



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000242310**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005125-43.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NATALI DA SILVA BARBOSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



## **APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo nº** 1005125-43.2025.8.26.0005

**Apelante (Autora):** Natali da Silva Barbosa (Justiça Gratuita)

**Apelada (Ré):** Picpay Instituição de Pagamento S/A

**Comarca:** São Paulo – 4ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista

**Juíza de 1ª Instância:** Luciana Antoni Pagano

**Voto nº** 26698

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora.

Golpe do falso investimento. Transferência bancária voluntária via “Pix” realizada pela própria autora, mediante uso regular de seus dispositivos e credenciais bancárias, sem indícios de invasão de conta, falha técnica ou vulnerabilidade do sistema financeiro. Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva dos fornecedores que não é absoluta, admitindo excludentes previstas no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Configuração de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, aptos a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade civil dos réus. Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Inexistência de circunstâncias objetivas que impusessem o bloqueio preventivo da transação pelo banco, sob pena de indevida restrição à autonomia do correntista e ao regular funcionamento do sistema de pagamentos instantâneos.

Sentença mantida – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 483/485, que julgou improcedentes os pedidos indenizatórios formulados na inicial. Por força da sucumbência, a parte autora foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de



Processo Civil.

Apela a autora a fls. 490/500. Sustenta, em síntese, que a r. sentença deve ser reformada por ter afastado indevidamente a responsabilidade da instituição financeira apelada, sob o fundamento de culpa exclusiva da vítima, embora os fatos revelem falha na prestação do serviço. Alega que foi vítima de golpe denominado “falso investimento”, após ter sido induzida a realizar transferências via PIX e TED por meio de rede social, circunstância que configuraria fortuito interno e atrairia a responsabilidade objetiva da fornecedora. Aduz que as operações impugnadas destoam completamente de seu perfil financeiro e que inexistia movimentação relevante anterior capaz de justificar transações de elevado valor em curto lapso temporal. Assevera que a instituição financeira descumpriu o dever de segurança previsto na regulamentação do Banco Central, especialmente na Resolução BCB nº 1/2020, ao não adotar mecanismos de prevenção, monitoramento e bloqueio cautelar das operações suspeitas. Discorre sobre a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da teoria do risco da atividade, afirmando que a fraude ocorreu no âmbito da própria operação bancária, o que afasta a tese de culpa exclusiva da consumidora. Alega que a ausência de contato preventivo, de bloqueio das transações e de confirmação reforçada evidencia falha sistêmica do serviço bancário. Assevera que os danos materiais restaram devidamente comprovados pelos comprovantes das transferências realizadas, bem como pelo prejuízo decorrente da perda de valores oriundos de rescisão trabalhista. Discorre sobre a configuração do dano moral diante da gravidade do evento, da perda integral de numerário de natureza alimentar e da angústia experimentada. Requer que seja reconhecida a

inversão do ônus da prova, em razão da hipossuficiência técnica da consumidora e da dificuldade de produção probatória acerca dos mecanismos internos de segurança do banco. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento do preparo, em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça (fl. 331).

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 579/591), requerendo o não provimento do recurso.

### **É o relatório.**

O recurso não merece prosperar.

A controvérsia devolvida à apreciação desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se a instituição financeira apelada deve responder pelos prejuízos suportados pela autora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros, consistente no denominado “golpe do falso investimento”, que a levou a realizar transferências voluntárias via sistema PIX.

Trata-se, na origem, de ação indenizatória, na qual a autora alega, em apertada síntese, que foi vítima de golpe denominado “falso investimento”, ocorrido após visualizar, em rede social, proposta de aplicação financeira supostamente encaminhada por pessoa de sua confiança, passando a realizar transferências via PIX e TED para terceiros, totalizando prejuízo expressivo, sustentando que as operações destoavam do seu perfil de movimentação bancária e que a

instituição financeira ré teria falhado em seu dever de segurança ao não impedir ou bloquear as transações atípicas, razão pela qual requereu o ressarcimento integral do dano material suportado, bem como indenização por dano moral.

O Juízo “a quo” julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que não restou demonstrada falha na prestação do serviço bancário, vez que as transferências foram efetivamente realizadas pela própria autora, mediante utilização de senha e validação biométrica, inexistindo prova de defeito nos mecanismos de segurança da instituição financeira, concluindo pela ocorrência de culpa exclusiva da consumidora em razão do golpe praticado por terceiro, afastando a responsabilidade da ré e reconhecendo a inexistência de nexo causal apto a ensejar reparação por danos materiais e morais.

Com efeito, restou incontroverso nos autos que as operações impugnadas foram realizadas pela própria autora, a partir de sua conta bancária, mediante utilização regular dos mecanismos de autenticação disponibilizados pela instituição financeira, inclusive com validação por biometria facial, inexistindo qualquer indício de invasão do sistema, acesso indevido à conta ou falha técnica atribuível ao banco réu.

Nessas circunstâncias, o evento danoso não decorreu de deficiência do serviço bancário, mas da atuação de terceiro estelionatário que, mediante engenharia social, induziu a consumidora a realizar as transferências acreditando tratar-se de proposta legítima de investimento divulgada em perfil de rede social previamente *hackeado*.

Tal cenário caracteriza hipótese de fortuito externo, apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto a fraude não se originou de vulnerabilidade do sistema bancário, mas de conduta alheia à esfera de atuação do fornecedor.

Da mesma forma, não se verifica circunstância objetiva capaz de impor ao banco o dever de bloqueio preventivo das operações, vez que as transações foram confirmadas pela própria correntista mediante autenticação regular, inexistindo elemento concreto que indicasse fraude em andamento ou exigisse intervenção extraordinária da instituição financeira.

Não se pode exigir do fornecedor que impeça operações regularmente autorizadas pelo cliente, sob pena de indevida restrição à autonomia do correntista e comprometimento do regular funcionamento do sistema de pagamentos instantâneos.

Ainda que se admita a incidência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade objetiva do fornecedor não possui caráter absoluto, admitindo excludentes legais quando demonstrada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, como verificado no caso concreto.

Com efeito, a conduta da própria autora, que, convencida pela promessa de retorno financeiro, realizou espontaneamente as transferências, mostra-se decisiva para a produção do resultado danoso, afastando a incidência da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicável apenas às hipóteses em que a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude se insere no risco inerente à atividade bancária.

Assim, ausente prova de falha na prestação do serviço e evidenciado que o prejuízo decorreu de conduta de terceiro estranho à relação jurídica, associada à atuação voluntária da própria consumidora, impõe-se a manutenção da improcedência.

Desse modo, não tendo a apelante deduzido argumentos aptos a infirmar os fundamentos da r. sentença, de rigor a sua manutenção por seus próprios fundamentos.

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em Primeiro Grau em favor dos patronos da instituição financeira apelada, que passam de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade de justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**