



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Registro: 2025.0001305919

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007148-60.2025.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante BRUNA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), THOMAZ CARVALHAES FERREIRA E MÔNICA SOARES MACHADO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

DANIEL ISSLER
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Apelação nº 1007148-60.2025.8.26.0037

Comarca: Araraquara

Apelante: Bruna dos Santos

Apelado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A e outro

Voto 11636

DIREITO DO CONSUMIDOR – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - GOLPE DAS TAREFAS – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – INOCORRÊNCIA - TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS E SUCESSIVAS REALIZADAS PELA PARTE AUTORA A TERCEIROS DESCONHECIDOS, MEDIANTE PROMESSAS DE GANHOS FUTUROS – FORTUITO EXTERNO - SITUAÇÃO CAUSADA EXCLUSIVAMENTE PELO CONSUMIDOR – EVENTO DANOSO DECORREU DA AÇÃO CRIMINOSA DE TERCEIROS, EM AMBIENTE FORA DO CONTROLE DAS INSTITUIÇÕES REQUERIDAS - ART. 14, §3º, II, CDC – RESPONSABILIDADE AFASTADA - AÇÃO IMPROCEDENTE – APELO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por BRUNA DOS SANTOS, em face do BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e outro.

O E. Juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos iniciais para condenar os réus ao pagamento de indenização por danos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

materiais e morais suportados pela parte autora, em razão de suposta falha na prestação de serviços, conforme fls. 201/206.

Inconformada, a parte autora interpôs recurso. Sustenta, no essencial, que os bancos demandados, ao permitirem a abertura de contas fraudulentas/irregulares, incorreram em fortuito interno, configurando falha no dever de segurança, especialmente no que se refere à prevenção de ilícitos, além disso, respondem objetivamente, no âmbito de operações bancárias, por danos praticados por terceiros, requerendo a reforma da r. sentença proferida (fls. 209/217). Recurso tempestivo e isento de custas em razão da gratuidade processual concedida a fls. 87/88.

Contrarrazões (fls. 221/226 e 227/243).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos morais. Consta da inicial que a parte autora, ora apelante, foi vítima de golpe articulado nas redes sociais; com objetivo de obter renda extra demonstrou interesse em realizar determinadas tarefas, inicialmente, as atividades consistiam em curtir músicas no aplicativo *Spotify*. Contudo, a autora fora direcionada a grupo no *Telegram*, por meio do qual surgiram as denominadas tarefas pré-pagas. Antes que percebesse se tratar de golpe, a autora efetuou três



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

transferências via Pix para contas de terceiros no Banco Santander (Brasil) e na instituição Pagseguro. Diante do ocorrido, a autora tentou, sem sucesso, o ressarcimento dos valores transferidos junto às instituições financeiras. Por entender que houve falha na prestação dos serviços por parte das instituições, especialmente quanto ao dever de validar a identidade dos titulares das contas por eles mantidas, pleiteia indenização por danos materiais e morais. A r. sentença julgou improcedente os pedidos iniciais, afastando a responsabilidade das apeladas.

A questão controvertida consiste na análise sobre se o golpe perpetrado contra a apelante, conhecido como “golpe da tarefa”, é resultante de falhas de segurança das instituições e passível de ensejar responsabilidade dos réus e o consequente dever de reparação ou indenização.

Com efeito, em razão do risco da atividade, a responsabilidade das apeladas é objetiva, quando comprovada falha no serviço prestado, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e conforme teor da Súmula 479, do C. Superior Tribunal de Justiça: *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

Contudo, afasta-se a responsabilidade por vício no serviço se a hipótese, como é nos presentes autos, for de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, II, CDC).

Como se extrai da narrativa da apelante, as operações via Pix foram realizadas de forma voluntária e autenticada, sem qualquer manipulação ou envolvimento das apeladas. O evento danoso decorreu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

da ação criminosa de terceiros, em ambiente fora do controle das instituições. Ressalte-se, ainda, a conduta imprudente da apelada, que efetuou voluntariamente, por mais de uma vez, transferências bancárias a terceiros desconhecidos, com base unicamente em promessas de recompensas.

O C. Superior Tribunal de Justiça tem entendido pela não caracterização de falha na prestação de serviços nos casos de fraudes em operações bancárias, via engenharia social, decorrentes unicamente da conduta do consumidor. (REsp n. 2.217.766/SP, relatora Ministra Daniela Teixeira, Terceira Turma, julgado em 15/9/2025, DJEN de 18/9/2025.).

Assim, resta configurado fortuito externo, causa de excludente de responsabilidade das apeladas, devendo a r. sentença de improcedência ser mantida.

Conforme se tem decidido:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO RECURSAL. I. CASO EM EXAME 1.A SENTENÇA JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS DA AUTORA, QUE PLEITEAVA INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS SOFRIDOS EM DECORRÊNCIA DO "GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO", NO QUAL REALIZOU TRANSFERÊNCIAS VIA PIX A TERCEIROS. A AUTORA RECORREU, BUSCANDO A RESPONSABILIZAÇÃO DO RÉU POR FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM SABER SE HOUE: (I) FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR PARTE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, QUE JUSTIFIQUE A REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS; E (II) SE A RESPONSABILIDADE DO RÉU É AFASTADA PELA CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O "GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO" CARACTERIZA-SE PELA FALSA PROMESSA DE VANTAGEM FINANCEIRA. TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS E SUCESSIVAS REALIZADAS PELA PARTE AUTORA DIANTE DE PROMESSAS DE GANHOS FÁCEIS E ELEVADOS. CANAL NÃO OFICIAL DA REQUERIDA. VÍTIMA QUE NÃO OBSERVOU SEU DEVER DE CUIDADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR ART. 14, § 3º, II, DO CDC. SENTENÇA MANTIDA. 4. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

Cível 1007468-14.2023.8.26.0609; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Taboão da Serra - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 11/11/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE ELETRÔNICA. “GOLPE DO FALSO TRABALHO HOME OFFICE”. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. FORTUITO EXTERNO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS DECORRENTES DE FRAUDE ELETRÔNICA CONHECIDA COMO “GOLPE DO FALSO TRABALHO HOME OFFICE”. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. EVENTO DANOSO OCORRIDO FORA DA ESFERA DE CONTROLE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RÉS, MERCADO PAGO E PICPAY, CARACTERIZANDO FORTUITO EXTERNO, NOS TERMOS DO ARTIGO 14, §3º, II, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS, DEVIDAMENTE AUTENTICADAS EM AMBIENTE LEGÍTIMO, REALIZADAS PELA PRÓPRIA USUÁRIA A CONTAS DE TERCEIROS FRAUDADORES. INEXISTÊNCIA DE INDÍCIO DE FALHA OPERACIONAL OU IRREGULARIDADE NO PROCEDIMENTO DE DEVOLUÇÃO VIA MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED). DOCUMENTAÇÃO QUE EVIDENCIA A TRAMITAÇÃO REGULAR DO PEDIDO E A REJEIÇÃO POR AUSÊNCIA DE SALDO NAS CONTAS RECEBEDORAS. ATUAÇÃO TEMPESTIVA DAS INSTITUIÇÕES E OBSERVÂNCIA DAS RESOLUÇÕES BCB Nº 1/2020 E Nº 96/2021. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO EM AMBIENTE EXTERNO, MEDIANTE ARDIL QUE ILUDE A VÍTIMA A AUTORIZAR AS OPERAÇÕES. CIRCUNSTÂNCIA QUE ROMPE O NEXO CAUSAL E EXCLUI A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DOS PRESTADORES DE SERVIÇO. INEXISTÊNCIA DE CONDUTA ILÍCITA, BENEFÍCIO ECONÔMICO OU OMISSÃO IMPUTÁVEL ÀS INSTITUIÇÕES. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO, POIS O ABALO EXPERIMENTADO DECORRE EXCLUSIVAMENTE DA AÇÃO CRIMINOSA DE TERCEIRO, SEM VIOLAÇÃO A DIREITOS DA PERSONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS, NOS TERMOS DO ARTIGO 252 DO REGIMENTO INTERNO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. RECURSO DA AUTORA NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1019349-23.2024.8.26.0004; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/11/2025; Data de Registro: 10/11/2025)

Posto isso, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Fica majorada a condenação ao pagamento de honorários advocatícios de 10% para 15% do valor atualizado da causa, conforme dispõe o art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, ressalvada a concessão de gratuidade processual. Considera-se prequestionada toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes. Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Núcleo 4.0 – TURMA VIII

efeitos infringentes dará ensejo a imposição de multa prevista no art. 1.026 §2º do CPC.

DANIEL ISSLER

Relator