



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Registro: 2026.0000173933

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006151-16.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SAMUEL ONOFRE CRISPIM, são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A, BANCO ITAUCARD S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 4 de março de 2026.

CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Voto nº 37804

Apelação Cível nº 1006151-16.2024.8.26.0004

Comarca: São Paulo

Apelante: Samuel Onofre Crispim

Apelados: Itaú Unibanco S/A, Banco Itaucard S/A e Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.a.

Juiz de Direito: Dr(a). Rodrigo de Castro Carvalho

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Fraude. Promessa de recompensa mediante a realização de tarefas na internet. Pedidos improcedentes. Pleito de reforma. Impossibilidade. Atribuição de responsabilidade, em razão da relação de consumo, na hipótese, por equiparação. Negócio jurídico havido entre particulares. Transferência voluntária de valores a golpistas. “Golpe do Pix”. Falsa promessa de obtenção de renda. Culpa exclusiva do autor. Inexistência de falha na prestação do serviço. Excludente de responsabilidade fundada na culpa exclusiva do consumidor. Recurso improvido.

Dispositivo: negaram provimento ao recurso.

Trata-se de recurso interposto por **Samuel Onofre Crispim**, em face da r. sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 2ª Vara Cível do Foro Regional IV – Lapa, nos autos da ação indenizatória ajuizada contra **Itaú Unibanco S.A., Banco Itaucard S.A. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.**, por meio da qual foram julgados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

improcedentes os pedidos iniciais, com a condenação do autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformado, apela o autor sustentando, em síntese, que a sentença merece reforma, diante da responsabilidade objetiva, por falha na prestação do serviço, à luz do Código de Defesa do Consumidor. Aduz que as instituições financeiras deixaram de adotar cautelas suficientes para impedir a fraude, notadamente quanto à abertura e manutenção das contas destinatárias das transferências, por meio de *Pix*, bem como teriam sido omissas no dever de segurança e no acionamento eficaz do Mecanismo Especial de Devolução (MED). Invoca, ainda, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, pugnando pela condenação das réis ao ressarcimento dos danos materiais e morais (fls.373/387).

Os réus apresentaram contrarrazões, pugnando pela manutenção da r. sentença (fls.392/403 e 404/416).

Recurso tempestivo e regularmente processado nos termos legais.

É o relatório.

Conheço do recurso, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade, mas nego-lhe provimento.

Trata-se de ação indenizatória que visa à condenação dos réus ao pagamento dos danos moral e material, em razão de golpe sofrido pelo autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Argumentou o autor ter sido vítima de fraude eletrônica, consistente em falsa promessa de obtenção de renda, mediante a realização de tarefas na *internet*. Sustentou que, em razão do golpe, realizou transferências por meio de *Pix* para contas de terceiros, que totalizaram R\$ 6.493,92, não tendo logrado êxito na recuperação dos valores, apesar do registro de boletim de ocorrência e do acionamento do Mecanismo Especial de Devolução. Afirmou, ainda, a existência de falha na prestação do serviço bancário, imputando às rés responsabilidade objetiva, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, pleiteando indenização por danos materiais e morais.

Os réus apresentaram contestação, sustentando, em síntese, a inexistência de falha na prestação do serviço, bem como a ocorrência de culpa exclusiva do autor e de terceiros, destacando que as transferências foram realizadas pelo próprio demandante, mediante uso regular de senha e mecanismos de segurança, inexistindo nexos causal entre sua conduta e o prejuízo alegado.

Sobreveio a r. sentença pela qual o d. magistrado *a quo* julgou improcedentes os pedidos iniciais, ao fundamento de que não restou caracterizada falha na prestação dos serviços, reconhecendo que o dano decorreu de culpa exclusiva do autor, aliada a fato de terceiro (fls.361/369).

A relação jurídica estabelecida entre as partes está inserida no âmbito das relações de consumo, todavia, não há se falar, na hipótese, em responsabilidade do réu, à medida que os fatos postos *sub judice* não derivam de falha na prestação do serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

No caso concreto, restou demonstrado que as transferências impugnadas foram realizadas por iniciativa do próprio autor, mediante uso regular de credenciais válidas, inexistindo qualquer indício de falha sistêmica, invasão de conta ou irregularidade na prestação do serviço pelas instituições financeiras demandadas.

A fraude somente se consumou porque o autor aderiu a proposta manifestamente inverossímil de obtenção de ganhos fáceis (fls.45/86), realizando transferências voluntárias de valores a terceiros, circunstância que caracteriza culpa exclusiva do consumidor, apta a romper o nexo causal necessário à responsabilização das rés.

Não procede, ademais, a alegação de falha quanto ao Mecanismo Especial de Devolução. O próprio autor admite, na petição inicial, que o mecanismo foi acionado (fl.05), não sendo possível a restituição das quantias em razão da inexistência de saldo nas contas destinatárias, o que afasta qualquer imputação de omissão ou inércia das rés.

Nesse contexto, inaplicável ao caso a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, porquanto não se cuida de fortuito interno ou de defeito do serviço bancário, mas de estelionato praticado por terceiro, com contribuição decisiva do próprio consumidor.

Nesse sentido, preceitua o artigo 14, parágrafo terceiro, da legislação consumerista:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Diante dos elementos acima deduzidos, na hipótese dos autos, não se verifica responsabilidade dos réus, porquanto, ausente qualquer indício de falha na prestação do serviço, uma vez que, o episódio narrado na petição inicial decorreu de culpa exclusiva do autor aliada a fato atribuído a terceiro.

Assim, considerando o autor, único responsável pelo dano experimentado, acertada a improcedência dos pedidos iniciais.

Por derradeiro, majoro os honorários dos réus para 20% sobre o valor atualizado da causa nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** ao recurso, nos termos alinhavados.

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Relatora