



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000177252

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004637-16.2025.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante KATIA CRISTINA GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 5 de março de 2026.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 42.991

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1004637-16.2025.8.26.0223

COMARCA: GUARUJÁ - FORO DE GUARUJÁ - 4ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: MARCELO MACHADO DA SILVA

APELANTE: KATIA CRISTINA GONÇALVES

APELADO: MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. “Golpe do falso advogado”. Ausência de falha na prestação dos serviços. Inexistência de nexo de causalidade. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Excludente de responsabilidade. Súmula 479 do STJ não aplicável à hipótese. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

RELATÓRIO

Apelação contra r. sentença (fls. 326/329) que julgou improcedentes os pedidos deduzidos pela autora e a condenou ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Apela a autora. Sustenta, em suma, que a contestação é genérica e, portanto, não houve impugnação dos fatos narrados na petição inicial. Menciona a Súmula 479 do STJ e o enunciado 14 do TJSP, além de precedentes favoráveis à sua pretensão. Afirma que a restituição efetuada pela instituição financeira foi de apenas R\$. 1,00 e que a transação é incompatível com seu padrão de consumo, o que evidencia falha de segurança. Aduz que o banco é responsável por não efetuar bloqueio cautelar e pela utilização indevida de seus dados bancários, bem como pela malversação do PIX e pela ausência de prévia verificação da conta do estelionatário. Reafirma os danos materiais e morais sofridos. Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo, respondido (fls. 352/364) e sem preparo diante da gratuidade de que goza a apelante (fls. 54).

VOTO

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação em que a autora, narrando golpe em que foi induzido a transferir R\$. 999,99, via PIX, para a conta de terceira pessoa, pretende a condenação

da ré, instituição da qual é correntista, à restituição em dobro do montante transferido e indenização dos danos morais decorrentes da fraude (R\$. 10.000,00).

Com efeito, como bem registrado na respeitável sentença, não se verifica, na hipótese, que a transferência indevida decorreu de falha de segurança nos serviços prestados pela apelada, tampouco que poderiam ser evitadas pelo meio de pagamento.

Embora lamentável, o sucesso dos fraudadores somente pode ser debitado à falta de cautela da apelante, que, ao receber contato de terceiros que se passaram por sua advogada e, posteriormente, por promotor de justiça, efetuou uma transferência via PIX que acreditou necessário para o recebimento dos frutos de ação bem sucedida. É o que se depreende dos fatos registrados no boletim de ocorrência anexado à petição inicial, *verbis*: “*Recebi uma mensagem da minha advogada Victória Falcone, dizendo que eu tinha ganho uma ação, e que ia me passar o contato do promotor, ele entrou em contato e eu caí no golpe.*” (fls. 45).

Em casos tais, não há se falar em aplicação da Súmula 479 do STJ porquanto inexistente nexos de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o evento danoso, que decorre, exclusivamente, da desídia do consumidor, pois a efetivação de apenas uma transferência PIX, ainda que em valor destoante das transferências usualmente realizadas pela correntista, é insuficiente para que haja detecção por setores de prevenção de fraudes, relevando notar que o bloqueio cautelar constitui sistema de segurança a ser adotado pelo banco de destino da transação¹ (no caso, o Banco Bradesco S.A. – fls. 52).

Assim, de fato, as particularidades do caso concreto não permitem atribuir à instituição financeira a responsabilidade pelos danos experimentados pelo correntista, conforme entendimento predominante nos mais recentes julgados desta Corte.

Confira-se:

“AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES. Transferência de valor a pedido de terceiro, que se passou por seu advogado. Operação realizada de forma espontânea pelo próprio demandante. Culpa exclusiva da vítima.

¹ “PIX: O que é e como funciona o bloqueio cautelar”. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-bloqueio-cautelar>>. Acesso em: 27 jan. 2026.

Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CPC. Pretensa responsabilização da corré Pagseguro por negligenciar abertura de conta bancária por fraudador, na qual foi creditado o montante objeto da lide. Impossibilidade. Não identificada qualquer prova de que a instituição financeira teria descumprido as normas previstas nas Resoluções do BACEN. Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar o pleito indenizatório. Ademais, a atitude adotada pelo autor rompe o nexo de causalidade e impede a responsabilização da requerida Pagseguro. Precedentes. Situação diversa se verifica em relação à corré Maria Eduarda de Alcantara Melo, na qualidade de titular da conta corrente beneficiária do montante sub judice. Ausência de elementos capazes de afastar a obrigação de restituir a quantia, na forma da sentença. Vedação ao enriquecimento sem causa. Impossibilidade, todavia, de condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Responsabilidade subjetiva. Dicção do art. 927, do CC. Não demonstrada a prática de ato ilícito pela requerida Maria Eduarda, que tenha contribuído para a efetivação do golpe. Sentença mantida. RECURSOS DESPROVIDOS.”(TJSP; Apelação Cível 1016636-26.2023.8.26.0161; Relatora Desembargadora Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2025; Data de Registro: 08/08/2025).

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA PARA CONTA FRAUDULENTA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição em dobro dos valores e indenização por danos morais, formulados em decorrência de golpe praticado por indivíduo que se passou por seu advogado, induzindo-o à transferência de R\$1.799,98 para conta aberta junto à instituição financeira requerida. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em definir se houve falha na prestação de serviço pela instituição financeira ré na abertura da conta utilizada em fraude e se tal fato gera responsabilidade civil e dever de indenizar. III. RAZÕES DE DECIDIR As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme Súmula n. 479 do STJ. A responsabilidade objetiva, contudo, não é absoluta, sendo afastada quando comprovada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. No caso, o banco réu comprovou ter adotado os procedimentos exigidos pelo Banco Central para a abertura da conta (Resoluções n. 2.025/1993 e 4.753/2019), inexistindo irregularidade detectável ou omissão que configure falha na prestação do serviço. O golpe foi viabilizado pela conduta imprudente do autor, o qual transferiu valores a pessoa física desconhecida, sem confirmar que efetivamente se tratava de seu advogado, rompendo o nexo causal entre o dano e qualquer ato da instituição financeira. Diante da culpa exclusiva da vítima e do ato criminoso de terceiro, resta afastada a responsabilidade da instituição financeira e se mostra indevida indenização material ou moral. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002135-45.2025.8.26.0081; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador:

Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2);
Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 23/01/2026; Data de
Registro: 23/01/2026).

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe do falso advogado – Sentença de improcedência – Apelo do autor – MÉRITO – Autor recebeu contanto via telefone, de criminoso que se passou por seu advogado e noticiou o êxito em ação judicial – Consumidor que, induzido pela engenharia social, realizou transferência via pix a terceiro – Operação efetuada voluntariamente pelo autor – Alegação de transação fora do perfil afastada, pois a transferência foi regularmente executada pelo próprio correntista, mediante autenticação legítima – Culpa exclusiva da consumidor (vítima) e de terceiro (estelionatário) – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Imprudência e negligência do autor que não podem ser imputada à instituição financeira ré – Mecanismo Especial de Devolução (MED) – Ausência de comprovação de comunicação imediata que, ademais, não garante a devolução de valores, haja vista a confirmação da identidade e regularidade da transação pelo autor – Propósito de utilização fraudulenta da conta que não contamina a boa-fé objetiva quando da contratação – Reserva mental ilícita do correntista sem conhecimento da instituição financeira – Inexistência de falha de segurança – Ausência de nexo de causalidade – Responsabilização incabível – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ – Precedentes – SENTENÇA MANTIDA, com majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a gratuidade concedida. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1003105-57.2025.8.26.0077; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).

“CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Observância do princípio da dialeticidade. Telefonema de sedizente preposto da corré Nubank cujas instruções correntista seguiu. Consumidora que forneceu informações sobre limite de cartão de crédito, inseriu código recebido por "WhatsApp" no aplicativo e realizou transferência bancária impugnada (PIX). Origem espúria facilmente perceptível. Inexistência de defeito na prestação dos serviços das corrés. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Apelação desprovida.”
(TJSP; Apelação Cível 1000485-94.2024.8.26.0081; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025).

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Reconhecimento de que a causa necessária, eficiente e exclusiva para a realização das operações impugnadas no presente feito, compreendo a transferência e a contratação do empréstimo identificados na inicial, com relação aos quais, além de não alegado na inicial, nenhuma prova produzida revela que as operações foram em valores expressivos e fora do perfil, para os padrões da parte autora, não tem fato gerador em defeito de serviço da parte ré

instituição financeira, mas sim a fato exclusivo da parte autora e de terceiro, uma vez que ela foi ludibriada pelos fraudadores, em golpe da falsa central de atendimento, também conhecido do falso funcionário, ao permitir o acesso remoto de seu aparelho pelos fraudadores, por não ter adotado as cautelas mínimas, por descuido ou ingenuidade, ao retornar contato e seguir orientação deles, sem antes verificar junto a canal oficial de contato da instituição financeira a veracidade do teor das informações iniciais recebidas – Como o fato de terceiro e o fato exclusivo da vítima constituem causa de exclusão de responsabilidade, por fato exclusivo da vítima (CC, art. 945; CDC, arts. 12, § 3º, III, e 14, § 3º, III), uma vez que elimina o nexo de causalidade em relação à parte ré, requisito este indispensável para o acolhimento dos pedidos formulados, pela parte autora, de condenação ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, de rigor, o julgamento de improcedência da ação. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1004831-69.2024.8.26.0637; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2025; Data de Registro: 30/07/2025).

“AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVA - Decisão que indeferiu pedido de exibição de extrato bancário de possível fraudadora para verificação e destinação de pessoas envolvidas em fraude bancária - IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR - Descabimento - Dados para qualificação dos indivíduos envolvidos no golpe que se mostram suficientes para identificação da fraude perpetrada para ajuizamento de ação futura - Pretensão de exibição de extratos que culminaria em quebra de sigilo bancário de pessoa com quem o autor não manteve qualquer tipo de relação jurídica e não integra a lide - Extratos bancários que devem ser obtidos em ação própria a ser ajuizada para reaver o valor depositado - DECISÃO MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2128079-94.2022.8.26.0000; Relator (a): LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/10/2022; Data de Registro: 04/10/2022).

Reconhecida, portanto, a inexistência de falha na prestação de serviços, não há que se falar em dever de indenizar danos morais ou efetuar o reembolso das quantias transferidas, relevando notar que a efetivação das transações é admitida pela correntista, ainda que ao argumento de que foi induzida a efetuá-las.

Mantida a sentença de improcedência, impõe-se a majoração dos honorários sucumbenciais para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade de que goza a apelante.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Relator