



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000332440

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010558-79.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado IRACI DA COSTA CAMPOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, por maioria. Vencidos o 2º e o 4º juízes. Declara voto o Ilmo. Juiz Dr. Mário Sergio Leite.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente), MARIO SERGIO LEITE, CAMPOS MELLO E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1010558-79.2024.8.26.0161

Apelantes: PicPay Instituição de Pagamento S/A

Apelada: Iraci da Costa Campos

Comarca: Diadema

Voto nº 09.431

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA “FALSA CENTRAL”. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO RÉU. FRAUDE BANCÁRIA POR ENGENHARIA SOCIAL CARACTERIZADA COMO FORTUITO INTERNO, INERENTE AO RISCO DA ATIVIDADE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ART. 14 DO CDC. SÚMULAS Nº 297 E 479 DO C. STJ. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS CLARAMENTE ATÍPICAS, CONSISTENTES EM 06 TRANSFERÊNCIAS SUCESSIVAS, VIA PIX, EM UM ÚNICO DIA, PARA DESTINATÁRIOS DESCONHECIDOS, INCOMPATÍVEIS COM O HISTÓRICO DA CORRENTISTA. FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA DO BANCO CONFIGURADA. RECONHECIMENTO DE CONTRIBUIÇÃO DA AUTORA PARA O EVENTO DANOSO, AO CONFIAR NAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELO GOLPISTA E EFETUAR AS TRANSAÇÕES. CULPA CONCORRENTE CARACTERIZADA, NOS TERMOS DO ART. 945 DO CÓDIGO CIVIL. CADA PARTE DEVE SUPORTAR METADE DOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PREJUÍZOS MATERIAIS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS, DIANTE DA CULPA CONCORRENTE. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por PicPay Instituição de Pagamento S/A contra a r. sentença proferida às fls. 453/461 dos autos desta ação de indenização por danos materiais e morais que a julgou procedente, nos seguintes termos:

“Diante do exposto, julgo procedente a ação, para: (a) condenar a ré PICPAY SERVIÇOS S.A. a restituir à autora todos os valores indevidamente transferidos de sua conta digital, devidamente atualizados desde a data dos débitos e acrescidos de juros de 1% ao mês a partir da citação; e (b) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais, que fixo em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), conforme fundamentação supra, devidamente corrigidos a partir da emissão desta sentença pelos índices do TJSP (“A correção monetária da indenização do dano moral inicia a partir da data do respectivo arbitramento; a retroação à data do ajuizamento da demanda implicaria corrigir o que já está atualizado” STJ, Min. Ari Pagendler - e Súmula 362: “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.”), e juros de mora de 1% ao mês também a contar da data da prolação desta sentença, conforme entendimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recente da 4ª Turma do STJ, que vem consolidando que em casos de responsabilidade civil, os juros de mora tem incidência a partir do arbitramento da condenação, pois, conforme esclareceu a Ministra Maria Isabel Galloti, não há como incidirem antes desta data juros de mora sobre a quantia que ainda não fora estabelecida em juízo.

Condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.”

Nas razões do recurso, a requerida alega que a autora, de forma voluntária e consciente, realizou transferências de valores para conta de terceiros completamente estranhos à relação contratual com o PicPay, sem qualquer indução ou intervenção da plataforma. Logo, trata-se de ato exclusivo da vítima, de modo que não há que se falar em responsabilidade do PicPay pelos prejuízos alegados. Alude que não há dano moral a ser indenizado, uma vez que não houve falha na prestação do serviço. Pugna peça reforma da r. sentença.

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 493/).

Recursos tempestivos, preparados e regularmente recebidos.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Depreende-se dos autos que a autora recebeu ligação de suposto funcionário do réu que estava na posse de todos os seus dados pessoais e informou que sua conta havia sido invadida e deveria realizar transferências imediatas para garantia de que o banco a pudesse proteger. Assim, seguiu as orientações, efetuando as transações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para as contas, de forma a impedir que os boletos lançados na conta fossem quitados. Ocorre que percebeu que se tratava de golpe. Assim, requereu ressarcimento dos valores e indenização por danos morais.

Em sua defesa, o requerido rechaçara a responsabilidade pelo evento danoso, aduzindo que não se verificou falha na prestação do serviço, pois os fatos ocorreram por culpa exclusiva da autora.

O pedido inicial foi julgado procedente, razão pela qual se insurge o réu.

Pois bem.

É cediço que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias, segundo o teor da **Súmula nº 297 do C. STJ**. Assim, como fornecedores de serviços, os bancos têm o dever de zelar pela segurança dos serviços que prestam.

De igual modo, restou incontroverso que a autora foi vítima de golpe, no qual, acreditando que estava se protegendo de invasão em sua conta, efetuou as transferências, via PIX, para terceiros, seguindo orientação do golpista que se passava por falso funcionário do banco.

Com efeito, o “golpe da falsa central de atendimento ou falso gerente” é modalidade de fraude amplamente reconhecida como fortuito interno, pois, integra o risco inerente à atividade bancária. Diferentemente do fortuito externo, que pressupõe evento estranho à atividade do fornecedor, imprevisível e inevitável, o fortuito interno é aquele que, embora praticado por terceiro, decorre de vulnerabilidade ou falha no próprio sistema de segurança da instituição financeira, relacionando-se diretamente com o exercício da sua atividade econômica.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, a Súmula nº 479 do C. STJ é expressa:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Do conjunto probatório, em especial do extrato bancário juntado às fls. 16/161, é possível notar que a autora não realiza transferências de alto valor. Logo, as 06 transferências sucessivas via PIX, totalizando R\$63.030,00, realizadas em um único dia (28/05/2024), em curto intervalo de tempo, para contas de pessoas físicas até então totalmente desconhecidas da correntista, são objetivamente incompatíveis com o seu perfil habitual de uso.

Decerto que a omissão do apelante em detectar e bloquear essas movimentações manifestamente atípicas configura falha no dever de segurança, caracterizando defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do CDC.

Nesse contexto, assentada a responsabilidade objetiva do banco por falha no dever de segurança, cumpre analisar se a conduta da autora configura culpa exclusiva, que afastaria integralmente a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, ou culpa concorrente, que apenas gradua o “*quantum*” indenizatório, nos termos do art. 945 do Código Civil.

É incontroverso que a autora, sem buscar confirmação pelos canais oficiais da instituição financeira, efetuou as transações, confiando nas informações passadas pelo golpista, de modo que contribuiu para dar azo ao evento danoso. Essa conduta revela ausência da cautela mínima exigível do consumidor médio.

Não se pode olvidar, ainda, que a conduta da consumidora foi descuidada, mormente diante dos inúmeros alertas veiculados pelas instituições bancárias nos meios de comunicação acerca de fraudes dessa natureza.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De qualquer forma, a contribuição dela não equivale à culpa exclusiva. Para que a culpa da vítima exclua inteiramente a responsabilidade do fornecedor, é necessário que ela rompa, de forma indubitável, todo o elo causal entre a atividade do banco e o dano produzido, o que não ocorre quando a própria instituição financeira falhou em criar mecanismos de segurança capazes de identificar e bloquear as operações suspeitas.

Houve, portanto, dupla causalidade. De um lado, nota-se a falha sistêmica do banco ao validar as movimentações via PIX atípicas, sem qualquer alerta ou verificação reforçada. De outro, a conduta negligente da autora, que confiou no golpista para realizar as movimentações bancárias.

Assim, configurada a dupla causalidade, impõe-se o reconhecimento da **culpa concorrente**, com a distribuição proporcional do ônus indenizatório entre as partes, nos termos do art. 945 do Código Civil:

“Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”

Ponderando a gravidade das condutas concorrentes, de um lado a falha estrutural do banco ao não detectar movimentações claramente atípicas e a negligência da requerente, ambas as causas contribuíram em igual medida para a produção do dano.

Por isso, cada parte deve suportar metade dos prejuízos materiais, fixando-se a responsabilidade do banco em 50% dos danos materiais apurados, o equivalente a R\$31.515,00 (cinquenta por cento de R\$63.030,00).

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência deste E. Tribunal de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Justiça:

“Em casos de fraude bancária mediante engenharia social (golpe do falso funcionário), quando a própria vítima realiza as operações utilizando suas credenciais pessoais e intransferíveis, sem adotar cautelas mínimas de verificação, mas o banco simultaneamente falha em detectar transações manifestamente atípicas e fora do perfil do cliente, configura-se culpa concorrente (CC, art. 945), impondo-se a repartição proporcional do ônus indenizatório.” (TJSP; Apelação Cível 1000912-96.2025.8.26.0553; Rel. João Battaus Neto; j. 03/12/2025).

“APELAÇÃO CÍVEL AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS FRAUDE BANCÁRIA GOLPE DO FALSO GERENTE CONSUMIDOR INDUZIDO A REALIZAR TRANSFERÊNCIAS E CONTRATAR EMPRÉSTIMO EM BENEFÍCIO DE TERCEIROS FRAUDADORES RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ART. 14 DO CDC FORTUITO INTERNO CULPA CONCORRENTE CONFIGURADA REDUÇÃO PROPORCIONAL DA INDENIZAÇÃO ART. 945 DO CC MANUTENÇÃO DA SENTENÇA RECURSO DESPROVIDO. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva. A fraude perpetrada por terceiro, que se passou por gerente do banco e induziu o consumidor a realizar transações e contratar empréstimo, constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não afastando o dever de indenizar. Ainda que o consumidor tenha contribuído para o evento danoso com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conduta imprudente, sua culpa não é exclusiva, mas concorrente, ensejando a repartição proporcional do prejuízo nos termos do art. 945 do Código Civil. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1007196-53.2024.8.26.0037; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2025; Data de Registro: 25/07/2025).

Por outro lado, o dano moral pressupõe violação injusta aos direitos da personalidade. Quando a própria vítima concorre culposamente para o evento danoso, mediante falta de cautela elementar, o dissabor experimentado não ultrapassa o mero aborrecimento, não ensejando reparação extrapatrimonial.

Ainda, Sérgio Cavalieri Filho ensina que *“só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo causando lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral”* ('Programa de Responsabilidade Civil', Malheiros, 9ª Ed. P.87).

Portanto, inexistiu lesão a direito da personalidade da requerente, uma vez que não se verifica a ocorrência de desdobramentos indesejáveis e reflexos negativos sobre o âmbito moral da requerente, até porque, contribuiu de forma significativa para a consumação da fraude.

A propósito, confira-se o seguinte precedente:

“CONTRATO – Serviços bancários – Empréstimo – Fraude – “Golpe da falsa central de atendimento” – Sentença de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

improcedência – Recurso do autor – Golpistas que utilizaram número de telefone idêntico ao da agência bancária - Nulidade do contrato declarada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira configurada – Falha na prestação do serviço – Vício de consentimento e fortuito interno caracterizados – Transações atípicas e destoantes do perfil do consumidor - Danos morais – Não ocorrência – Reconhecimento de culpa concorrente do autor que, embora não afaste a responsabilidade objetiva do réu quanto ao dano material, deve ser sopesada para afastar a indenização extrapatrimonial – Sucumbência recíproca – Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1025405-21.2024.8.26.0506; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025) (g.n.).

Desse modo, a r. sentença fica parcialmente reformada para se afastar a indenização por danos morais e reconhecer a culpa concorrente entre os requeridos e a consumidora, nos termos do art. 945 do Código Civil, devendo os réus arcarem com 50% do prejuízo sofrido pela autora.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL ao recurso**, nos termos supra ressaltados.

Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais devem ser igualmente distribuídas entre as partes. Outrossim, fixo os honorários advocatícios de sucumbência em favor do patrono do réu em 15% sobre o valor pleiteado a título de indenização por danos morais (R\$10.000,00) e, em 15% sobre o valor da condenação (R\$31.515,00) em favor do patrono da autora. Entretanto, a exigência fica sobrestada quanto à autora, na forma do artigo 98, §3º, do CPC, por ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

beneficiária da Justiça Gratuita.

JÚLIO CÉSAR FRANCO
Relator



Apelação nº 1010558-79.2024.8.26.0161

Apelante: PicPay Instituição de Pagamento S/A

Apelada: Iraci da Costa Campos

Vara de origem: 4ª Vara Cível da Comarca de Diadema

Juiz(a): Thiago Dantas Cunha Nogueira de Souza

Voto nº 2.194

DECLARAÇÃO DE VOTO DIVERGENTE

Pede vênia o subscritor ao voto de S. Exa., o Eminentíssimo Relator Desembargador Júlio César Franco, para dele divergir quanto ao resultado e dar provimento ao recurso da PicPay Instituição de Pagamento S/A, com a consequente reforma integral da sentença e julgamento de improcedência de todos os pedidos, nos termos a seguir expostos.

Adoto o relatório do Eminentíssimo Relator.

É incontroverso que a relação jurídica subjacente é de consumo, atraindo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade das instituições financeiras é, em regra, objetiva, fundada no risco da atividade e no dever de segurança que lhe é inerente, consoante o art. 14 do CDC e o enunciado da Súmula 479 da mesma Corte. Essa premissa, contudo, não implica responsabilidade absoluta. O regime objetivo não dispensa a análise do nexo causal, nem afasta as excludentes de responsabilidade expressamente previstas no art. 14, § 3º, do CDC, entre as quais a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. O que distingue a responsabilidade objetiva da responsabilidade absoluta é, precisamente, a preservação do nexo de causalidade como elemento estrutural da imputação.

E é exatamente o nexo causal que se rompe, de forma determinante, no caso concreto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A divergência com o Eminent Relator centra-se na qualificação jurídica das transações como defeito no serviço da apelante, fundada na omissão em detectar e bloquear movimentações atípicas. Com a devida vênica, esse fundamento, embora alinhado a corrente jurisprudencial respeitável, não se ajusta às particularidades do caso em exame.

O voto do Eminent Relator identificou como falha sistêmica da apelante a ausência de mecanismo eficaz de detecção e bloqueio das seis transferências sucessivas via PIX realizadas em um único dia, totalizando R\$ 63.030,00, para destinatários desconhecidos e incompatíveis com o histórico da correntista. Esse raciocínio seria juridicamente correto nas hipóteses em que terceiro acessa a conta do correntista sem seu conhecimento ou anuência, circunstância em que a detecção de comportamento atípico pode, de fato, obstar a movimentação indevida, já que o titular não estaria em posição de confirmar as operações. Não é, porém, o que ocorreu no presente caso.

Aqui, a apelada não foi excluída das operações. Ela foi a sua protagonista. Cada uma das seis transferências foi executada pela própria titular da conta, mediante uso regular de suas credenciais de acesso e com confirmação por biometria, conforme demonstrado nos autos. O sistema da apelante funcionou exatamente como projetado, exigindo autenticação do titular e a obteve, por meio pessoal e intransferível. O que falhou não foi o sistema de segurança da instituição, mas o discernimento que a apelada deveria ter aplicado ao receber instruções de suposto funcionário por ligação telefônica, solicitando a transferência de valores expressivos para contas de terceiros completamente estranhos.

A circunstância de que o sistema não bloqueou automaticamente as operações não configura falha no serviço quando as próprias operações foram autorizadas e confirmadas pelo titular da conta mediante biometria. Raciocínio inverso conduziria a situação ilógica: se o sistema de segurança tivesse interrompido as transações e contatado a apelada para confirmação, ela as teria ratificado, convicta de que agia em proteção de seu patrimônio. O acionamento de eventual central de segurança seria inteiramente ineficaz no contexto específico deste golpe, não passando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de mais um passo que a apelada percorreria, tal como percorreu todos os demais que lhe foram indicados pelo fraudador. Inexiste, portanto, nexos causal entre a ausência de bloqueio automático das transações e o dano sofrido pela apelada.

A esse fundamento acrescenta-se que os dados utilizados pelos fraudadores para conferir verossimilhança à abordagem não provinham integralmente da base cadastral da apelante. Consta dos autos que o suposto funcionário confirmou junto à apelada o endereço de trabalho na Rua Peixoto Gomide, 932. Esse endereço profissional não figura no cadastro da plataforma PicPay, onde consta apenas o endereço residencial da correntista. Se os dados tivessem origem em eventual vazamento do sistema da apelante, os fraudadores confirmariam o endereço residencial, único ali registrado. Ao invés disso, confirmaram endereço que a própria instituição desconhecia, o que afasta, com segurança jurídica, a hipótese de que as informações foram obtidas por falha interna da apelante. Sem nexos comprovado entre os dados utilizados no golpe e qualquer falha sistêmica da PicPay, não há base para responsabilizá-la pelos prejuízos sofridos.

A apelada sustenta em contrarrazões que os fraudadores detinham informações sigilosas, como número da agência e da conta e saldo bancário, o que somente seria possível mediante acesso indevido ao sistema da apelante ou envolvimento de prepostos. O argumento, porém, não resiste ao cotejo com os demais elementos dos autos. Número de agência e conta não são dados sigilosos em sentido estrito, figurando corriqueiramente em comprovantes de pagamento e documentos de rotina bancária. Quanto ao saldo, é técnica usual de engenharia social conduzir a conversa de modo a extrair confirmações da própria vítima durante o contato, sem que o fraudador disponha previamente dessa informação. Além disso, como já sublinhado, a utilização pelos fraudadores do endereço de trabalho da apelada, informação que não constava do cadastro da PicPay, contraria frontalmente a premissa de que os dados foram obtidos do sistema da apelante, pondo por terra o principal fundamento de nexos causal aventado nas contrarrazões.

A distinção entre fortuito interno e fortuito externo, delineada pela doutrina e pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, é determinante para a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

solução da controvérsia. O fortuito interno é o evento que, embora praticado por terceiro, se insere na cadeia de riscos inerente à própria atividade bancária, decorre de falha nos sistemas ou processos da instituição e, por isso, não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos da Súmula 479 do STJ. O fortuito externo, por sua vez, é o evento estranho à atividade do fornecedor, que opera fora de seus sistemas, decorre exclusivamente de conduta de terceiro ou do próprio consumidor e rompe o nexo causal, excluindo a responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

No caso dos autos, não houve comprometimento dos sistemas da apelante, nem invasão, nem qualquer acesso não autorizado à plataforma. O golpe operou inteiramente fora dos sistemas bancários. O fraudador não precisou acessar, invadir ou comprometer qualquer infraestrutura tecnológica da PicPay, tendo-lhe bastado manipular psicologicamente a apelada e induzi-la a operar, com suas próprias credenciais e biometria, as transferências pretendidas. O único elo entre o golpe e a instituição financeira é o fato de que a conta da apelada estava mantida na plataforma da apelante, circunstância que, por si só, nenhuma responsabilidade gera, pois é precisamente a função de qualquer instituição de pagamento. Cuida-se, portanto, de fortuito externo, que rompe o nexo causal e exclui a responsabilidade da apelante.

É exatamente nesse tipo de situação que a Súmula 479 do STJ não incide. Aquele enunciado foi construído para as hipóteses em que a fraude decorre de vulnerabilidade ou falha no próprio sistema de segurança da instituição financeira, hipótese em que o fortuito se relaciona diretamente com o exercício da atividade econômica do banco. Quando o dano resulta de conduta exclusiva do consumidor, que, sem qualquer participação ou falha do fornecedor, transfere livremente seus recursos a terceiros fraudadores sob efeito de engenharia social, a responsabilidade não pode ser imputada à instituição financeira com base no risco da atividade.

A apelada foi contatada telefonicamente por pessoa que se apresentou como funcionária da PicPay. Esse canal (ligação telefônica não solicitada) não é canal oficial de qualquer instituição financeira, e a prática de fraudes mediante ligações de suposta central de atendimento bancário é amplamente divulgada pelos próprios bancos, pelas autoridades regulatórias e pela imprensa, com alertas rotineiramente veiculados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nas próprias plataformas financeiras. A despeito disso, a apelada, sem encerrar a ligação e verificar a situação pelos canais oficiais da apelante, seguiu todas as instruções do interlocutor desconhecido, realizando, em um único dia, seis transferências para contas de terceiros completamente estranhos à sua vida financeira, confirmando cada uma delas com sua própria biometria.

Essa conduta revela ausência da cautela mínima exigível de qualquer adulto no trato de assuntos financeiros. Nenhuma instituição financeira séria orienta seu correntista a transferir recursos para contas de terceiros desconhecidos como medida de proteção contra fraudes. A instrução, em si mesma, deveria provocar desconfiança imediata. A ausência de qualquer questionamento diante de orientação dessa natureza, reiterada ao longo de seis operações sucessivas, caracteriza culpa exclusiva da apelada como causa eficiente do dano sofrido.

É certo que a apelada pode ter sido tomada por temor ou insegurança diante do contexto fabricado pelo fraudador para simular urgência e credibilidade. A técnica de engenharia social explora precisamente esses vetores psicológicos. Essa circunstância, embora relevante para os fins penais em que se perseguem os autores do crime, não tem o condão de transferir à instituição financeira a responsabilidade por dano que decorreu, causalmente, da conduta voluntária da própria apelada. O estelionato pressupõe, por definição, ato volitivo da vítima, ainda que viciado pelo artil crimoso. Não se pode, sem comprometer a coerência do sistema jurídico, imputar ao banco a responsabilidade por dano que somente se consumou porque a própria vítima, por decisão autônoma, realizou as transferências, confirmando-as biometricamente.

Não é demais registrar que golpes praticados por estelionatários não são fenômeno novo. Ao longo da história, o estelionato valeu-se dos mais variados expedientes, do clássico golpe do bilhete premiado ao do pacote, entre tantos outros amplamente documentados nos meios policiais e judiciários. O crime em questão, desde sua origem, teve em seu núcleo o artil, a indução ao erro e a colaboração da vítima. É, por essência, um delito de engano psicológico e manipulação cognitiva. O estelionatário sempre se adaptou ao contexto social, e o que mudou, com o tempo, foi apenas o meio utilizado. O núcleo da conduta criminosa permanece o mesmo: a exploração da boa-fé e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da credulidade da vítima para induzi-la a um ato de disposição patrimonial prejudicial a si própria. O ambiente virtual e o sofisticado aparato tecnológico disponível aos fraudadores modernos representam apenas o aperfeiçoamento desse modus operandi secular, sem alterar sua natureza jurídica nem deslocar a responsabilidade para quem não concorreu para o resultado.

Esse entendimento encontra respaldo na orientação jurisprudencial desta Colenda 22ª Câmara de Direito Privado, que em casos análogos tem reconhecido a culpa exclusiva da vítima como excludente de responsabilidade civil das instituições financeiras, nas hipóteses em que o próprio correntista, sob influência de fraude psicológica perpetrada por terceiro, executa as operações impugnadas sem que haja falha técnica nos sistemas bancários:

"Apelação Cível. Ação reparatoria cível. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Golpe da falsa central. Informação de que houve tentativa de transferência realizada na conta. Solicitação de envio de valores via TED. Autora que se dirigiu à agência bancária ela mesma e realizou operação para conta desconhecida, acreditando ser de titularidade de gerente do banco. Vazamento de dados bancários não comprovado. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença reformada. Sucumbência invertida. Recurso provido". (TJSP; Apelação Cível 1017612-57.2024.8.26.0562; Relator(a): João Carlos Calmon Ribeiro; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos — 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025).

"Apelação Cível. Golpe da falsa central



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

telefônica. Ação declaratória c.c. indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autora que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica do réu. Autora que realizou operações orientadas pelo golpista. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido". (TJSP; Apelação Cível 1001854-62.2024.8.26.0651; Relator(a): João Carlos Calmon Ribeiro; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Valparaíso – 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/10/2025; Data de Registro: 25/10/2025).

"INDENIZAÇÃO – TRANSAÇÃO BANCÁRIA VIA 'TED' – GOLPE POR CONTATO TELEFÔNICO (FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO) – AUTOR RESPONSÁVEL PELA TRANSAÇÃO, SEGUINDO ORIENTAÇÃO DO GOLPISTA ATÉ EFETIVAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA – CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR – RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CONFIGURADA – LEI Nº 8.078/90, ART. 14, § 3º, II – AÇÃO IMPROCEDENTE – RECURSO PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1003634-85.2024.8.26.0344; Relator(a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília – 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 24/10/2025).

"INDENIZAÇÃO – TRANSAÇÃO VIA 'PIX' –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

GOLPE POR CONTATO TELEFÔNICO (FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO) – AUTORA RESPONSÁVEL PELAS TRANSAÇÕES, SEGUINDO ORIENTAÇÃO DO GOLPISTA ATÉ EFETIVAÇÃO DA TRANSFERÊNCIA – CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR – RESPONSABILIDADE CIVIL NÃO CONFIGURADA – LEI Nº 8.078/90, ART. 14, § 3º, II – AÇÃO IMPROCEDENTE – RECURSO IMPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1006135-30.2023.8.26.0220; Relator(a): Matheus Fontes; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guaratinguetá – 4ª Vara; Data do Julgamento: 15/08/2025; Data de Registro: 15/08/2025).

"Apelação Cível. Golpe da falsa central telefônica. Ação declaratória c.c. indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Código de Defesa do Consumidor. Aplicabilidade. Artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990. Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Autor que foi vítima de golpe através de ligação telefônica. Falsa central telefônica da ré. Autor que forneceu senha e realizou operações orientadas pelo golpista. Instituição financeira e fornecedores que não podem ser responsabilizados pelos fatos articulados na inicial. Excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, da Lei nº 8.078/1990. Sentença mantida, com a majoração da verba honorária de sucumbência. Artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido". (TJSP; Apelação Cível 1011364-81.2024.8.26.0269; Relator(a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga – 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025).

O entendimento ora adotado encontra respaldo na orientação do Superior



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça. A Ministra Maria Isabel Gallotti, ao apreciar o REsp nº 2.208.212/SP, assentou que, no contexto de relação bancária, a responsabilidade do fornecedor por fraude praticada por terceiro é objetiva, fundada no risco do empreendimento, mas que essa responsabilidade pode ser afastada quando demonstrada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceira pessoa, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

No caso examinado naquele recurso (fraude perpetrada mediante engenharia social, na qual o consumidor, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis, realizou transferências bancárias por conta própria) o STJ manteve o afastamento da responsabilidade das instituições financeiras, reconhecendo a configuração de fortuito externo e o rompimento do nexo causal.

A hipótese dos presentes autos guarda estreita similitude com aquele precedente, eis que a apelada, sem verificar a legitimidade do contato pelos canais oficiais da apelante, efetuou, de forma autônoma e voluntária, seis transferências para contas de terceiros completamente desconhecidos, confirmando cada operação com sua própria biometria, sendo essa conduta a causa direta e exclusiva do dano sofrido (REsp nº 2.208.212/SP, Relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 26/02/2026, DJEN de 02/03/2026).

Reconhecida a culpa exclusiva da apelada como causa determinante do evento danoso, com o conseqüente rompimento do nexo causal, afastam-se integralmente os pedidos de restituição dos valores transferidos e de indenização por danos morais. Não há que se cogitar de dano moral indenizável quando a própria vítima concorreu de forma exclusiva e determinante para o evento danoso, mediante ausência das cautelas que lhe eram elementarmente exigíveis. Somente configura dano moral indenizável a lesão que atinge direito da personalidade do ofendido com intensidade suficiente para produzir sofrimento, angústia ou humilhação que excedam os dissabores normais da vida em sociedade. No caso, a situação de angústia experimentada pela apelada não decorre de conduta ou omissão imputável à apelante, mas da própria conduta com que contribuiu exclusivamente para a consumação da fraude, o que afasta o nexo de imputação necessário à configuração da responsabilidade extrapatrimonial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Com a reforma integral da sentença para julgamento de improcedência de todos os pedidos, a apelada passa à condição de parte integralmente sucumbente, competindo-lhe arcar com as custas e despesas processuais. Os honorários advocatícios são fixados em favor dos patronos da apelante no percentual de 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça concedida à apelada, nos termos do art. 98, § 3º, do mesmo diploma legal.

Considera-se suficientemente apreciada a matéria devolvida a julgamento, sendo desnecessário o enfrentamento individualizado de todos os argumentos deduzidos pelas partes, nos termos do art. 93, inciso IX, da Constituição Federal.

Outrossim, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, consigno que os demais argumentos não são capazes de infirmar a conclusão adotada.

Para fins de eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, com a devida vênia ao Eminentíssimo Relator, voto por **dar provimento** ao recurso, na forma da fundamentação.

MARIO SERGIO LEITE

2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	11	Acórdãos Eletrônicos	JÚLIO CÉSAR SILVA DE MENDONCA FRANCO	2FF95E37
12	21	Declarações de Votos	MARIO SERGIO LEITE	2FFD436E

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1010558-79.2024.8.26.0161 e o código de confirmação da tabela acima.