



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001306224

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008762-02.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante CLAUDENICE JANKE, é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

MÁRCIA TESSITORE
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1008762-02.2024.8.26.0566

Relatora: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: **Claudenice Janke**

Apelada: **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A**

Comarca: **São Carlos – 2ª Vara Cível**

Juiz(a): **Dr(a). Eduardo Cebrian Araújo Reis**

Voto n.º **5855**

**BANCÁRIOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Alegação de falha na prestação de serviços, em razão da transferência indevida de valores, via PIX, para conta de terceiros fraudadores. Improcedência. Autora que, interpelada por falsários, em fraude que se convencionou chamar de “golpe do Whatsapp”, realizou transferências, via PIX, para a conta de terceiro, acreditando se tratar de relação comercial. Inexistência de culpa da requerida. Culpa exclusiva da vítima. Transferências via PIX sem qualquer cautela antecedente. Inexistência de danos indenizáveis. Sentença mantida.
DISPOSITIVO: RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença proferida em 6 de dezembro de 2024 (fls. 315/317), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, e condenou a autora ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor dado à causa.

Nas razões do recurso é alegado, em síntese, que: a prática fraudulenta somente ocorreu porque a requerida permitiu a movimentação facilitada da conta corrente pelo fraudador, inclusive com adiantamento de valores; houve falha nos sistemas de segurança e de mecanismos de controle e prevenção de crimes; a responsabilidade da requerida é objetiva. Pede provimento do recurso para modificação da sentença (fls. 330/336).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo e devidamente instruído com o preparo (fls. 337/339).

Contrarrazões às fls. 344/346.

Não oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais, na qual a autora alegou, na petição inicial, que as transações que realizou, via PIX, no valor total de R\$ 43.000,00, foram encaminhadas a terceiro fraudador, em razão da prática do “golpe do Whatsapp”. Requereu o ressarcimento dos valores, além da fixação de indenização pela ocorrência de danos morais.

A ação foi julgada improcedente.

O magistrado de primeiro grau deu correta solução à lide ao julgar a ação improcedente, de modo que o recurso não comporta provimento, ainda que se aplique ao caso concreto as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Com a devida vênia, não há possibilidade de se atribuir à apelada os fatos trazidos com a inicial, pois as transferências via PIX se deram por inépcia da apelante, que deixou de observar a devida cautela acerca da veracidade das mensagens recebidas.

Some-se a isto o fato de que é de conhecimento notório, seja por meios eletrônicos ou impressos, tal prática de fraude.

Assim, não pode a instituição financeira ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilizada pela falta de cuidado da autora, ao não desconfiar que entabulava com falsário sem ao menos realizar verificação prévia a respeito ou, de qualquer modo, não realizar as transações em questão.

Nestes termos, como se observa, não houve fortuito interno, inexistindo, ainda, a falha na prestação do serviço, em relação à segurança, de modo que não pode ser responsabilizada a apelada pelo fortuito causado por culpa exclusiva da apelante, de modo a incidir no caso concreto o disposto no Art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Observe-se:

*CONTRATO BANCÁRIO – Ação indenizatória – Realização de empréstimo e transferência após recomendações passadas por aplicativo de mensagem – Golpe do WhatsApp - Sentença de improcedência - Insurgência da parte autora. Descabimento – Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando em empréstimo e transferência indevida de valores – Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos – Impossibilidade de responsabilizar os bancos objetivamente pelos danos por ela suportados - Ausência de ilícito por parte da ré – Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora – Excludente de responsabilidade constatada – Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC – Falha na prestação de serviços não evidenciada - Ausência de nexo causal entre ato e dano - Culpa exclusiva de terceiro e da vítima - Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; **Apelação Cível 1058891-49.2022.8.26.0576; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de São José do Rio Preto - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/08/2024; Data de Registro: 23/08/2024).***

"APELAÇÃO – Ação de indenização por danos materiais e morais – Fraude perpetrada por terceiros – Autora vítima do 'Golpe do WhatsApp' – Transferências de valores realizadas via pix para conta de falsários – Sentença de improcedência – Insurgência – Não acolhimento – Relato da autora de que, acreditando estar tratando com seu filho, foi ludibriada por golpistas efetuou voluntariamente diversas transações financeiras via pix para a conta de terceiros – Ausência de falha na prestação de serviços do banco – Autora que não tomou as cautelas necessárias para aferir a legitimidade das transferências que estava realizando - Atuação da autora que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*foi determinante no sucesso da prática delituosa - Culpa exclusiva da vítima - Típico caso de excludente de responsabilidade – Inteligência do inciso II, §3º do art. 14 do CDC – Sentença mantida – Apelo desprovido." (TJSP; **Apelação Cível 1012507-67.2023.8.26.0196; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/07/2024; Data de Registro: 09/07/2024).***

Desta feita, lastima-se o infortúnio da apelante, entretanto, a culpa exclusiva dela no fato isenta a apelada de culpa, impossibilitando-se, assim, de ser responsabilizada.

A sentença, portanto, não comporta reparos, restando integralmente mantida.

Em consonância com o disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários devidos ao advogado da parte vencedora para 11% (onze por cento) sobre o valor atualizado dado à causa.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO ao recurso.**

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARCIA TESSITORE

RELATORA