



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000097755**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012124-24.2025.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LILIANE CASTRO AMORIM (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PRIME PAG SOLUÇÕES EM PAGAMENTO LTDA e SECURE PAY PAGAMENTOS SEGUROS LTDA (REVEL).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2026.

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível - Digital

Processo nº 1012124-24.2025.8.26.0001

Comarca: 3ª Vara Cível do Foro Regional de Santana

Magistrado prolator: Dr. Aluísio Moreira Bueno

Apelante: Liliane Castro Amorim

Apelado: Prime Pag Soluções Em Pagamento Ltda e Secure Pay

Pagamentos Seguros Ltda

Voto nº 23617

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE VIA PIX. COMPRA DE PRODUTO NA INTERNET QUE NÃO FOI ENTREGUE. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA COM SENHA DE USO PESSOAL. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO. FORTUITO EXTERNO. RESPONSABILIDADE CIVIL AFASTADA.**

1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pressupõe a demonstração de falha na prestação do serviço e nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor.

2. Configura-se culpa exclusiva da vítima quando o consumidor, por iniciativa própria e sem as cautelas mínimas exigíveis, realiza transferência bancária via PIX para pessoa desconhecida, baseando-se exclusivamente em anúncio na internet, sem verificar a identidade ou idoneidade do suposto vendedor.

3. A instituição financeira que atua como mera intermediadora de pagamento, executando ordem devidamente autenticada pelo titular da conta mediante inserção de senha pessoal, não podendo ser responsabilizada por fraude perpetrada por terceiros na esfera negocial particular do cliente.

4. Caracteriza-se fortuito externo, excludente da responsabilidade civil, a fraude de engenharia social em que terceiros, mediante artifícios dolosos, convencem a vítima a realizar voluntariamente operações financeiras, sem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer participação ativa ou omissiva da instituição bancária.

5. Improcedência mantida.

**RECURSO DESPROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Liliane Castro Amorim** em face da r. sentença de fls. 140/145, a qual **JULGOU IMPROCEDENTE** esta ação de reparação por danos materiais e morais decorrentes de golpe Pix e condenou a requerente nas custas, despesas processuais, bem como nos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a suspensão da exigibilidade, por conta da gratuidade de justiça a que faz jus (Art. 98, §3º, do CPC).

Irresignada, apela a autora, afirmando ter sido vítima de fraude eletrônica perpetrada, pois realizou uma compra junto à loja Pink Fashion, por WhatsApp, de produtos no valor total de R\$ 99,06, cujo pagamento foi efetuado via pix no dia 15/03/2025, mas o produto jamais foi entregue. Alega que as rés foram intermediadoras do pagamento, possuindo legitimidade passiva para responder à demanda nos termos do Código do Consumidor, eis que foram as beneficiárias do pagamento, conforme se vê no comprovante de fls. 46.

Observa que a corré PrimePay, em sua contestação, às fls. 77, confessou que opera como uma empresa de serviços de pagamento, com sua principal função consistindo na autorização e facilitação de transações financeiras entre pessoas físicas e

jurídicas no contexto das compras e vendas eletrônicas. Rememora que todas as empresas integrantes da cadeia de consumo respondem solidariamente pelos eventuais danos causados ao consumidor, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, 25, parágrafo 1º e 34, todos do Código de Defesa do Consumidor.

Pede, assim, o cancelamento da compra à luz do direito de arrependimento previsto no art. 35 do CDC e, conseqüentemente, o reembolso dos valores pagos com juros e correção monetária, desde a data do desembolso, sem prejuízo da reparação por danos morais, com condenação das rés no ônus de sucumbência, à luz do princípio da causalidade.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado às fls. 198/209.

### **É o relatório.**

Como visto, trata-se de ação indenizatória ajuizada por LILIANE CASTRO AMORIM em face de PRIMEPAG INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA e da SECURE PAY PAGAMENTOS SEGUROS LTDA.

Segundo consta da inicial, a requerente realizou uma compra junto à loja “Pink Fashion”, por WhatsApp, de produtos no valor total de R\$ 99,06, cujo pagamento foi efetuado via Pix, no dia 15/03/2025. Como não recebeu o produto, pretende o cancelamento da compra conforme art. 35 do CDC e o conseqüente reembolso do valor pago, pelas rés, bem como

reparação por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Regularmente citadas, a SECURE PAY não apresentou contestação, tornando-se revel. Por sua vez, a PRIMEPAG ofertou defesa (fls. 75/93), na qual alegou inépcia da inicial e ilegitimidade passiva, sustentando que opera como empresa de serviços de pagamento com função de autorização e facilitação de transações financeiras, desempenhando papel acessório na geração de QR Codes de PIX para clientes e processamento de pagamentos.

No mérito, sustentou inexistência de responsabilidade, pois não se vincula a nenhuma loja de venda de roupas e acessórios, não existindo vínculo contratual com a requerente, e que atua como mera intermediária responsável pela distribuição dos valores às empresas clientes. Defendeu a inexistência de falha na prestação de serviço, citando entendimento consolidado do STJ.

Com isso, o juízo de primeiro grau julgou **IMPROCEDENTES** os pedidos iniciais, reconhecendo a ausência de responsabilidade das instituições financeiras e configuração de culpa exclusiva da vítima pela validação da transação fraudulenta (fls. 140/145).

Pois bem.

A presente controvérsia cinge-se à análise da eventual responsabilidade das instituições financeiras pelos prejuízos experimentados pela autora, após ser vítima de fraude durante

negociação de compra na internet.

Para tanto, o deslinde da questão exige rigoroso exame dos elementos probatórios constantes dos autos, bem como a adequada subsunção dos fatos às normas consumeristas e à orientação jurisprudencial consolidada.

E, neste contexto, de fato, a análise detalhada do conjunto probatório demonstra inequivocamente a ausência dos pressupostos necessários à configuração da responsabilidade civil das rés, revelando-se manifesta a ocorrência de **culpa exclusiva da vítima** (Art. 14, § 3º, II, do CC), circunstância que afasta por completo o dever de indenizar.

Embora aplicável ao caso em tela o Código de Defesa do Consumidor, a responsabilização civil da prestadora de serviços bancários exige, nos termos do artigo 14 do mesmo diploma legal, a demonstração cabal da **falha** na prestação do serviço e do **nexo de causalidade** entre a conduta da fornecedora e os **danos** experimentados pelo consumidor.

O dispositivo estabelece que o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados. Porém, conforme previsto no parágrafo 3º, inciso II, a comprovação de inexistência de falha na prestação de serviços ou da culpa exclusiva do consumidor é capaz de romper o nexo de causalidade e isentar o fornecedor do dever de indenizar.

No caso, a autora aponta ter sido vítima de golpe de engenharia social, modalidade fraudulenta em que terceiros,

mediante artifícios arditos, convencem a vítima a realizar voluntariamente operações financeiras.

A dinâmica operacional demonstra que a transferência via PIX, no valor de R\$ 99,06, foi iniciada, confirmada e autenticada pela própria Apelante, mediante inserção de sua senha pessoal e intransferível, circunstância por ela admitida e que constitui elemento central para a solução da lide.

A senha constitui dispositivo de segurança que garante a manifestação inequívoca da vontade do correntista, sendo sua utilização para validação de operações o elemento que transfere a responsabilidade pelo ato ao seu detentor.

Neste enfoque, a instituição financeira não possui meios para se imiscuir na relação comercial subjacente à transferência ou para aferir a boa-fé do destinatário dos valores quando a ordem parte do próprio titular da conta e é devidamente autenticada.

O fato de constar o nome da ré no comprovante de transferência de fls. 46 não lhe acarreta responsabilidade pela restituição do valor, pois apenas cumpriu adequadamente seu papel de intermediadora do pagamento, executando ordem que lhe foi legitimamente transmitida e repassando o valor do Pix ao seu destinatário final.

Logo, o evento danoso não pode ser classificado como fortuito interno, categoria que se aplica a casos de clonagem de cartão, vazamento de dados por falha do banco ou invasão de

sistemas. A fraude em questão teve como causa primária e direta a conduta da própria consumidora que, ludibriada, entregou voluntariamente seu dinheiro ao estelionatário.

Trata-se de **fortuito externo**, que rompe o nexo de causalidade entre a conduta das rés e o dano sofrido pela autora. Qualquer pessoa de inteligência e diligência medianas, figura representativa do homem médio, vislumbraria a tentativa de golpe via WhatsApp e, daí, evitaria qualquer tipo de transferência de valores, ao menos antes de se certificar acerca da reputação e da veracidade da loja “Pink Fashion” e da modalidade de atendimento por meio desta rede social.

Ocorre que a Requerente não demonstrou a diligência mínima que se espera antes de promover a transação a pessoa desconhecida, com o uso de sua senha pessoal. Tal conduta negligente constituiu fator determinante para a concretização do prejuízo, caracterizando culpa exclusiva do consumidor.

Em suma, a instituição financeira atuou exclusivamente como meio de pagamento, não havendo qualquer participação ativa ou omissiva no evento danoso, o que impõe a manutenção da sentença de improcedência, devendo ser negado provimento ao recurso interposto.

Nesse sentido a 15ª Câmara de Direito Privado, assim como o Tribunal de Justiça já se manifestaram:

Direito civil e processual civil. Recurso contra sentença de improcedência. **Golpe financeiro via Pix. Falha na prestação de serviço não**

**configurada. Culpa exclusiva da vítima.** I. Caso em exame Recurso interposto pela autora contra sentença de improcedência em ação declaratória, em que pleiteava a responsabilização do banco por depósitos via Pix para conta de terceiro, realizados após golpe sofrido via WhatsApp. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço bancário ou culpa exclusiva da autora pelos depósitos realizados após o golpe. III. Razões de decidir 3. As transações ocorreram mediante autorização da autora, ainda que em contexto de fraude, não havendo elementos que comprovem falha no serviço bancário. 4. Configura-se a culpa exclusiva da vítima, que agiu sem as cautelas exigidas pelo homem médio, conforme o Enunciado nº 14 do TJSP. 5. Precedentes do TJSP e STJ reafirmam que a simples ocorrência de fraude não caracteriza, por si só, falha na prestação de serviço bancário quando não há indícios de negligência da instituição financeira. IV. Dispositivo e tese 6. Recurso não provido. Tese de julgamento: "Em casos de golpe financeiro envolvendo transações via Pix, não configurada a falha na prestação do serviço bancário, é reconhecida a culpa exclusiva da vítima, que deve adotar cautelas mínimas antes de realizar transações." V. Honorários recursais 7. Majoração de honorários advocatícios de ofício, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, conforme precedentes do STF. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Enunciado nº 14, Apelação Cível

1011283-04.2017.8.26.0003; Apelação Cível 1019219-41.2020.8.26.0564. (TJSP; Apelação Cível 1144960-57.2022.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024).

LEGITIMIDADE PASSIVA – Regularidade – Pertinência subjetiva identificada – Preliminar rejeitada. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – "Golpe do PIX" – Tratativas realizadas por falsário via telefone e aplicativo de mensagens com utilização de foto com logomarca da ré – Comunicação não estabelecida em canal oficial – Falta de clareza e informações sobre a contratação estabelecida de "compra de créditos" – Solicitação de pagamentos ou transferências de valores a terceiro, pessoa física – Notório descuido e exposição à fraude pelo próprio consumidor – Ausência de prova da falha na prestação de serviços – Inexistência de ato ilícito praticado pela ré – Nexo de causalidade não estabelecido – Fortuito externo – Elementos que permitem concluir que houve culpa exclusiva de terceiros e da vítima – Responsabilidade civil não caracterizada – Sentença reformada – Improcedência da demanda – Recurso do autor desprovido e provido o da ré. (TJSP; Apelação Cível 1071068-21.2022.8.26.0002; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/08/2024; Data de Registro: 05/08/2024).

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Improcedência da ação. Apelo do autor. ATRIBUIÇÃO DE EFEITO SUSPENSIVO AO RECURSO. Prejudicado. Não configuração dos requisitos. GOLPE DA VENDA DE VEÍCULO AUTOMOTIVO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX A FRAUDADOR. Culpa exclusiva da vítima que exclui a responsabilidade objetiva do banco. Falha na prestação do serviço não caracterizada. Banco que atuou como meio de pagamento. Responsabilidade dos réus afastada. Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1000367-22.2023.8.26.0383; Relator (a): JAIRO BRAZIL; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 29/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024).

Apelação Cível – Ação de anulação de negócio jurídico – Compra e venda de veículo – Fraude – Ocorrência – Anúncio veiculado em site denominado "OLX" - Sentença de procedência, que anulou o contrato de compra e venda, condenando o requerido à devolução da motocicleta ao autor – Insurgência do réu – Descabimento – Ambos os litigantes foram vítimas do já conhecido "golpe do

intermediário do olx" – Estelionatário que negocia simultaneamente com vendedor e comprador interessado no bem – Comprador que não adotou cuidados básicos de segurança negocial - Sentença mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1000041-80.2021.8.26.0238; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibiúna - 2ª Vara; Data do Julgamento: 04/10/2024; Data de Registro: 04/10/2024).

Apelação - Ação de indenização por danos moral e material - Compra e venda de bem móvel – Autor vítima de golpe – Pagamento do preço pelo comprador em conta de terceiro – Falta de entrega do bem pelo proprietário - Sentença de procedência parcial, rejeitado o pedido condenatório do corréu, proprietário do veículo - Cerceamento de defesa não demonstrado - Incumbe ao Magistrado determinar a realização de provas que entenda necessárias para o deslinde da causa - Alegação de existência de responsabilidade do proprietário do bem, que teria autorizado a negociação do veículo automotor por terceiro, que é afastada – Versão do réu proprietário do bem de que também teria sido vítima de tentativa de golpe, pois não autorizada a venda do veículo pelo preço ofertado ao autor e, muito menos, o depósito do referido valor em conta de terceiro – Ausência de conduta diligente da parte autora – Culpa exclusiva do demandante – Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1004134-03.2022.8.26.0319; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lençóis Paulista - 3ª Vara Cumulativa; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. COMPRA DE VEÍCULO POR MEIO DE ANÚNCIO NA INTERNET (PLATAFORMA OLX). AUTOR VÍTIMA DE GOLPE. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA DO PREÇO PARA TERCEIROS E NÃO PARA O VENDEDOR DO AUTOMÓVEL. NÃO PARTICIPAÇÃO DO ANUNCIANTE NA FRAUDE. CONDENAÇÃO APENAS DO FRAUDADOR. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DO VENDEDOR. 1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância. 2. Recurso do autor parcialmente acolhido. 3. Preliminar: Inocorrência de cerceamento de defesa. Objeção afastada. 4. Mérito: 4.1. Falta de diligência do autor (comprador), que realizou transferências bancárias para conta de terceiros que não eram os proprietários do veículo. Culpa exclusiva do autor. 4.2. Dano moral não configurado. Autor que contribuiu para o desencadeamento dos fatos. 4.3. Verba honorária. Correção. Recurso acolhido neste ponto. Manutenção do percentual fixado na sentença (10% sobre o valor da causa), mas sem vinculação à tabela da Seccional de São Paulo da OAB. 4.4. Corréu citado por edital e representado nos autos por curador especial. Circunstância que não o isenta do pagamento das



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

verbas de sucumbência, à míngua de concessão da gratuidade judiciária. Suspensão da exigibilidade da verba honorária afastada. 5. Recurso provido em parte. Sentença parcialmente reformada. (TJSP; Apelação Cível 1000027-52.2020.8.26.0555; Relator (a): Paulo Alonso; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/09/2024; Data de Registro: 18/09/2024).

Ante o exposto, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação e majoro os honorários sucumbenciais fixados na origem, nos termos do artigo 85, §11, do CPC, para o importe de 15% sobre o valor da causa, observada a suspensão da exigibilidade, por conta da gratuidade de justiça a que a parte vencida faz jus (Art. 98, §3º, do CPC).

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

**RODOLFO PELLIZARI**

**Relator**