



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000330801

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004853-30.2024.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada CAROLINA ALVES FELIPE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores. LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), IRINEU FAVA E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 13 de abril de 2026.

SOUZA LOPES
relator
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 55433
APEL.Nº: 1004853-30.2024.8.26.0152
COMARCA: COTIA
APTE. : PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A
APDO. : CAROLINA ALVES FELIPE

Declaratória c.c. Indenização – Transações bancárias não reconhecidas correntista – Conjunto probatório que demonstra que não houve falha na prestação do serviço, nem fortuito interno, e sim desídia da autora que baixou programa, possibilitando o acesso remoto de seu celular pelos falsários – Culpa exclusiva da vítima que rompe onexo causal e afasta qualquer responsabilidade da ré – Ação que deve ser julgada improcedente – Recurso provido.

Cuida-se de apelação contra a r. sentença de fls. 307/312, que julgou procedente a ação de indenização por danos materiais e morais que CAROLINA ALVES FELIPE dirigiu contra PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

A ré nega a ocorrência de falha na prestação do serviço; que as transações foram realizadas mediante utilização de dados pessoais da autora, que tinha por obrigação exclusiva o dever de guardar senha e login da conta. Refere-se ao fortuito externo. Insurge-se contra a indenização fixada. Busca a reforma do *decisum*.

Após contrariedade, subiram os autos.

Complementação do preparo a fls. 356/358.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória, na qual a autora nega as transações bancárias apontadas na inicial, no importe de R\$ 32.548,45.

Não há dúvidas da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e que a responsabilidade da ré perante os seus clientes é objetiva.

Contudo, da análise dos autos, não se vislumbra qualquer falha na prestação do serviço bancário.

No caso, pelo boletim de ocorrência de fls. 19/23, a parte autora narra que recebeu um telefonema de uma pessoa que se identificou como sendo da superintendência do Banco e que a autora estava sendo vítima de fraude e o celular invadido, sendo instruída a baixar programas de antivírus e simular envio de pix.

Eis o teor: “*Em 01/03 o Santander ligou via tel 40043535 doc comprova, informando ser da Superintendência de fraudes do Banco, sabiam meu saldo, CC e Ag, disseram que eu estava sendo vítima de fraude e meu celular havia sido invadido, pediram p/ baixar programas de antivírus e simular 1 envio de Pix no valor de 3.500,00 p/ Raphaela Sol Padua Silva c/ descrição cancelamento 47531 e informar o cód de autenticação p/ cancelar o PIX, verifiquei a conta em 03/03 e havia ocorrido vários pagamentos de boletos, empréstimos, pix, totalmente desconhecidos. Fizeram o mesmo em outras contas PagBank/Inter/Mercado Pago*” (fls. 20).

Da narrativa, infere-se que a autora possibilitou o acesso remoto de seu celular pelos falsários.

Ora, não há dúvidas de que houve prática de estelionato, e que, lamentavelmente, causou prejuízos a autora, onde os meliantes se valeram do nome da Instituição Financeira para a prática do golpe denominado como “Falsa Central de Atendimento”.

Contudo, a fraude só restou concretizada diante da conduta da autora que seguiu as orientações dos fraudadores.

Ora, diariamente são veiculadas notícias alertando sobre golpes, no qual falsários se passando por funcionários das Instituições Financeiras convencem a vítima a habilitar dispositivos, entregar os dados sensíveis, inclusive dos cartões, apropriando-se de senhas e demais dispositivos pessoais de segurança, possibilitando a realização de transações fraudulentas.

Esse é exatamente o caso dos autos e, embora se reconheça a existência de responsabilidade objetiva do réu perante o correntista, não é possível, no caso dos autos, imputar qualquer falha na prestação do serviço do réu, tampouco vislumbra-se a ocorrência de fortuito interno, portanto, inaplicável a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Além disso, não há sequer indícios de vazamento de dados por parte do réu. Houve sim, repita-se, violação do dever de

guarda e vigilância pela própria autora, que seguiu as orientações do fraudador, a par de tantas advertências divulgadas em sites dos próprios Bancos e outras mídias sociais acerca do golpe.

É cediço que a “bandidagem” está à frente da tecnologia. Os estelionatários sempre estão encontrando novos meios de enganar as vítimas, e, bem por isso, a precaução e checagem de informações no recebimento de chamadas de pessoas identificando-se como gerentes e representantes do Banco é fundamental a fim de se evitar golpes como dos autos.

Enfim, a questão não exige maiores divagações, trata-se de culpa exclusiva da vítima que rompe o nexo causal e, portanto, afasta qualquer responsabilidade do réu.

Pelo exposto, dá-se provimento ao recurso, para julgar a ação improcedente.

Diante do que se decide, condena-se a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa atualizado.

SOUZA LOPES
Relator