



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000075710

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005520-65.2024.8.26.0168, da Comarca de Dracena, em que é apelante HERMES MENINI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados CLARO S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U. Esteve presente a advogada Juliana Vieira Barbosa Buss, OAB/DF 45.151.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO: 5821

APELAÇÃO: 1005520-65.2024.8.26.0168

COMARCA: DRACENA (2ª VARA)

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: ALÉXIA DOMENE EUGENIO

APTE: HERMES MENINI

APDOS: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A, CLARO S/A E FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL S/A

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DO PIX. AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE.

I. CASO EM EXAME

1. Autor alega falha na segurança do PagSeguro por não coibir a abertura das contas utilizadas para recebimento dos valores fruto da fraude, da Claro por permitir a habilitação de conta telefônica por golpista, além da falha do Facebook, na condição de administrador do WhatsApp, por possibilitar a criação de perfil falso no aplicativo. A ação foi julgada improcedente pela r. sentença apelada.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO.

2. O cerne recursal cinge-se em examinar a responsabilidade dos requeridos apelados pelas transferências de valores PIX questionadas na ação, relacionadas ao denominado golpe do PIX, o cabimento da devolução de valores e de condenação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. A responsabilidade dos prestadores de serviços requeridos é, em princípio, objetiva, mas fica afastada se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC). Próprio autor admitiu que estabeleceu conversa, através do WhatsApp, com golpista que acreditava ser seu filho, sendo ludibriado a realizar 02 transferências de valores via PIX, em duas datas diferentes, para contas que tinham como beneficiários terceiros desconhecidos. As transferências foram realizadas voluntariamente pelo autor, sem indícios de contribuição dos fornecedores requeridos, de forma omissiva ou comissiva, para a consumação do golpe. Culpa exclusiva da vítima evidenciada. Art. 14, §3º, CDC. Pedidos improcedentes.

IV. DISPOSITIVO

4. Recurso desprovido.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 433/439, cujo relatório se adota, que julgou a ação improcedente, condenando o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a justiça gratuita.

Apela o autor (fls. 443/450) sustentando, em resumo, que recebeu mensagem, através do aplicativo WhatsApp, de terceiro que se identificou como seu filho e o ludibriou a realizar, em 08 e 09/11/2023, 02 transferências PIX para contas de terceiros, nos respectivos valores de R\$ 2.860,00 e R\$ 4.454,00, descobrindo depois ter sido vítima de golpe. Alega que o corréu PagSeguro responde objetivamente pelo evento danoso, por permitir que a abertura de contas bancárias utilizadas para o recebimento dos valores inerentes à fraude, a Claro por não coibir a habilitação de linha telefônica por golpista, e o Facebook por possibilitar a criação de perfil falso no aplicativo WhatsApp, por ele administrado. Defende, nesse contexto, a reforma da r. sentença a fim de julgar a demanda totalmente procedente para declarar a inexigibilidade dos débitos e condenar os réus, de forma solidária, a restituírem o valor das operações fraudulentas e a pagarem indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00. Pugna pelo provimento do recurso.

O apelo é tempestivo, sendo o autor isento do preparo recursal (justiça gratuita deferida às fls. 201/202).

Contrarrazões às fls. 455/464, 469/477 e 478/495

Houve oposição ao julgamento virtual(fl. 504) e, depois, apresentação de memoriais (fls. 581/586).

É o relatório.

Narrou o autor na inicial que, em 08/11/2023, recebeu mensagem do número (11) 97840-4489, através do aplicativo WhatsApp, de pessoa



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que se identificou como seu filho e, acreditando, realizou, nos dias 08 e 09/11/2023, 02 transferências PIX para contas de terceiros, de nomes Bruno Luigy Rodrigues Fernandes e Samuel Costa da Silva, nos respectivos valores de R\$ 2.860,00 e R\$ 4.454,00, junto à requerida, descobrindo posteriormente ter sido vítima de golpe. Sustentou que, em 09/11/2023, contatou o corréu PagSeguro para iniciar o Mecanismo Especial de Devolução (MED), mas a medida foi infrutífera devido à falta de saldo nas contas de destino. Alegou que os requeridos devem responder, de forma solidária, pelos danos, haja vista que o corréu PagSeguro permitiu que golpistas abrissem contas utilizadas para o recebimento das transferências PIX fraudulentas e a Claro não coibiu a habilitação da linha telefônica utilizada para o golpe e o Facebook, na condição de administrador do WhatsApp, por possibilitar a criação de perfil falso no aplicativo de mensagens. Postulou, nesse contexto, a declaração de inexigibilidade dos débitos e a condenação dos réus, de forma solidária, a restituírem o valor das operações fraudulentas e pagarem indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00.

Citada, a corré Claro apresentou contestação (fls. 228/243) alegando inexistir falha na prestação de seus serviços, sobremaneira porque não teve qualquer participação no evento danoso relatado na inicial. Discorreu que não há indícios mínimos de clonagem do chip relativo à linha telefônica (11) 97840-4489 que, inclusive, estava cancelada desde 15/01/2023 por falta de recarga de créditos. Asseverou que a fraude ocorreu por culpa exclusiva da vítima, causa excludente de responsabilidade (art. 14, §3º, CDC), pois o próprio requerente confessou que, acreditando que conversava com seu filho, realizou, por mera liberalidade as transferências de valores que ora impugna. Pediu a improcedência da ação.

Citado, o corréu PagSeguro apresentou contestação (fls. 313/347) sustentando, em resumo, que figurou como mero mantenedor das contas de destino dos valores das transferências PIX em tela, que foram realizadas pela própria parte autora, razão pela qual não pode ser responsabilizada pelo ato ilícito em questão. Não contribuiu para a consumação da fraude. A situação narrada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

caracteriza fortuito externo, a obstar a aplicação da Súmula 479 do STJ ao caso, inexistindo fundamento legal para que seja condenado por danos materiais e morais. Pugnou pela improcedência da demanda.

Citada, o corrêu Facebook apresentou contestação (fls. 368/388) defendeu inexistir nexos causal para que seja responsabilizado pela fraude perpetrada por terceiro, que induziu o autor a realizar, por mera liberalidade, as transferências PIX. Ponderou que o WhatsApp consiste em aplicativo de mensagens instantâneas que pode ser instalado por usuários em seus aplicativos móveis e inexistente, nos autos, prova indiciária da clonagem ou perda de acesso à conta do autor em dito aplicativo, a evidenciar a ausência de falha na prestação de seus serviços. Imputou ao autor a culpa exclusiva pelo dano sofrido, causa excludente de responsabilidade (art. 14, §3º, CDC). Requeru a improcedência do feito.

Réplica às fls. 421/427.

Adveio a r. sentença apelada que julgou o feito improcedente (fls. 433/439).

A r. sentença não merece reforma.

Aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor ao caso, porquanto a relação jurídica entre as partes, ainda que por equiparação, enquadra-se no contexto das relações de consumo (artigos 2º, 3º e 17 do CDC).

Nos termos do artigo 14 do CDC, a responsabilidade dos prestadores de serviços requeridos é objetiva, mas ficam isentos se houver culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), o que os elementos de convicção do caso vertente demonstram de maneira inquestionável.

O autor, como referido, alegou na inicial ter recebido, em 08/11/2023, mensagem do número (11) 97840-4489, através do aplicativo WhatsApp, de pessoa que se identificou como seu filho e o induziu a realizar as seguintes transferências PIX: i) em 08/11/2023, no valor de R\$ 2.860,00, para conta



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

em nome de Bruno Luigy Rodrigues Fernandes; ii) em 09/11/2023, no valor de 4.454,00, para conta em nome de Samuel Costa da Silva. Asseverou que o corréu PagSeguro deve responder pelo evento danoso por permitir a abertura das contas utilizadas para o recebimento das transferências PIX fraudulentas; a Claro por não coibir a habilitação da linha telefônica utilizada para o golpe; e o Facebook, na condição de administrador do WhatsApp, por possibilitar a criação de perfil falso no aplicativo de mensagens.

Os comprovantes PIX juntados aos autos demonstram que o autor realizou, em 08/11/2023, às 14:13, transferência no valor de R\$ 2.860,00 para conta que tinha como beneficiário Bruno Luigy Rodrigues Fernandes (fls. 61/62) e, no dia seguinte, em 09/11/2023, às 14:09, realizou outra transferência para conta destino em nome de terceiro desconhecido, Samuel Costa Lima (fls. 63/64).

Em boletim de ocorrência, lavrado em 09/11/2023, o requerente reconheceu que o contato, por meio de aplicativo de mensagens WhatsApp, proveio de um número desconhecido (11 97840-4489), *“tendo o interlocutor dito que havia tido um problema em seu celular e estaria usando um número da empresa que trabalha”* (fl. 71) e que, confiando que trocava mensagens com seu filho advogado, que pedia dinheiro emprestado para pagamento de custas judiciais, realizou, nos dias 08 e 09 de novembro de 2023, as 02 transferências PIX em questão, que tinham como beneficiários terceiros desconhecidos (fl. 71).

Nas conversas pelo Whatsapp, não obstante a imagem e o nome fossem do filho do autor (fls. 77), a parte autora reconhece que não era o número de seu filho. Evidencia-se, ainda, que os beneficiários eram terceiros (fls. 77/78) e que as conversas perduraram por dois dias. Mesmo assim, o requerente realizou as transferências de maneira imediata, sem mínima checagem da veracidade junto a seu filho.

Aliás, a falta de checagem foi, com a máxima vênia, erro grosseiro, pois as mensagens provieram de número com DDD 011, ao passo em que o número do celular de seu filho, advogado atuante nesta lide, possui DDD 018, com escritório profissional na cidade de Dracena/SP (fls. 01/27). De se salientar que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

foto e parentesco, atualmente, são facilmente obtidos em rede social.

Portanto, é inconteste, de acordo com as provas documentais e segundo a própria narrativa do autor, que este foi ludibriado por falsário e, voluntariamente, transferiu os valores via PIX impugnados no correr de 2 dias, tempo mais do que suficiente para checagem.

O recorrente agiu de forma autônoma e direta ao se relacionar com o agente fraudador, por meio de canal alheio à Financeira, e, assim, realizou voluntariamente as transferências via PIX para contas mantidas junto à requerida.

Não houve participação ou ingerência da requerida na operação. O requerente foi único responsável, porque transferiu importes, sem adotar as precauções necessárias acerca da veracidade do contato recebido, conquanto o golpe do falso filho seja bastante difundido nos meios de comunicação.

Não é razoável exigir que a requerida tivesse conhecimento do conteúdo das negociações entre o apelante e terceiro.

Nem há comprovação de que a Financeira tenha efetivamente descumprido as normas regulamentares do Banco Central do Brasil ao proceder à abertura da conta corrente utilizada na fraude, tampouco que tenha negligenciado a verificação de inconsistências nos dados, documentos ou ficha cadastral do titular da conta.

Não compete às instituições financeiras promover censura quanto às transações efetuadas por cliente, de maneira prévia, nem cabia à requerida monitorar transações de clientes com terceiros, de forma que apenas com a efetiva comunicação acerca do uso espúrio da conta é que se poderia exigir a adoção de alguma ação preventiva por parte da ré.

E, ainda que houvesse eventuais irregularidades na abertura da conta bancária do terceiro, estas não seriam causas determinantes para a consumação do golpe, eis que **a transferência bancária teria sido realizada pela**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

parte autora independentemente da identidade do destinatário.

Realizando apressadamente a transferência, sem a mínima cautela, de maneira ingênua ou negligente, a parte autora assumiu os riscos inerentes à transação, não se podendo relegar à Financeira administradora da conta bancária destinatária do valor o dever de ressarcir eventuais prejuízos da atuação fraudulenta de terceiros.

Aliás, como bem pontou o d. Juiz sentenciante, “*as contas estão devidamente registradas em nome das pessoas citadas pelo autor em sua inicial, as quais estão sendo processadas criminalmente pelo ilícito narrado, conforme informado pelo próprio autor em sua inicial, não havendo que se falar em imprudência da instituição bancária ré quanto à abertura das contas que serviram de instrumento para as transferências PIX*” (fl. 437).

Houve, portanto, fortuito externo, o que não autoriza a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça à hipótese. O prejuízo decorreu de culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo de causalidade, como prevê o art.14, §3º, CPC.

Igualmente, não se verifica falha na prestação dos serviços dos corréus Claro e Facebook. Não há indícios de vazamentos de dados sensíveis, clonagem ou invasão da linha telefônica utilizada para o golpe. Pelo contrário, o próprio autor admitiu que recebeu mensagens de número totalmente desconhecido e acreditou que conversava com seu filho apenas porque foto e nome dele foram colocados no perfil do WhatsApp, mesmo sendo, como já mencionado, elementos facilmente obtidos nas redes sociais.

Novamente, a própria conduta do autor, em desacordo com as normas mínimas de prevenção e cautela, possibilitou a fraude e os infortúnios/prejuízo dela decorrente, inexistindo indício mínimo de que referidos corréus tenham concorrido, de forma omissiva ou comissiva, para a consumação do golpe.

Esse entendimento vem sendo reiterado no âmbito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

desta C. Corte. Confira-se:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. I. CASO EM EXAME. Apelação contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais decorrentes de transferências fraudulentas via PIX. Autor alega falha na segurança do Banco do Brasil e das instituições que receberam as transferências, além de falha do Facebook ao permitir a criação de perfil falso no aplicativo Whatsapp. Sustenta que, como idoso, é vulnerável a golpes virtuais. II. RAZÕES DE DECIDIR. A relação jurídica entre as partes é de consumo, mas o consumidor não está isento do ônus de provar os fatos alegados. A inversão do ônus da prova não é automática e depende da análise do julgador. Não se comprovou falha na prestação de serviços por parte dos réus. As transferências foram realizadas voluntariamente pelo autor, sem indícios de irregularidade nas operações ou nas contas que receberam os valores. A responsabilidade dos réus é afastada pela culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, conforme art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida. Aplicação do Art. 252 do RITJSP. III. DISPOSITIVO: RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001243-78.2023.8.26.0414; Relator (a): Marcia Tessitore; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Palmeira D'Oeste - Vara Única; Data do Julgamento: 26/07/2025; Data de Registro: 26/07/2025).

BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. "GOLPE PIX". Valores transferidos para golpistas que se passaram por parente do demandante. Alegação de falha na prestação do serviço bancário. Descabimento. Transações realizadas voluntariamente pelo autor, ainda que induzida a erro pelos falsários. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Impossibilidade de impedimento, pelo banco, das transações realizada pela cliente. Aplicação do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Honorários advocatícios majorados. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1000640-17.2024.8.26.0334; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Macaúbal - Vara Única; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025).

CONTRATO BANCÁRIO. Conta digital. Processo extinto com base no art. 485, VI, do CPC (ilegitimidade passiva). Inconformismo da autora. Golpe



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

do "whatsapp". Terceiro sedizente irmã da vítima que solicita empréstimo de valores por PIX e cujas instruções o autor seguiu. Inexistência de defeito na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II do CDC). Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Precedentes. Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1000689-21.2024.8.26.0411; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Pacaembu - 2º Vara; Data do Julgamento: 04/09/2025; Data de Registro: 04/09/2025).

Daí porque a pretensão recursal não comporta acolhimento.

Com fundamento no art. 85, §11, do CPC, e tema 1059 do C. STJ, majoro os honorários sucumbenciais para 13% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora