



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000237600**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006866-62.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante CAROLINA KELLY DE SOUSA PAZ (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO INTER S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E WALTER FONSECA.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1006866-62.2024.8.26.0229

COMARCA DE HORTOLANDIA

APELANTE: CAROLINA KELLY DE SOUSA PAZ

APELADO: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A E OUTRO

JUIZ(A): RAFAEL IMBRUNITO FLORES

**Voto nº 3137**

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - Irresignação da autora. Autora que foi vítima do "golpe do pix" e realizou pagamento de forma voluntária em favor de terceiro, sem verificar o beneficiário da operação. Hipótese de excludente de responsabilidade dos réus. Culpa da autora e dolo de terceiro. Responsabilidade pelos danos sofridos pela autora não imputável às instituições financeiras, pois não constatada falha na prestação de seus serviços. Pretensão indenizatória rejeitada. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 337/341 (não modificada pelos embargos de declaração cf. fls. 348) da *ação indenizatória por danos materiais e morais*<sup>1</sup> ajuizada por CAROLINA KELLY DE SOUZA PAZ e WAGNER VIEIRA DA PAZ, em face de BANCO PICPAY S.A. e BANCO INTER SA, por meio da qual o MM Juiz, após determinar a exclusão do autor WAGNER do polo ativo, por ilegitimidade, julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos: *"(...)Ante o exposto e por tudo o mais que dos autos consta, julgo improcedente o pedido inicial, extinguindo o feito com resolução de mérito, na forma do art. 487, I do Código de Processo Civil. Sucumbente, condeno a autora ao pagamento de custas e despesas, além de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa."*

Recorre a autora CAROLINA (fls. 351/367).

Recurso tempestivo e dispensado do preparo

<sup>1</sup> R\$ 11.610,00 em julho de 2024.

(gratuidade deferida às fls. 54), respondido em fls. 371/382 (Picpay) e fls. 383/390 (Banco Inter, com preliminar de não conhecimento por ofensa ao princípio da dialeticidade).

É o relatório.

#### FUNDAMENTO E VOTO

Conforme o relatório da r. sentença, que se adota, na inicial, alegaram os autores, em síntese, que, receberam mensagem pelo aplicativo WhatsApp de falsários se passando pelo escritório de advocacia Maschio & Pionório, sob o argumento de que supostamente existia uma execução, cujos valores a serem recebidos seriam no total de R\$ 126.614,96, contudo, para levantamento do valor deveria realizar o pagamento de R\$ 1.610,00. Alegam que procederam a transferência via PIX e após desconfiaram da fraude quando constaram que o favorecido foi Thomas Beckson da Silva, pessoa estranha ao advogado, de que já eram clientes. Requerem a devolução do valor de R\$ R\$1.610,00 e a condenação dos réus aos danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Os réus contestaram (fls. 62/77-Inter e fls.204/229-Picpay). Após réplica (fls. 307/318), o coautor Wagner Vieira da Paz requereu sua exclusão do feito (fls. 336) e sobreveio a r. sentença apelada (fls. 337/341),

Recorre a coautora Carolina (351/367), argumentando, em síntese, que *“A responsabilidade objetiva das instituições financeiras engloba não apenas o serviço direto prestado ao cliente, mas também a segurança do sistema bancário como um todo”* e *“A picpay permitiu que um perfil fraudulento fosse registrado e operasse livremente dentro de sua instituição, viabilizando o golpe aplicado contra o autor. Esse fato demonstra uma falha grave no controle de segurança e compliance, tornando-a corresponsável pelos danos causados”*. Invoca a Resoluções 103/2021 e 147/2021 do Bacen; súmula 479 do STJ. Discorre sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Afirma haver *“a responsabilidade do Banco Inter S.A. deve ser reconhecida, uma vez que a fraude ocorreu no âmbito de uma operação bancária realizada através*

*de sua plataforma, configurando um defeito na prestação do serviço”. Disserta sobre a aplicação do CDC e a existência de nexo de causalidade. Pede o provimento do recurso para a reforma da r. sentença “para reconhecer a responsabilidade civil dos réus, Picpay Instituição de Pagamento S.A. e Banco Inter S.A., em razão da fraude perpetrada por terceiros, que resultou na transferência indevida de valores pela autora. A condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais, correspondente ao valor de R\$ 1.610,00, que foi transferido em decorrência da fraude. A condenação dos réus ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00, em virtude do sofrimento e angústia causados pela situação de fraude e pela negativa de devolução do valor transferido”.*

O recurso não comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Entretanto, sendo controvertidos os fatos alegados, a responsabilização objetiva não dispensa a prova do nexo de causalidade entre a conduta do suposto agente e o dano. E, na hipótese, o autor não logrou demonstrar qual teria sido a falha da instituição requerida no evento narrado.

A autora narra na inicial que, crendo estar em contato com seu patrono, este lhe teria solicitado a transferência de R\$ 1.610,00, a fim de possibilitar o levantamento de valores decorrentes de êxito em ação judicial, pelo que realizou o pagamento via pix à “Thomas Beckson da Silva”. Apenas após o pagamento, teria se dado conta de que o número com quem conversava, via *whatsapp*, não era o do escritório de advocacia contratado.

Destarte, dos documentos apresentados pela própria requerente e de sua narrativa nos autos, é possível concluir que os fatos, ainda que imputáveis a terceiros, ocorreram também por culpa da autora,

que realizou o pagamento sem ter tomado as devidas precauções de verificar o beneficiário da transação.

Não há nos autos, assim, demonstração de qualquer conduta dos réus que tenha contribuído para a ocorrência da fraude.

Como é cediço, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor prevê que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. É justamente o caso dos autos, restando, por conseguinte, afastada a responsabilidade do requerido.

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal em caso semelhante:

*“Ação indenizatória por danos materiais e morais. Ilegitimidade passiva ad causam - A pretensão da autora funda-se na existência de falha na prestação do serviço do réu, viabilizando a atuação de fraudadores acarretando os danos por ela experimentados - Pertinência subjetiva passiva bem evidenciada - Preliminar repelida. - Ação indenizatória por danos morais e materiais - Depósitos bancários - Alegação de depósitos bancários equivocados efetuados por fraudador em conta corrente da autora, com pedido de estorno - **Responsabilidade objetiva da instituição financeira, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC - Culpa exclusiva da vítima (autora), que rompe o nexo causal - Transferências bancárias efetuadas pela autora, sem se cercar das cautelas necessárias confirmando de fato as operações bancárias - Inexistência de falha na prestação do serviço do Banco réu - Rompimento do nexo causal bem evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu - Sentença reformada - Recurso provido. Recurso provido.**”*

(TJSP; Apelação Cível 1003049-79.2017.8.26.0505; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Pires - 3ª Vara; Data do Julgamento: 27/01/2020; Data de Registro: 27/01/2020). (g.n.)

Assim, inaplicável à hipótese a Súmula 479 do STJ, pois configurada hipótese de fortuito externo, não é devida qualquer indenização pelo réu.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** ao recurso. Com o insucesso do recurso, aplica-se o art. 85, §11, do CPC, razão pela qual majoro os honorários advocatícios a cargo da autora para 12% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora