



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000125608

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008913-71.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDSON ARAÚJO ESTEVAM, 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 VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1008913712025

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. ENGENHARIA SOCIAL. TRANSFERÊNCIA VIA PIX REALIZADA PELO PRÓPRIO CORRENTISTA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS E MATERIAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO DESPROVIDO.

1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, embora sedimentada no ordenamento jurídico pátrio, não possui caráter absoluto, sendo passível de afastamento mediante a comprovação de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

2. O denominado golpe do falso advogado, perpetrado fora do ambiente tecnológico da instituição e baseado em estratégias de engenharia social, caracteriza-se como fortuito externo, rompendo o nexo de causalidade necessário à responsabilização civil.

3. A realização de transferência voluntária pelo usuário, mediante utilização de senha pessoal e dispositivo de uso habitual, afasta a tese de falha na segurança do sistema bancário, restando configurada a negligência da vítima no dever de cautela.

4. A impossibilidade de recuperação de valores através do mecanismo especial de devolução, motivada pelo esgotamento imediato do saldo pelo fraudador, não denota desídia da instituição de pagamento, mas reflexo da natureza instantânea do sistema de pagamentos.

5. A ausência de conduta ilícita ou defeito no serviço impede o reconhecimento de danos morais, materiais ou a aplicação da teoria do desvio produtivo.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 678/681), prolatada pelo MM. Juíza ADRIANA CRISTINA PAGANINI DIAS SARTI da 4ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL DO JABAQUARA, cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido inicial sob o fundamento de que a fraude narrada decorreu de culpa exclusiva do consumidor. O magistrado de piso considerou que a transferência via sistema de pagamentos instantâneos foi efetuada voluntariamente pelo autor, sem que houvesse vício na segurança do sistema bancário, o que atrai a excludente de responsabilidade prevista no estatuto consumerista.

Sustentam as razões recursais (fls. 683/691) que a respeitável sentença: (1) deixou de aplicar a responsabilidade objetiva inerente ao risco da atividade bancária, ignorando o dever de segurança quanto ao monitoramento de transações atípicas; (2) afastou indevidamente a ocorrência de fortuito interno em casos de fraude perpetrada por terceiros; (3) não considerou a hipossuficiência técnica e a vulnerabilidade do consumidor induzido a erro por engenharia social sofisticada; (4) ignorou a falha no suporte pós-fraude e a ineficácia dos mecanismos de devolução prometidos pela plataforma; (5) deixou de reconhecer o abalo moral e o desvio produtivo causado pelo descaso no atendimento administrativo.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 696/702, nas quais a apelada reforça a tese de inexistência de falha sistêmica, asseverando que o prejuízo decorreu exclusivamente da imprevidência do apelante, que não consultou seus patronos antes de efetuar o pagamento a desconhecido.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito, mas não provimento, devendo prevalecer o judicioso entendimento adotado na respeitável sentença.

1. Responsabilidade objetiva e risco da atividade

A insurgência recursal repousa sobre a tese de que a responsabilidade da instituição financeira deve ser reconhecida de forma objetiva, fundamentando-se no risco do empreendimento e no dever de segurança das transações bancárias. É cediço que o fornecedor de serviços responde independentemente de culpa pelos danos causados por defeitos relativos à sua prestação, conforme preceitua a legislação protetiva do consumidor. Entretanto, tal presunção cede diante da comprovação de que o evento danoso originou-se de fato exclusivo da própria vítima ou de terceiro, alheio ao controle sistêmico do fornecedor.

No caso concreto, o apelante relata ter sido contatado por estelionatário que, utilizando-se de informações de processo judicial, induziu-o a realizar transferência pecuniária para liberação de supostos créditos. Verifica-se que a transação foi efetuada pelo próprio correntista, de seu aparelho de uso habitual e mediante inserção de senhas pessoais, o que denota a regularidade formal da ordem de pagamento. Não se vislumbra invasão de conta, quebra de barreira tecnológica ou utilização indevida de dados por falha de

armazenamento da instituição financeira apelada.

A fraude operou-se exclusivamente no plano psicológico, mediante técnica de engenharia social que explorou a confiança do usuário, sem qualquer vício no mecanismo de intermediação de pagamentos. O banco não possui o dever legal de escrutinar a motivação subjetiva de cada transferência realizada pelo titular, sob pena de inviabilizar a celeridade das transações digitais modernas. A atuação da instituição limita-se à verificação da autenticidade da ordem emanada, a qual restou confirmada pelo uso dos dispositivos de segurança em posse do autor. Precedentes:

“APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA INTEGRADA POR EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. [...] Autora vítima de golpe de falso advogado – Promessa falsa de levantamento de valores em processo judicial - Transferências realizadas a terceiros por induzimento em erro – Conduta exclusiva da autora - Ausência de falha na prestação do serviço bancário - Ausente prova do nexo de causalidade - Hipótese de exclusão da responsabilidade do fornecedor do serviço por culpa exclusiva do consumidor (Art. 14, par. 3º, inc. II, CDC) - Inaplicabilidade da Súmula nº 479 do C. STJ pois não caracterizado o fortuito interno - Inviável responsabilização do requerido por fato de terceiro, aliado à evidente falta de cautela da autora – Improcedência reconhecida”. (TJSP; Apelação Cível 1002362-55.2025.8.26.0236; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Ibitinga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025).

“Apelação cível – Ação indenizatória – Fraude conhecida como "golpe do falso advogado" – Contato recebido pela autora via aplicativo de mensagens, em que terceiros se fizeram passar por seu advogado e por suposto servidor do STJ, prometendo-lhe valores decorrentes de pretensão êxito em processo judicial – Realização voluntária de transferências bancárias pela própria consumidora, seguindo orientações dos estelionatários – Ausência de adoção de cautelas mínimas, como a verificação da autenticidade das informações ou o contato direto com seu advogado – Culpa exclusiva da vítima configurada, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, rompendo o nexo causal – Inexistência de falha nos serviços prestados pelos bancos réus – Alegação de transações realizadas por dispositivos estranhos afastada, diante da admissão da autora de que realizou pessoalmente as operações acreditando tratar-se de simulações – Mecanismo Especial de Devolução



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituído, mas sem êxito por ausência de saldo na conta destinatária, conforme art. 41-A da Resolução BCB nº 103/2021 [...] Recurso não provido”. (TJSP; Apelação Cível 1002680-42.2025.8.26.0073; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Avaré - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2026; Data de Registro: 28/01/2026).

A jurisprudência tem diferenciado com clareza o fortuito interno, relacionado a falhas operacionais ou invasões de sistema, do fortuito externo, onde a fraude ocorre por incúria do usuário. O golpe do falso advogado, por se processar fora do ambiente tecnológico bancário, insere-se na categoria de evento alheio à atividade, rompendo o liame causal. O dever de segurança das instituições financeiras não alcança o controle das comunicações privadas realizadas entre o correntista e terceiros estelionatários em aplicativos de terceiros. Precedentes do C. STJ:

(1) “DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO. FORTUITO EXTERNO. RECURSO NÃO PROVIDO. [...] 3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira, prevista no art. 14 do CDC, pode ser afastada em caso de fortuito externo, como reconhecido pelo Tribunal de origem, que concluiu pela ausência de falha na prestação do serviço e pela culpa exclusiva de terceiro. 4. A análise da validade do pagamento realizado de boa-fé ao credor putativo, à luz do art. 309 do Código Civil, foi considerada subsidiária, sendo afastada pela conclusão de que a fraude configurou fortuito externo, rompendo o nexa causal. 5. Resultado do Julgamento: Agravo conhecido para conhecer parcialmente do recurso especial e, nesta extensão, negar-lhe provimento”. (AREsp n. 2.783.735/MS, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 16/12/2025, DJEN de 19/12/2025.).

(2) “PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. INEXISTÊNCIA. FUNDAMENTAÇÃO SUFICIENTE. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR. FRAUDE POR ENGENHARIA SOCIAL. FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. REVISÃO DO QUADRO FÁTICO-PROBATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE. CERCEAMENTO DE DEFESA NÃO CONFIGURADO. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. [...] 2. A fraude perpetrada mediante engenharia social, com indução do consumidor à realização voluntária das transações financeiras, configura fortuito externo, excludente de responsabilidade do

fornecedor, uma vez que não há falha sistêmica ou comprometimento da segurança bancária. [...] 4. Não há cerceamento de defesa quando o julgamento antecipado da lide se funda em prova documental suficiente, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil, especialmente quando o próprio autor admite a realização das operações em decorrência de indução por terceiro. [...] 6. Agravo conhecido para negar provimento ao recurso especial”. (AREsp n. 3.043.381/MS, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 16/12/2025, DJEN de 19/12/2025.).

2. Inexistência de falha na segurança e monitoramento

Argumenta o recorrente que a instituição falhou ao não identificar a atipicidade da transação e ao não prover mecanismos eficazes de bloqueio e restituição dos valores transferidos. Contudo, os autos demonstram que a operação foi processada dentro dos limites de segurança, utilizando-se de autenticação de dois fatores e aparelho celular previamente autorizado pelo cliente. A transação, embora decorrente de erro do consumidor, apresentou todos os requisitos de legitimidade perante o sistema automatizado da requerida.

No tocante ao monitoramento de transações, as diretrizes de segurança visam coibir movimentações que fujam drasticamente do perfil de uso, mas não podem impedir o fluxo regular de recursos ordenado pelo titular. O valor transferido, de R\$ 2.125,54, não ostenta natureza astronômica que obrigasse a instituição a suspeitar imediatamente de fraude e suspender a autonomia financeira do usuário. A propósito, no mesmo mês, o autor havia realizado pagamento de conta em valor superior ao objeto do golpe (fls. 266). O exercício da atividade bancária pressupõe a obediência às ordens do correntista, desde que validadas pelos meios de segurança pactuados. Extraí-se, ademais, pelos extratos juntados, que a movimentação financeira do autor é intensa.

Relativamente ao suporte pós-evento, observa-se que a apelada adotou as medidas cabíveis no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução (MED), instituído pela autoridade monetária. A impossibilidade de recuperação dos fundos decorreu do fato de o beneficiário da fraude ter retirado o numerário da conta receptora de forma instantânea. Tal circunstância é inerente à rapidez do sistema de pagamentos instantâneos, não podendo ser imputada como desídia ou falha prestacional da instituição de origem.

A instituição financeira apelada demonstrou possuir ampla gama de orientações de segurança em seus canais oficiais, alertando precisamente sobre a necessidade de conferência de dados antes de transferências. O apelante, ao negligenciar tais avisos e

transferir valores a pessoa desconhecida sob pretexto duvidoso, assumiu o risco de sua conduta imprudente. A proteção consumerista não serve de salvo-conduto para a transferência de prejuízos decorrentes de negligência individual crassa ao patrimônio do fornecedor. Precedente:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA PARA CONTA FRAUDULENTA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. RECURSO DESPROVIDO. [...] O golpe foi viabilizado pela conduta imprudente do autor, o qual transferiu valores a pessoa física desconhecida, sem confirmar que efetivamente se tratava de seu advogado, rompendo o nexo causal entre o dano e qualquer ato da instituição financeira. Diante da culpa exclusiva da vítima e do ato criminoso de terceiro, resta afastada a responsabilidade da instituição financeira e se mostra indevida indenização material ou moral. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso desprovido”. (TJSP; Apelação Cível 1002135-45.2025.8.26.0081; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Adamantina - 2ª Vara; Data do Julgamento: 23/01/2026; Data de Registro: 23/01/2026).

3. Inocorrência de danos morais e desvio produtivo

O pedido de compensação por danos morais não encontra amparo fático-jurídico, uma vez que inexistiu conduta ilícita imputável à instituição financeira recorrida. O abalo psicológico e a frustração experimentados pelo autor são frutos exclusivos da ação criminosa de terceiros e de sua própria falta de cautela ao gerir seus recursos. O mero infortúnio financeiro derivado de estelionato não gera, por si só, direito à percepção de indenização imaterial por parte da empresa que apenas processou a transação.

A situação vivenciada pelo apelante, embora lamentável, situa-se na esfera dos prejuízos materiais decorrentes da exposição à criminalidade, sem que se verifique violação a direito da personalidade pelo banco. A responsabilidade civil exige o nexo de causalidade entre o serviço defeituoso e o dano, elemento este que restou rompido pelo fato exclusivo da vítima. Não houve exposição do consumidor a vexame, humilhação ou tratamento degradante por parte dos prepostos da instituição financeira durante as tratativas administrativas.

No que tange à teoria do desvio produtivo, sua aplicação pressupõe que o consumidor seja compelido a desperdiçar seu tempo vital para solucionar problema causado

por falha do fornecedor. Inexistindo defeito no serviço, as diligências empreendidas pelo autor para tentar reaver o valor perdido constituem reflexo da busca pela reparação do prejuízo causado pelo fraudador. O tempo despendido não decorreu de desídia bancária, mas da complexidade inerente à tentativa de reverter uma transação instantânea já liquidada.

O Judiciário não pode chancelar a pretensão indenizatória em casos onde a conduta do consumidor foi determinante para o sucesso da fraude. A segurança pública e a prevenção de crimes de estelionato são deveres do Estado e precauções individuais, não podendo ser convertidas em ônus irrestrito das instituições de pagamento. A improcedência dos pedidos de ordem moral e material, portanto, deve ser preservada em sua totalidade, conforme acertadamente decidido em primeiro grau de jurisdição. Precedente:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADA PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE FALHA DE SEGURANÇA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479/STJ. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. [...] 7. A responsabilidade do banco não se configura quando o consumidor espontaneamente fornece dados sensíveis ou autoriza operações sem verificar a autenticidade do contato. 8. A inexistência de falha na prestação do serviço e o rompimento do nexo causal afastam o dever de indenizar, tanto por danos materiais quanto morais. IV. DISPOSITIVO E TESE 9. Recurso desprovido. [...]”. (TJSP; Apelação Cível 1016706-19.2025.8.26.0405; Relator (a): Flávio Pinella Helaehil; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).

Termos em que se nega provimento ao recurso. Vencida a recorrente neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que “o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado” (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).