



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000242018

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 1011795-91.2025.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALESSON SANTANA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado 99 PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado 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 Excelentíssimos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E FÁBIO PODESTÁ.

São Paulo, 19 de março de 2026.

MIGUEL PETRONI NETO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 52433

Apelação nº 1011795-91.2025.8.26.0007

Comarca de São Paulo

Apelante: **ALESSON SANTANA DOS SANTOS**

Apelada: **99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**

Juiz de Direito: Vivian Labruna Catapani

21ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL DECORRENTE DE FRAUDE. O AUTOR REALIZOU TRANSFERÊNCIA VIA PIX PARA CONTA DE TERCEIROS FRAUDADORES, ACREDITANDO DESTINAR À CASA DE APOSTAS. A RÉ NÃO REEMBOLSOU O VALOR, ALEGANDO AUSÊNCIA DE SALDO NA CONTA DE DESTINO E INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) VERIFICAR A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELA FRAUDE OCORRIDA E (II) A POSSIBILIDADE DE INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA EM FAVOR DO AUTOR.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A RELAÇÃO É DE CONSUMO, APLICANDO-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MAS A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NÃO EXIME O AUTOR DE COMPROVAR OS FATOS CONSTITUTIVOS DE SEU DIREITO.

4. A TRANSFERÊNCIA FOI REALIZADA VOLUNTARIAMENTE PELO AUTOR, SEM EVIDÊNCIA DE FALHA NO SERVIÇO DA RÉ. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO CDC NÃO SE APLICA QUANDO HÁ CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIROS.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. RECURSO DESPROVIDO.

TESE DE JULGAMENTO: 1. A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NÃO EXIME O AUTOR DE COMPROVAR OS FATOS CONSTITUTIVOS DE SEU DIREITO. 2. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR É AFASTADA QUANDO HÁ CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR OU DE TERCEIROS.

LEGISLAÇÃO CITADA:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14, § 3º, II; CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 373, ART. 85, §§ 2º E 11.

JURISPRUDÊNCIA CITADA:

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1005178-60.2024.8.26.0554, REL. SERGIO GOMES, 18ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 29.10.2024.

TJSP, APELAÇÃO CÍVEL 1009571-32.2023.8.26.0176, REL. AFONSO BRÁZ, 17ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO, J. 29.10.2024.

TJSP, RECURSO INOMINADO CÍVEL 1028865-86.2024.826.0224, REL. VERA LÚCIA CALVIÑO DE CAMPOS, 6ª TURMA RECURSAL CÍVEL, J. 03.11.2025.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1:- Trata-se de ação de restituição de valor, cumulada com indenização por danos materiais e moral decorrente de fraude. Adota-se o relatório da sentença *in verbis*: “ALESSON SANTANA DOS SANTOS ajuizou ação de restituição de valor c.c. pedido de danos materiais e morais em face de 99PAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. Alegou, em síntese, que, no dia 10.03.2025, fez um pix, para conta mantida junto à ré, de R\$ 2.000,00, o qual se destinava à casa de apostas "Majorsports" (bet legalizada). Entretanto, tomou conhecimento de que a transferência, na realidade, não foi direcionada à casa de apostas, mas sim a terceiros falsários. Por esse motivo, solicitou ao reembolso da quantia para a ré, a qual, entretanto, não procedeu à devolução, não obstante tenha reconhecido a legitimidade do pedido. Nesses termos, requer a condenação da ré ao reembolso da quantia de R\$ 2.000,00, devidamente atualizada, e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 15.000,00. Junta documentos (fls. 30/49). A inicial foi emendada às fls. 97/105. A ré ingressou espontaneamente nos autos e apresentou, contestação (fls. 53/73). Alegou, em preliminar, não ser cabível a inversão do ônus da prova e que é parte passiva ilegítima. No mérito, afirmou que o autor somente poderia ser reembolsado caso houvesse saldo na conta de destino, o que, entretanto, não ocorreu. Aduziu se tratar de golpe já notório e que não houve falha na sua prestação de serviços. Impugnou, assim, os pedidos iniciais e pediu a improcedência do feito. Juntou documentos (fls. 74/94). O requerente apresentou réplica (fls. 112/140). Instadas as partes acerca das provas que pretendiam produzir (fl. 141), não houve pedido de provas adicionais (fls. 161 e 162). Vieram-me os autos conclusos.”

A r. sentença de fls. 163/166, julgou improcedente o pedido inicial. Consta do dispositivo “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais, extinguindo o feito com base no art. 487, inciso I, do CPC. Em razão da sucumbência, condeno o autor no pagamento das custas e despesas processuais e nos honorários advocatícios dos patronos da parte ré, que fixo em 10% do valor atualizado da causa (artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil), ressalvada a gratuidade concedida ao autor (fl. 110).*”

Apela o autor, sustentando a reforma da r. sentença para que sejam reconhecidos os pedidos de restituição integral dos danos materiais, condenação por dano moral, incidência de juros moratórios desde o evento danoso, inversão do ônus da prova e majoração dos honorários advocatícios, com sua fixação em percentual máximo ou, subsidiariamente, por apreciação equitativa.



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O recurso foi recebido e apresentadas contrarrazões a fls. 199/205.

É o relatório.

2:- A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º e 3º, da Lei nº 8.078/1990, inclusive conforme entendimento sumulado pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula 297).

Todavia, ainda que incidente a legislação consumerista e deferida a inversão do ônus da prova, tal circunstância não exime o autor de comprovar minimamente os fatos constitutivos de seu direito, quanto à alegação de falha na prestação de serviços do banco.

Destarte, consoante dispõe o artigo 373, do Código de Processo Civil:

“Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor”.

Como ensina Cândido Rangel Dinamarco, in Instituições de Direito Processual Civil, Vol. III, 3ª ed., Malheiros, 2003, pág. 71:

“Ônus da prova é o encargo, atribuído pela lei a cada uma das partes, de demonstrar a ocorrência dos fatos de seu próprio interesse para as decisões a serem proferidas no processo”.

Adiante, prossegue:

“Segundo o art. 333 do Código de Processo Civil, cabe ao autor a prova relativa aos fatos constitutivos de seu alegado direito (inc. I) e ao réu, a dos fatos que de algum modo atuem ou tenham atuado sobre o direito alegado pelo autor, seja



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impedindo que ele se formasse, seja modificando-o ou mesmo extinguindo-o (inc. II; fatos impeditivos, modificativos ou extintivos – supra, n. 524). A síntese dessas disposições consiste na regra de que o ônus da prova incumbe à parte que tiver interesse no reconhecimento do fato a ser provado (Chiovenda), ou seja, àquela que se beneficie desse reconhecimento; essa fórmula coloca adequadamente o tema do onus probandi no quadro do interesse como mola propulsora da efetiva participação dos litigantes, segundo o empenho de cada um em obter vitória. [...]” (atual artigo 373, anotamos).

Ainda que reconhecida a incidência do Código de Defesa do Consumidor, não se mostra cabível a inversão do ônus da prova, diante da ausência de verossimilhança das alegações deduzidas na inicial.

A hipótese retratada nos autos revela que a transferência bancária foi realizada pelo próprio autor, mediante utilização de suas credenciais pessoais e confirmação voluntária da operação, a qual se destinou à conta indicada por terceiros fraudadores. Não há qualquer elemento que evidencie defeito na prestação do serviço pela instituição financeira.

A responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor não prescinde da demonstração do nexo causal, sendo afastada quando configurada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme estabelece o § 3º, inciso II, do referido dispositivo.

No caso, o prejuízo experimentado decorreu da ação de estelionatários e da conduta do próprio demandante que, ludibriado, realizou a transferência, sem que se verifique participação da ré ou falha nos mecanismos de segurança disponibilizados. Cuida-se, portanto, de fato de terceiro estranho à atividade bancária, apto a romper o nexo causal.

A instituição financeira não responde por fraudes ocorridas fora do âmbito de sua atividade típica e sem qualquer defeito em seu serviço.

Nesse sentido vem decidindo o Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - "Golpe do FALSO EMPREGO" OU "GOLPE DAS TAREFAS" - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão à atribuição de responsabilidade aos corréus, por serem mantenedores das contas de depósito em favor das quais foram realizadas, voluntariamente, transferências bancárias destinadas a terceiros estranhos à lide, ludibriada pela expectativa de contratação de emprego e recebimento de comissão por vendas – Inadmissibilidade – Nexo causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima, independentemente da responsabilização objetiva das instituições financeiras (Súmula 479/STJ) – Estratégia de constatação possível ao cidadão médio – Precedentes. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1005178-60.2024.8.26.0554; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

“INDENIZATÓRIA. Autor que foi vítima do "golpe do falso emprego" e realizou transferências via "pix" de forma voluntária para terceiros sob falsa promessa de que receberia pagamento por comissão ao cumprir determinadas tarefas. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada às instituições financeiras, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Pretensão indenizatória indevida. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1009571-32.2023.8.26.0176; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 29/10/2024; Data de Registro: 29/10/2024)

“RECURSO INOMINADO DA AUTORA – AÇÃO INDENIZATÓRIA – TRANSFERÊNCIA VIA PIX – ALEGADO GOLPE VIRTUAL – APOSTA OU INVESTIMENTO FRAUDULENTO – TRANSFERÊNCIA VOLUNTÁRIA A TERCEIRO – AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO QUE NÃO PARTICIPOU DO NEGÓCIO SUBJACENTE – CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR – ART. 14, § 3º, II,



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DO CDC – INEXISTÊNCIA DE NEXO CAUSAL – FORTUITO INTERNO NÃO CONFIGURADO – DÍVIDAS DE JOGO OU APOSTA – ART. 814 DO CC – IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. Recurso inominado interposto por consumidora contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos materiais e morais decorrentes de suposto golpe virtual, consistente em transferência voluntária de R\$ 1.800,00 via Pix. Prova documental revela que a operação foi realizada espontaneamente pela autora, com plena ciência da natureza da transação, relacionada a apostas on-line, afastando a alegação de estelionato. Inexistência de nexo causal entre o serviço prestado pela instituição de pagamento e o dano alegado – ausência de falha no sistema de segurança, vício do serviço ou participação da ré na fraude. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras e de pagamento restrita a fortuitos internos – inaplicabilidade à hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, II, CDC). Conduta imprudente da autora ao realizar transferência a desconhecido com promessa de lucro fácil – rompimento do nexo causal e afastamento do dever de indenizar. Aplicação do art. 814 do Código Civil – dívidas de jogo e aposta não obrigam a restituição de quantia voluntariamente paga. Ausência de elementos novos ou relevantes capazes de infirmar os fundamentos da sentença, que deve ser mantida nos termos do art. 46 da Lei nº 9.099/95 e do art. 252 do RITJSP. RECURSO INOMINADO DESPROVIDO.” (TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 10288658620248260224 Guarulhos, Relator.: Vera Lúcia Calviño de Campos, Data de Julgamento: 03/11/2025, 6ª Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 03/11/2025)

Assim, ausente demonstração de falha do serviço ou de vínculo causal entre a atuação da ré e o dano alegado, correta a r. sentença de improcedência, que deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Nos termos dos §§ 2º e 11, do artigo 85, do Código de Processo Civil, ficam os honorários advocatícios sucumbenciais majorados para 20% sobre o valor da causa atualizado, com a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ressalva de que tais verbas só poderão ser exigidas se houver comprovação de que o requerente não mais reúne os requisitos para a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita, nos termos do § 3º, do artigo 98, do Código de Processo Civil.

MIGUEL PETRONI NETO
Relator