



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000324714

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012232-84.2024.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que são apelantes PIXTOPAY SOLUÇÕES DE PAGAMENTOS S.A e COOPERATIVA DE CREDITO POUPANÇA E INVESTIMENTO SICREDI FRONTEIRAS, é apelada FILOMENA MARGARETE CYPRIANO DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 12 de abril de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1012232-84.2024.8.26.0099
Comarca: BRAGANÇA PAULISTA – 4ª VARA CÍVEL
Apelante: PIXTOPAY SOLUÇÕES DE PAGAMENTOS S.A E
OUTRO
Apelado: FILOMENA MARGARETE CYPRIANO DE SOUZA
Voto: 61810

Ementa: Ação declaratória c.c. indenização. Golpe. Negativa de contratação de empréstimo e impugnação de transferências bancárias via pix. Contexto probatório que indica que as operações foram realizadas pela própria autora correntista, seguindo orientações de fraudador passadas por contato telefônico, sem participação dos corréus, minimamente, na fraude. Não configuração de falha na prestação dos serviços. Reforma da sentença para julgar os pedidos improcedentes. RECURSOS PROVIDOS.

A r. sentença de fls. 507/516, cujo relatório é adotado, julgou procedente em parte a ação, a fim de: 1) declarar a nulidade do contrato nº C42233948 celebrado com a requerida Sicredi, com restituição, na forma simples, de todas das quantias indevidamente descontadas, devidamente atualizado pela variação do IPCA, contados do desembolso e acrescido de juros de mora, contados da citação, correspondentes à taxa Selic, deduzido o índice de correção monetária representado pelo IPCA, tudo nos termos da Lei n. 14.905/24; 2) declarar a nulidade das transferências realizadas via PIX nos valores de R\$ 3.700,00 e R\$ 6.500,00 feitas em

favor das requeridas Anspace e Pixtopay no dia 30 de julho de 2024, condenando-as a restituição, na forma simples, devidamente atualizado pela variação do IPCA, contados do desembolso e acrescido de juros de mora, contados da citação, correspondentes à taxa Selic, deduzido o índice de correção monetária representado pelo IPCA, tudo nos termos da Lei n. 14.905/24; 3) condenar as requeridas ao pagamento solidária de indenização por danos morais, no importe de R\$ 7.000,00, devidamente atualizado pela variação do IPCA, contados do arbitramento nesta sentença e acrescido de juros de mora, contados da citação, correspondentes à taxa Selic, deduzido o índice de correção monetária representado pelo IPCA, tudo nos termos da Lei n. 14.905/24.

Apela a corré Pixtopay Soluções de Pagamentos, a fls. 525/548, requerendo a reforma da sentença. Afirma que foi proferida sentença sem que houvesse intimação das partes para a produção de provas, caracterizando cerceamento de defesa. Acrescenta que há ilegitimidade passiva da apelante, pois não teve qualquer participação na cadeia de prestação de serviços, já que figura apenas como intermediadora do pagamento. Informa o nome, número de documento e demais dados do titular da conta que recebeu a transferência via pix. Sustenta a ausência de falha na prestação de serviço, tendo havido culpa exclusiva da autora, que não

adotou as cautelas devidas e efetuou os pagamentos sem conferir a operação.

Apela também a corrê Sicredi, a fls. 551/571, requerendo a improcedência da ação. Afirma que restou incontroverso que a apelada foi vítima de um golpe praticado por terceiros, que não contou com a participação da Sicredi, sendo que a autora deixou de ter os deveres de cuidado ao realizar as transações, confessando que acessou o seu aplicativo e seguiu as orientações dadas pelos golpistas, assim como confessa que clicou em links recebidos via WhatsApp, sendo certo que restou comprovado que a contratação do empréstimo ocorreu via aplicativo, razão pela qual a via não possui assinatura física ou eletrônica. Aduz que a autora possuía limite pré-aprovado, razão pela qual a validação da contratação ocorre pelo aplicativo habilitado pela associada, que possui validação de token, mediante senha pessoal e intransferível. O comprovante da contratação do empréstimo foi apresentado pela própria autora (fls. 51). Os golpistas encaminharam links referentes a chaves Pix para transferência de valores, sendo que a autora confessa que seguiu todos os procedimentos solicitados durante as tratativas. Quando a autora comunicou a cooperativa sobre o ocorrido, foi prontamente aberto chamado para tentativa de recuperação dos valores (MED), assim como o setor de fraudes analisou a situação e constatou que todas as transações

foram feitas por meio do aparelho habilitado pela autora, mediante digitação de senha pessoal e intransferível. Conclui que não houve falha na prestação de serviços do Sicred. Ademais, não há prova de que a ligação teria partido dos canais do Sicred, assim como não há provas de que o golpista possuía acesso a informações pessoais da autora antes de aplicar o golpe. Subsidiariamente, postula o reconhecimento da culpa concorrente da autora e de terceiro. Defende a ausência de danos morais, postulando o afastamento da condenação, ou redução de seu valor.

Recursos tempestivos, preparados, respondidos a fls. 577/588.

É o relatório.

No caso, extrai-se da narrativa dos fatos elaborada pela autora, em sua petição inicial:

“II - DOS FATOS:

Que a Requerente é cliente do Primeiro Requerido (SICREDI) e no dia 30 de julho de 2024, por volta das 16h recebeu uma ligação do número (51) 3358-4770, quando uma voz feminina, se identificou como funcionária do SICREDI. Disse ainda que, foi detectada uma movimentação suspeita na sua conta, mas que poderia ficar tranquila que o Banco SICREDI iria fazer o estorno do valor.

E, nesse momento, a Requerente foi informada de que, para realizar o estorno era necessário que realizasse, imediatamente, alguns procedimentos pelo aplicativo do Banco, em seu celular.

Dessa forma, a Requerente que é pessoa simples e aposentada especial (Rural) acreditou no que foi a ela informado e que se trata de uma ligação de seu Banco. E, no intuito de proteger, imediatamente, a sua conta bancária, acatou todas as orientações da mulher citada.

E, vale destacar que, que em todos os procedimentos realizados, caso a Requerente questionasse alguma transação, a mulher dizia “que estava correto e era o procedimento certo que tinha que fazer”.

Após realizar todos os procedimentos e encerrada a ligação a Requerente, ao consultar a sua conta, constatou que na realidade, acabara de fazer, 2 (dois) pagamentos, via PIX, sendo um no valor de R\$ 3.700,00 (três mil e setecentos reais) e o outro no valor de R\$ 6.500,00 (seis mil e quinhentos reais).

Verificou ainda que, foi feito um empréstimo, no valor de R\$ 5.730,00 (cinco mil, setecentos e trinta reais). Desesperada, a Requerente, naquele momento, percebeu que foi vítima de um golpe.

Que, durante a conversa realizada com a citada mulher,

foi realizada uma chamada de vídeo e ao fundo, havia um logotipo do Banco SICREDI. E, esse fato, também levou a Requerente a concluir que se tratava de uma funcionária do Banco.

Dentro dos procedimentos adotados, conforme a orientação da mulher mencionada, foi realizada ainda, uma conversa pelo WhatsApp (61) 9948-4679, quando foram enviados os links e depois os fraudadores apagaram.” (fls. 02/03).

Ressalte-se que a autora menciona que “acatou todas as orientações da mulher citada”, a qual se identificou como funcionária do SICRED.

Entretanto, a autora não entrou em contato com o SICRED pelos canais oficiais, não verificou se de fato havia alguma movimentação suspeita em sua conta antes de seguir as instruções, bem como não mencionou que o terceiro fraudador teria conhecimento de seus dados pessoais.

Assim, o contexto probatório indica que houve falta de cautela por parte da autora, que admitiu que seguiu todas as orientações da golpista, contribuindo decisivamente para o evento danoso, que culminou na contratação de um empréstimo e na realização de duas transferências via Pix.

Portanto, não há nexos de causalidade entre a

fraude e a prestação do serviço, sendo impossível à instituição financeira constatar ou impedir a ocorrência do prejuízo da vítima quando esta permite a terceiros o acesso a sua conta bancária, ainda que por ter sido ludibriada. Na hipótese, resta configurada a culpa exclusiva do consumidor e do terceiro fraudador, o que exclui a responsabilização da instituição financeira.

Nesse sentido, “mutatis mutandis”:

“Apelação - Ação de indenização por danos materiais e morais – ligação telefônica para confirmação de transação bancária denominadas PIX em banco diverso, contestada – Invasão dos dados bancários por golpistas e realização de duas transações bancárias por PIX e empréstimo – Golpe de amplo conhecimento da sociedade, com ampla divulgação da mídia, decorrente da engenharia social utilizado pelo estelionatário; falta de diligência do autor ao iniciar procedimentos sugeridos por terceiro que efetua o golpe, apontam para existência de culpa do autor e de terceiros, com conclusão adequada de que houve aceitação pelo acesso ao link através de telefone celular do apelante; - Cautela tardia pela parte autora na interrupção da ligação fraudulenta - Falha na prestação de serviços bancários – Inocorrência – Restituição de valores e indenização por danos morais – Prova documental

presente nos autos suficiente ao deslinde da controvérsia – Não se vislumbra nexo de causalidade com qualquer postura da instituição bancária demandada; - Sentença mantida - Recurso não provido” (TJSP; Apelação Cível 1008936-95.2023.8.26.0032; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/06/2024; Data de Registro: 25/06/2024).

Ocorre a interrupção do liame de causalidade entre as atividades desempenhadas pela instituição financeira e o dano vivenciado pelo consumidor, caso evidenciada a ocorrência de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), ou ainda evento de força maior ou caso fortuito externo (art. 393 do CC/02). Nessas hipóteses, exclui-se a responsabilidade do fornecedor.

Como a autora sequer especificou quais dados pessoais seriam de conhecimento do terceiro fraudador, não é possível identificar hipótese de vulneração de informações por parte do banco. Além disso, as operações impugnadas estavam dentro dos limites contratados no perfil da autora.

Além da contratação do empréstimo, o contexto probatório indica ainda que foi a autora quem realizou as transferências a terceiros, com inserção de senha pessoal, não

havendo qualquer motivo para que o Sicred suspeitasse da lisura das operações.

A corré Pixtopay é mera intermediadora de pagamento, efetuando a transferência comandada pela autora para a conta do beneficiário. Em sede de contestação, esta corré informou os dados do titular da conta beneficiada (fls. 280/282), bem como esclareceu que “toda conta passa por política de compliance, a partir de mecanismos que fazem o tratamento de dados de cada usuário, a fim de identificar se é menor de idade, criminoso, pessoa exposta politicamente, ou que já tenha registro de fraude em outras operações. Todos estes usuários têm a conta restrita na tecnologia de intermediação” (fls. 280).

Assim sendo, não se vislumbra qualquer falha na prestação dos serviços dos réus, que não concorreram para a ocorrência da fraude.

Ressalte-se que o recurso da corré Pixtopay beneficia também corré Anspace, diante da matéria em comum e ausência de interesses opostos, nos termos do art. 1005 do CPC.

Destarte, impõe-se a reforma da sentença, para o fim de julgar improcedente a ação, com a condenação da autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) do valor da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenação, observada a gratuidade da justiça.

Ante o exposto, dá-se provimento aos recursos.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator