



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000247409

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012046-86.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VAGNER DOS SANTOS AGUIAR (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação n.º 1012046-86.2023.8.26.0005

Apelante: VAGNER DOS SANTOS AGUIAR.

Apelada: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

Origem: Capital – 3ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista.

Juiz de 1ª instância: Dr. Henrique Inoue.

Voto n.º 3.694.

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. R. Sentença de improcedência. Impugnação a transferência via PIX realizada a partir da conta do autor. Demonstração pela ré de que a transação foi realizada a partir do aparelho telefônico do autor, mediante a inserção da senha pessoal. Inexistência de falha na prestação de serviços. Ausência de nexo causal entre o dano sofrido pela parte autora e os serviços prestado pela ré. Realização de outra transação posterior, no mesmo dia, não impugnada. Transação objeto da ação que não se mostra dissonante do perfil de utilização pelo autor. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Culpa exclusiva de terceiro e/ou da vítima, excludente de responsabilidade da instituição financeira na qual mantida a conta. R. sentença confirmada. Recurso desprovido, com a majoração dos honorários de sucumbência, observada a gratuidade.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **VAGNER DOS SANTOS AGUIAR** nos autos da ação de reparação de danos materiais e morais promovida em face de **PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**.

Adotado o relatório da r. sentença de improcedência de folhas 249/254, contou o dispositivo com a seguinte redação:

"Ante o exposto, julgo o pedido IMPROCEDENTE, e assim faço com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil.

Sucumbente, condeno o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observada a gratuidade da justiça."

Irresignado, recorre o autor a alegar, em síntese, que não há se falar em culpa exclusiva sua, uma vez que não realizou a operação indigitada. Não clicou em links suspeitos e não forneceu a senha a terceiros, tendo demonstrado que há outras reclamações no site "Reclame Aqui" sobre transferências para a mesma destinatária, pessoa desconhecida. Apresentou boletim de ocorrência. O fato de a operação ter partido de seu celular não indica sua culpa, uma vez que falsários podem ter atuado remotamente, capturando dados sigilosos. O apelado não teria demonstrado que a operação condiz com o seu perfil. Pugna, então, pela procedência da ação (folhas 257/263).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Houve a apresentação de contrarrazões às folhas 266/278, a requerer a apelada, em suma, a manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

Encontram-se presentes os requisitos necessários ao conhecimento do recurso, uma vez que foi interposto tempestivamente e a parte recorrente é beneficiária da gratuidade, não havendo que se falar em prévio preparo.

A irresignação manifestada não merece acolhida.

Com efeito não é possível reconhecer a responsabilidade da instituição apelada, mantenedora da conta de titularidade do autor, pela infeliz experiência por ele enfrentada, nem mesmo parcialmente.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela parte ré em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o suposto golpe praticado. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente. E no caso concreto tais requisitos não estão presentes.

Narra a petição inicial, em suma, que o autor teria sido surpreendido com a realização de uma transferência via PIX de sua conta para Bianca Barbosa Nunes, no valor de R\$ 2.296,66 (folha 20), providenciando a elaboração do competente boletim de ocorrência (folhas 17/18).

Nada de concreto, contudo, há a indicar tenha sido a ré a responsável pela fragilização de quaisquer informações pessoais da parte autora, muito pelo contrário.

Em contestação restou demonstrado que a transferência foi realizada através do aparelho celular utilizado pelo próprio requerente, mediante a inserção de senha pessoal e intransferível, a mesma utilizada em outra transação, no mesmo dia, de forma legítima. Além disso, demonstrou a instituição que referida transação não destoava do perfil de utilização do cliente (folhas 64/66). Assim, natural que o sistema de segurança da apelada não tenha sido acionado de forma automática.

Dessa forma, não há mínimo indício de falha na prestação de serviços pela instituição financeira.

O próprio autor, nas razões do recurso, admite a possibilidade de invasão de seu aparelho celular, por “programa espião”, através do qual poderiam ter sido obtidos seus dados sigilosos, como senhas e tokens:

“... geralmente as operações fraudulentas se dão por via remota, onde, como já dito, programas espíões invadem o aparelho celular dos próprios correntistas, capturando dados sigilosos como senhas e tokens.” (FOLHA 261).

Ora, em hipótese alguma se pode outorgar à ré a responsabilidade pela instalação de eventuais programas de tal natureza no aparelho do autor, sendo que somente o autor poderia esclarecer em que circunstâncias tal teria ocorrido.

As capturas de tela de folhas 24/32 também não são suficientes para a configuração da responsabilidade da ré. A narrativa das pessoas que alegam ter passado pelo mesmo problema, transferências não reconhecidas, cuida de fatos alheios, que não podem ser tidos como determinantes no caso em apreço. Do mesmo modo, se outras pessoas eventualmente sofreram o mesmo golpe pela instalação dos denominados “programas espíões”, a responsabilidade não é da ré, mas dos proprietários dos aparelhos que ensejaram tal instalação.

Também não há como descartar a hipótese de que o autor tenha agido com falta de cautela no uso de sua senha pessoal ou, até mesmo, de seu próprio celular e aplicativo.

Em suma, apesar de desagradável a situação enfrentada pelo autor, não há provas de que o prejuízo gerado tenha decorrido por ação ou omissão da parte ré, apta a ensejar a indenização. Não há, repisa-se, demonstração denexo causal entre o dano sofrido e a conduta da ré.

Aplica-se, portanto, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de prejuízos imputáveis à responsabilidade exclusiva do fraudador ou da parte autora:

Art. 14. 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: (...)

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nesse sentido:

BANCÁRIOS Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais Sentença de procedência Empréstimo e transferências bancárias não reconhecidas Incidência do CDC, artigo 6º, VIII, e NCPC, art. 373, II Operações impugnadas que foram efetuadas via internet banking, mediante inserção de login e senha pessoal Ausência de prova de prestação de serviço defeituoso ou de fraude Fortuito interno não caracterizado, obstando incidência da Súmula STJ 479 Dano moral inexistente Ação improcedente Parte ativa que arca com os ônus do decaimento Sentença substituída Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1041917-10.2022.8.26.0002; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/06/2024; Data de Registro: 28/06/2024)

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, majorando-se os honorários de sucumbência para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)