



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000277129**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011202-93.2023.8.26.0278, da Comarca de Itaquaquecetuba, em que é apelante/apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, é apelado/apelante DAYANE DE FATIMA FRANSCISCA ROCHA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 27 de março de 2026.

**TAVARES DE ALMEIDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**APELAÇÃO Nº 1011202-93.2023.8.26.0278**

**APELANTE: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A E DAYANE DE FÁTIMA FRANCISCA ROCHA (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APELADOS: OS MESMOS**

**INTERESSADO: NU PAGAMENTOS S/A**

**COMARCA: ITAQUAQUECETUBA**

**VOTO Nº 30.919**

**Ação declaratória cumulada com restituição de valores e indenizatória** - Apelo das partes - Autora - Vítima de golpe do falso anúncio na rede social “Instagram” - Corréu Pageseguro - Fornecedor do serviço - Reconhecimento da legítima passiva (art. 3º do CDC) - Perfil de amiga de infância “hackeado” em que disponibilizado investimento financeiro - Autora - Realização de transferência via Pix para a realização do aporte - Ausência de cautela - Não checagem da veracidade da oferta e confiabilidade da profissional - Desídia - Culpa exclusiva - Réu - Inexistência de defeito na prestação do serviço - Inteligência do art. 14, § 3º, do CDC - Danos materiais e morais - Descaracterização - **Pedido inicial - Improcedência - Sentença - Reforma.**

**Apelo do réu provido e da autora prejudicado.**

**VISTOS.**

Trata-se de ação declaratória cumulada com restituição de valores e indenizatória, cujo relatório da sentença se adota, julgada nos seguintes termos: “... *Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos, extinguindo o processo com resolução do mérito nos termos do artigo 487, I, do CPC, e o faço para o fim de condenar a segunda requerida PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., a pagar à autora o valor de R\$*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*14.500,00 (quatorze mil e quinhentos reais), com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde a data das transferências e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. A partir da entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (28/08/2024), a correção monetária será pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e os juros de mora, pela diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA (art. 406, § 1º, do Código Civil). Sucumbente em relação aos requeridos Nubank, arcará a autora com as despesas processuais que tais réus tiverem suportado, com incidência de juros legais de 1% e correção monetária desde cada desembolso, além de honorários de advogado na proporção de 10% do valor atualizado da causa para cada um, ressalvada a gratuidade da justiça que lhe foi concedida. Vencida em relação à autora, que sucumbiu minimamente de seus pedidos, arcará a requerida PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. com as custas e despesas processuais, com incidência de juros legais de 1% e correção monetária desde cada desembolso, além de honorários de advogado na proporção de 10% do valor da condenação.” (fls. 256/261).*

As partes apelaram. O réu insiste na ilegitimidade passiva. Exalta a ausência de falha na prestação do serviço bancário. Pontua culpa exclusiva da vítima. Argumenta que cumpriu a Resolução 147/21 do BACEN. Insurge-se contra o ressarcimento dos valores. Pretende a reforma da sentença (fls. 265/281).

Por sua vez, a autora insiste no direito à verba indenitória extrapatrimonial. Argumenta que os juros de mora são devidos a partir do efetivo prejuízo (fls. 318/327).

As partes contrarrazoaram (fls. 309/317 e 332/340).

**É O RELATÓRIO.**

O réu é parte legítima para figurar no polo passivo. É a fornecedora do serviço, instituição financeira em que realizadas as operações

fraudulentas. Reza o art. 3º do CDC:

*Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.*

No mais, consta da causa de pedir: “No dia 29/08/2023, a Requerente, através de sua rede social - INSTAGRAN, visualizou um post de sua amiga de infância (@piresmay), uma oportunidade de investimento financeiro. Na ocasião, sua amiga afirmou tratar-se de procedimento seguro e eficaz. A Requerente, visando maiores informações a respeito, contactou a usuária @carlabeatrizromana, suposta agente de investimentos, que prontamente prestou informações a respeito do procedimento. Posteriormente, para a surpresa da Requerente, sua amiga de infância (@piresmay), publicou em seu WhatsApp que seu perfil na rede social - INSTAGRAN, havia sido hackeado e que as informações ali publicadas não possuíam qualquer segurança. Salienta-se que, dada a confiança em sua amiga de infância (@piresmay), bem como, sendo o perfil da suposta agente de investimentos (@carlabeatrizromana) ativo e movimentado, incapaz de gerar dúvidas, a Requerente, não vislumbrou a possibilidade de tratar-se do golpe da pirâmide, prática, infelizmente, comum das redes sociais. Assim, em razão do golpe aplicado, a Requerente realizou transferências para as contas indicadas, de modo que perdeu, R\$ 14.500,00 (quatorze mil e quinhentos), conforme informações constantes nos documentos anexos. Ato contínuo, após o conhecimento de que se tratava de golpe, a Requerente, imediatamente, registrou Boletim de Ocorrência, documento anexo, bem como contactou seu banco, NUBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO - NU PAGAMENTOS S.A, informando o acontecido, buscando, ao que se esperava, amparo e segurança. Na ocasião, seu banco informou que contataria o banco recebedor - PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. Todavia, sem qualquer assistência eficaz, posto que lhe fora apresentado prazo total de 11 (onze) dias para as devidas providências, a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Requerente deparou-se com situação de completo desamparo de sua instituição bancária, que, ao ser contatada, deveria, imediatamente, adotar procedimento para minimizar os danos sofridos.” (fls. 3).*

A inversão do ônus probatório não é automática (art. 6º, VIII, da Lei 8.078/90). Depende da verossimilhança dos fatos ou da hipossuficiência do consumidor. Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça assim decidiu:

*AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REVISIONAL. CARTÃO DE CRÉDITO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. VEROSSIMILHANÇA DAS ALEGAÇÕES. NÃO DEMONSTRAÇÃO. JUROS REMUNERATÓRIOS NÃO LIMITADOS À TAXA DE 12% A.A. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL NÃO COMPROVADA. AGRAVO DESPROVIDO. 1. A inversão do ônus da prova depende da aferição, pelo julgador, da presença da verossimilhança das alegações ou da hipossuficiência do consumidor, a teor do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. (AgRg no AgRg no AREsp 770625/SP, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 23.2.2016, p. 7.3.2016).*

A exposição contida na inicial se limita a responsabilizar os réus pela não implementação de controles de segurança exigidos. Todavia, não se identifica, sob nenhum prisma, falha na atividade.

A autora reconhece que visualizou anúncio de investimento financeiro no perfil da amiga de infância no Instagram. Diante do interesse, realizou aporte de R\$ 14.500,00. A instituição financeira apenas foi utilizada como instrumento para transferência da quantia para o terceiro, agente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

criminoso. A própria autora foi ludibriada e protagonizou a transação. No boletim de ocorrência, admitida a desídia:

*“... Em 29/08/23, aproximadamente as 11h, verifiquei por meio da rede social instagram, a oportunidade de investimento financeiro, e por um lapso não observei tratar-se de golpe/fraude. Realizei a transferência total de R\$ 14.000,00. Posteriormente, fui informada pela dona da conta do instagram, que seu perfil havia sido hackeado. Desconheço a pessoa para qual enviei o pix. Contudo, os dados bancários que possuo são: CHAVE PIX CPF 090.253.015-17, DANILO ARAÚUJO - GERENTE DE OPERAÇÕES/PAG SEGURO - R\$ 10.000,00 / CHAVE PIX ALEATÓRIA VITOR BRYAN LIMA SANTOS CNPJ 51.759.506/0001-10 - R\$ 4.500,00” (fls. 46).*

A proximidade com a titular da conta da rede social facilitaria a confirmação da veracidade do fato. Não conferiu quem seriam os beneficiários da importância, o que evitaria a fraude. Ressalte-se a divergência dos nomes. A cautela era simples. Agiu por conta e risco. Configurou-se a exclusão da responsabilidade. Reza o art. 14, § 3º, da Lei 8.078/90:

*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

*§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.*

Além disso, não se vislumbra falha na prestação do serviço em razão de abertura de conta por falsários. Possível a apresentação de documentos autênticos que, posteriormente, optam pela prática de conduta criminosa. Não há dano a se ressarcir. Em situação similar, pronunciamentos da Corte:

*Ação de reparação por danos materiais e morais - Transferência bancária realizada voluntariamente pelo autor em benefício de terceiro, sendo vítima do golpe do falso anúncio de venda de veículo, entrando em contato pelo WhatsApp com terceiro que se apresentou como intermediador da venda de motocicleta em rede social - Sentença de improcedência - Aplicação do CDC - Responsabilidade objetiva da requerida, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC - Culpa exclusiva do autor evidenciada - O autor vítima de golpe de engenharia social, sem correlação com a atividade bancária da ré, transferindo voluntariamente valor a terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados - Transferência realizada através de PIX comunicada à instituição que, tomou ciência da situação fraudulenta após o ocorrido, quando já não era mais possível o eventual bloqueio da transferência ou localização do numerário para devolução- Falha na prestação do serviço da ré não evidenciada - Fortuito externo a excluir o dever de indenizar - Sentença de improcedência mantida - Recurso negado. (TJSP; Apelação Cível 1003916-21.2024.8.26.0572; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Joaquim da Barra - 1ª Vara; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025)*

*DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR.  
APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALSO  
ANÚNCIO DE VENDA EM REDE SOCIAL.*

*TRANSFERÊNCIAS DE VALORES VIA "PIX" RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Apelação interposta pela parte autora contra sentença que julgou improcedente a ação em que se busca reparação por danos materiais e morais, alegando que realizou transferências de valores via "Pix", após falso anúncio publicado no "Facebook" e que houve falha na prestação dos serviços do banco requerido que não adotou providências para devolução do valor. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação dos serviços do banco réu e se este deve ser responsabilizado pelos danos sofridos pela autora. III. Razões de Decidir 3. Não foi demonstrada falha na prestação dos serviços do banco réu, pois as transferências via PIX foram realizadas com sucesso e as reclamações foram processadas tempestivamente, o que desautoriza também o reconhecimento de omissão ou negligência. 4. Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco e os danos sofridos pela autora. Configuração da culpa exclusiva da consumidora para o evento danoso. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco não é automática quando se trata de fraude praticada por terceiro e depende da demonstração de falha na prestação do serviço. 2. A culpa exclusiva do consumidor exclui a responsabilidade do banco. (TJSP; Apelação Cível 1001399-97.2023.8.26.0242; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Igarapava - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/10/2025; Data de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Registro: 30/10/2025)*

A interposição de embargos de declaração com intuito protelatório implicará na penalidade prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

Em razão do exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao apelo da Pagueguero para reformar a sentença. Condene a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa, com observância de que goza da gratuidade processual (fls. 62). **JULGO PREJUDICADO** ao recurso da autora.

**TAVARES DE ALMEIDA**  
**RELATOR**