sucumbência e tão somente suspende as obrigações dela decorrentes por cinco anos, nos termos artigo 98, §2º e §3º, do Código de Processo Civil.

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
Apelação Cível nº 1004613-77.2025.8.26.0161 -Voto nº 1.883



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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