



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000261516

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005063-89.2024.8.26.0408, da Comarca de Ourinhos, em que é apelante ANDRESSA VIANA BARBOSA, são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e NEON PAGAMENTOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1005063-89.2024.8.26.0408

APELANTE: ANDRESSA VIANA BARBOSA

**APELADOS: NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E
OUTROS**

COMARCA: 3ª VARA CÍVEL DO FORO DE OURINHOS

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: CRISTIANO CANEZIN BARBOSA

VOTO Nº 724

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. FRAUDE ELETRÔNICA. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO. PRETENSÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPOSSIBILIDADE. Transferências realizadas pela própria autora, mediante utilização de senha pessoal e dispositivo autorizado, após ser induzida por terceiro fraudador. Ausência de falha na segurança do sistema bancário. Configuração de culpa exclusiva da vítima e fortuito externo (art. 14, § 3º, II, do CDC), aptos a romper o nexo de causalidade. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, por não se tratar de fraude ocorrida no âmbito interno das operações bancárias. Abertura das contas destinatárias que, por si só, não evidencia irregularidade ou negligência das instituições financeiras. Inexistência de omissão quanto ao acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED), sendo inviável a restituição ante a natureza instantânea do PIX e a ausência de saldo nas contas beneficiárias. Precedentes da 16ª Câmara de Direito Privado do TJSP. Sentença de improcedência mantida. Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 841/847, que julgou improcedente a demanda, a qual visava à condenação solidária das rés PagSeguro Internet S/A e Nubank S/A ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 7.500,00, bem como a condenação da ré Neon S/A à indenização por danos materiais no montante de R\$ 2.800,00, com condenação de todos os réus ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 14.120,00.

Recorre a autora, sustentando que restou comprovada a falha na prestação dos serviços pelas instituições financeiras, as quais permitiram a abertura e manutenção de contas fraudulentas sem a observância das normas do

Banco Central e sem adequada verificação de identidade. Afirma que as apeladas descumpriram o dever de segurança e monitoramento, ao não bloquearem transações atípicas realizadas via PIX para contas recém-criadas e sem histórico. Aduz que a responsabilidade é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fortuito interno. Defende que houve demora injustificável no atendimento e ausência de providências eficazes para contenção do prejuízo. Sustenta que a sentença incorreu em equívoco ao reconhecer culpa exclusiva da vítima, pugnando pela reforma do julgado para condenação solidária das rés à restituição dos valores e ao pagamento de danos morais.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado, com apresentação de contrarrazões às fls. 879/885, 886/902 e 903/908.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Inicialmente, anote-se que a relação jurídica discutida nos autos possui natureza consumerista, porquanto estabelecida entre instituições financeiras fornecedoras de serviços e destinatária final, circunstância que atrai a incidência das normas protetivas da Lei nº 8.078/90, sem prejuízo da aplicação subsidiária de diplomas normativos correlatos, naquilo que forem compatíveis, em observância à teoria do diálogo das fontes.

E o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, de forma que respondem eles *“independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”* (art. 14).

O mesmo dispositivo legal consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

No âmbito processual, entretanto, é ônus do consumidor provar o dano e o nexo de causalidade com a conduta do fornecedor. Assim, embora a responsabilidade seja objetiva, tal circunstância não se dispensa a demonstração de que o prejuízo decorreu de falha na prestação do serviço, competindo à parte autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

evidenciar, de forma concreta, que a atuação ou omissão do fornecedor foi determinante para a ocorrência do evento danoso.

No caso concreto, a autora ajuizou ação indenizatória em face de Nu Pagamentos S/A, PagSeguro Internet S/A e Neon Pagamentos S/A, sustentando que, em 21 de setembro de 2023, tomou conhecimento, por meio de publicação veiculada em rede social, de suposta oportunidade de investimento divulgada no perfil de sua colega, identificada como Barbara Marques. Na referida postagem, constava relato de êxito na aplicação financeira, com agradecimentos a outro perfil, atribuído a Patrícia, apontada como responsável pela intermediação do investimento. Após a troca de mensagens com os perfis envolvidos e a confirmação, inclusive por intermédio de sua amiga Aline, acerca da aparente legitimidade da oferta, a autora realizou transferência via PIX no valor de R\$ 7.500,00, por meio de sua conta bancária mantida junto ao Nubank (fl. 45).

Relata que, decorrido o prazo de duas horas indicado para o retorno do investimento, que supostamente resultaria no montante de R\$ 14.025,00 (fl. 38), não houve qualquer crédito ou restituição em seu favor. Afirma que, ao buscar esclarecimentos junto à intermediadora Patrícia, passou a manter contato com indivíduo identificado como Marcos, apresentado como responsável pelo suporte, oportunidade em que lhe teriam sido solicitadas informações financeiras adicionais. Sustenta que, nesse contexto, constatou a realização de nova transferência via PIX, no valor de R\$ 2.800,00, destinada a conta vinculada à Neon Pagamento S/A, a qual alega não ter autorizado, atribuindo o lançamento a prática fraudulenta.

Aduz que, ao perceber tratar-se de golpe, tentou cancelar as transações e contatar as instituições financeiras réis, sem êxito na recuperação dos valores, sob o fundamento de inexistência de saldo nas contas destinatárias. Alega, ainda, que a conta responsável pela divulgação do investimento, de titularidade de sua colega Barbara Marques, teria sido posteriormente informada como hackeada. Por isso, requer a condenação dos réus ressarcimento dos danos materiais e à compensação pelos danos morais suportados.

Sem razão, contudo.

No caso em tela, nota-se que as transações em questão foram realizadas mediante uso de mecanismo de segurança adequado, com utilização de senha pessoal e intransferível da autora. Tanto é que, na própria petição inicial, a requerente afirma que, seguindo orientações de um terceiro fraudador, procedeu à realização de transferência em sua conta bancária.

Desse modo, em que pese a irresignação da apelante, denota-se que a fraude descrita nos autos decorreu de culpa atribuível exclusivamente à vítima, a qual, movida pela promessa de lucros elevados e manifestamente desproporcionais, assumiu voluntariamente o risco do negócio ao efetuar as transferências por sua livre e espontânea vontade.

A concretização do golpe resultou, assim, da ausência de cautela mínima, evidenciada pela adesão a suposta oportunidade de investimento divulgada em meio informal (rede social) sem qualquer verificação prévia acerca da idoneidade da empresa ou da legitimidade da operação ofertada.

Além disso, ainda que a consumidora invoque a aplicação da Súmula nº 479 do Col. STJ, cumpre consignar que o referido enunciado se restringe às hipóteses em que a fraude ocorre no âmbito das próprias operações bancárias, com falha na segurança do serviço prestado pela instituição financeira.

Na hipótese vertente, contudo, **foi a própria autora quem, de forma voluntária, realizou a transferência, utilizando sua senha pessoal e seus dados bancários, após ser induzida por terceiro estranho à relação contratual. Tal circunstância rompe o nexo de causalidade entre a atuação dos bancos e o dano sofrido**, configurando hipótese fortuito externo – isto é, circunstância alheia à atividade desenvolvida pelas instituições financeiras e, portanto, insuscetível de gerar responsabilidade civil.

Os réus, ao processarem as transações, atuaram como meros intermediários, limitando-se a cumprir ordens de pagamento regularmente emitidas pela própria titular da conta, mediante utilização de senha pessoal e dispositivo previamente autorizado.

Assim, incabível a pretensão de imputar aos apelados o dever de impedir ou antever transferências realizadas por iniciativa voluntária da própria autora. O dever de segurança inerente à atividade bancária circunscreve-se à regularidade e à integridade do sistema de pagamentos, não abrangendo a prevenção de decisões livremente adotadas pelo correntista, sobretudo quando pautadas em promessa de lucro manifestamente inverossímil.

Ademais, não comporta acolhimento a alegação de que eventual demora das instituições financeiras na adoção de providências teria concorrido para o prejuízo experimentado, porquanto a própria dinâmica da fraude, concretizada por meio de transferências via PIX, inviabilizou a reversão dos valores. A natureza instantânea desse sistema de pagamentos possibilita que os numerários

sejam rapidamente transferidos a terceiros, antes mesmo da adoção de qualquer medida de bloqueio.

Prova disso é o extrato da conta juntado pela ré Neon, que evidencia que a quantia de R\$ 2.800,00, creditada às 21h49 de 22/09/2023, foi integralmente transferida às 22h15 do mesmo dia, isto é, apenas 26 minutos depois (fls. 561). Desse modo, ainda que o Mecanismo Especial de Devolução (MED) tenha sido acionado com presteza, a ausência de saldo nas contas destinatárias inviabilizou a recuperação dos valores, restando demonstrado que a consolidação do dano decorreu da celeridade da atuação criminosa, e não de qualquer conduta omissiva atribuível às instituições réis.

No mais, a abertura das contas utilizadas pelos fraudadores não se mostrou, por si só, irregular ou determinante para a concretização do golpe. O ato de abertura, em si, revestiu-se de aparência de licitude e atendeu aos procedimentos regulares de cadastro, não havendo elementos que indiquem omissão ou negligência da instituição financeira. O uso indevido das contas por terceiros, com finalidade ilícita, constitui fato posterior e autônomo, estranho à esfera de controle do banco, não sendo possível presumir a sua ciência prévia acerca da fraude no momento da abertura.

Assim, a posterior utilização fraudulenta das contas não tem o condão de macular a boa-fé objetiva das instituições no momento da contratação, razão pela qual inexistente fundamento para a responsabilização civil dos apelados.

Nesse sentido:

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do falso leilão. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Compra de veículo anunciado em site de leilão e realizado o pagamento via Pix para conta bancária mantida junto ao Banco réu. Fortuito externo que exclui a responsabilidade da instituição financeira apelada (art. 14, § 3º, II, CDC). Abertura de conta para terceiro aparentemente lícita e que não foi determinante para a realização do negócio fraudulento. 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. Ausente dever de indenizar. Sentença mantida, majorada a verba



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

honorária para 15% do valor da causa. RECURSO NÃO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível

1000746-04.2024.8.26.0358; Relator(a):

Marcelo Ielo Amaro; Comarca: Mirassol; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 26/07/2024; Data de publicação: 26/07/2024) (grifei)

Por fim, embora a autora sustente que o segundo PIX, no valor de R\$ 2.800,00, destinado à conta mantida na instituição ré Neon, teria sido realizado de forma “fraudulenta” durante suposto procedimento de “validação” conduzido pelo alegado “suporte”, tal narrativa não se harmoniza com o contexto fático delineado nos autos.

Em fraudes dessa natureza, a perda do controle da conta decorre, em regra, do fornecimento de dados ou da confirmação de comandos de transação pela própria vítima, que, acreditando agir de modo legítimo, acaba por autorizar a operação. No caso, a transferência foi efetuada no mesmo dia (22/09/2023), poucas horas após o primeiro envio, conforme comprovantes de fls. 45 e 46, evidenciando tratar-se de mero desdobramento da fraude perpetrada.

A alegada “verificação” constituiu, na realidade, etapa subsequente da estratégia fraudulenta, na qual a própria autora, ao interagir com o suporte, acabou por autorizar a operação diretamente no aplicativo de sua conta bancária. Corroborando essa conclusão o fato de ter juntado aos autos capturas de tela (fls. 40/41) demonstrando o envio do comprovante da segunda transferência ao fraudador imediatamente após chamada de vídeo com o estelionatário, o que evidencia sua participação ativa na efetivação do pagamento.

Desse modo, inexistindo evidências de defeito nos serviços bancários, e tendo o prejuízo decorrido de conduta exclusiva da apelante, que voluntariamente transferiu os valores aos fraudadores, impõe-se o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima e o conseqüente reconhecimento de inexistência de responsabilidade dos réus, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, tem se manifestado a jurisprudência desta E. 16ª Câmara de Direito Privado:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor. Contrarrazões. Impugnação à

gratuidade de justiça concedida ao autor rejeitada. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica. Mérito. Realização de transferência bancária pelo autor, via "Pix" de sua conta corrente para terceiro, após ter sido convencido a realizar investimento – Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII) – Transferência via "Pix" realizada de forma espontânea pelo próprio autor. Comunicação da fraude efetuada semanas após as transações, inviabilizando qualquer providência útil de bloqueio ou restituição dos valores - Circunstâncias que evidenciam culpa exclusiva da vítima e configuram fortuito externo, apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva dos bancos, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP;

Apelação Cível nº 1006382-38.2024.8.26.0038; Relator(a): Daniela Menegatti Milano; Comarca: Araras; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/10/2025; Data de publicação: 20/10/2025)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - Golpe do falso investimento – Sentença de parcial procedência que reconheceu culpa concorrente e condenou as instituições bancárias, solidariamente, a restituírem 50% do valor ao autor – Apelo de ambas as partes – O conjunto fático-probatório demonstrou que as instituições financeiras rés não tiveram ingerência na ocorrência da fraude – Autor que, embasando sua confiança em anúncio de rede social (Facebook), entrou em contato com o anunciante, através do WhatsApp, e realizou transferências de valores, acreditando tratar-se de proposta lícita de investimentos de alto retorno, consoante Boletim de Ocorrência - O fato de o destinatário do valor possuir conta mantida junto às rés, não induz à existência de nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano sofrido – Culpa exclusiva do consumidor (vítima) ou do terceiro (fraudador) - Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – O

propósito de utilização fraudulenta da conta não contamina a boa-fé objetiva da instituição financeira quando da contratação – Reserva mental ilícita do correntista (fraudador) sem conhecimento da instituição financeira – Inexistência de falha de segurança – Responsabilização incabível – Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ – Precedentes deste E. Tribunal – Improcedência que é medida de rigor - Falta de clareza da ré apelante acerca da identificação da parte recorrente no recurso, que não obsta o resultado ora proclamado, porquanto aplicável à espécie o art. 1.005, § único, do CPC - Pedido de aplicação de multa por litigância de má-fé, nas contrarrazões das rés - Ausente demonstração de quaisquer das condutas previstas no art. 80 do CPC a justificar a cominação da penalidade pretendida - Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos iniciais, com atribuição da carga sucumbencial exclusivamente ao autor – Majorados os honorários advocatícios em sede recursal, ressalvada a isenção e suspensão decorrentes da gratuidade concedida - **RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO, APELO DA RÉ **PROVIDO** (TJSP;**

Apelação Cível nº 1036112-11.2024.8.26.0001; Relator(a): Marcelo Ielo Amaro; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 02/10/2025; Data de publicação: 02/10/2025)

Ação de indenização por danos materiais e morais - falha na prestação de serviços não verificada - culpa exclusiva do consumidor afasta a incidência da Súmula nº 479 do STJ - ação julgada improcedente - sentença mantida - recurso **improvido** (TJSP;

Apelação Cível nº 1010787-66.2024.8.26.0152; Relator(a): Coutinho de Arruda; Comarca: Cotia; Órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 21/10/2025; Data de publicação: 31/10/2025)

Fica, pois, mantida a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que “o julgador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão” (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, mantendo a r. sentença tal como lançada.

Em decorrência da sucumbência recursal, e com fundamento no art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em primeiro grau em favor do patrono da parte contrária para o percentual de 15% sobre o valor atualizado da causa.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator