



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000342742

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012902-22.2023.8.26.0079, da Comarca de Botucatu, em que é apelante LARISSA FRANCIELI GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e MANUELA TOMAZ DE SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. V (DP2) 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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1012902-22.2023.8.26.0079

Apelante: Larissa Francieli Gonçalves

Apelado: Picpay Instituição de Pagamento S/A e Manuela Tomaz de Souza

Comarca: Botucatu

Voto nº 13577

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. IMPROCEDÊNCIA.

I. Caso em Exame

1. Larissa Francieli Gonçalves interpôs recurso de apelação contra sentença que julgou improcedente o pedido de inexistência de débito em relação à co-demandada PicPay Instituição de Pagamento S/A e procedente em relação à co-demandada Manuela Tomaz de Souza, condenando-a ao pagamento de valores por danos materiais e morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a responsabilidade do banco-demandado PicPay em relação ao golpe sofrido pela apelante e (ii) a aplicação da responsabilidade objetiva em relação à falha na prestação de serviços.

III. Razões de Decidir

3. A relação de consumo é aplicável, mas a responsabilidade do banco é afastada por fortuito externo, sem falha na prestação de serviços.

4. A apelante não comprovou que o golpe se deu mediante a utilização de informações sigilosas que somente a instituição poderia ter, o que elimina a responsabilidade objetiva do banco.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada por fortuito externo, sem falha na prestação de

serviços. 2. A culpa exclusiva da demandante pelos danos afasta a responsabilidade solidária da instituição financeira-demandada.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487; art. 85, § 11; art. 1.026, § 2º.

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 1º e § 3º, III.

Jurisprudência Citada:

STJ, Recurso Especial n. 1.664.482/RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 4.5.2017.

TJSP, Apelação Cível 1007228-53.2021.8.26.0008, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 2.4.2024.

TJSP, Apelação Cível 1147149-71.2023.8.26.0100, Rel. Israel Góes dos Anjos, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 13.12.2024.

LARISSA FRANCIELI GONÇALVES
interpõe recurso de apelação contra a sentença de fls. 371/374, cujo relatório se adota, que julgou a ação de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido da ação nos termos do art. 487, I, do CPC., em relação à ré PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A. Condeno a autora a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios do réu, os quais arbitro em 10% do valor corrigido da causa, respeitada a gratuidade judiciária que lhe foi deferida. JULGO PROCEDENTE o pedido da ação em relação à ré MANUELA TOMAZ DE SOUZA, para condená-la ao pagamento do valor de R\$ 300,00 devidamente atualizado e acrescido de juros legais de 1% ao mês desde o desembolso, por se tratar de ato ilícito, e a pagar-lhe, a título de danos morais, a quantia de R\$ 8.105,00, corrigida monetariamente a partir da publicação da presente e acrescida de juros legais de mora contados da citação. Pela sucumbência, arcará a ré com as custas, despesas processuais e os honorários advocatícios do patrono da autora, que fixo em 15% do valor da condenação”.

Inconformada, apela a demandante sustentando, em síntese: a relação de consumo e a responsabilidade objetiva do banco-demandado; o fortuito interno e a Súmula 479 do STJ; a falha na prestação do serviço e a inexistência de culpa exclusiva da vítima. Requer, pois, a reforma parcial da sentença para que seja reconhecida a procedência da ação também quanto ao co-demandado PicPay, com responsabilização solidária (fls. 378/381).

O apelado apresentou contrarrazões recursais (fls. 385/395).

Recurso tempestivo e sem recolhimento de preparo, por ser a recorrente beneficiária da gratuidade de Justiça (fls. 36).

É o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, a insurgência não prospera.

Isso porque os argumentos levantados pela apelante para justificar o pedido de procedência da ação em face do banco-demandado não se sustentam.

Com isso, observo ser de rigor que a

sentença seja confirmada em sua totalidade, conforme o art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, uma vez que não há nenhum fato novo ou fundamento jurídico relevante a ser considerado:

Vistos.

(...)

No mérito, o pedido é improcedente em relação à ré PicPay Instituição de Pagamento S/A e procedente em relação à ré Manuela Tomaz de Souza.

É incontroverso que a autora possui cadastro junto à empresa ré para aquisição do cartão de crédito (fls. 105), bem como que foi vítima do conhecido “golpe da falsa central de atendimento” ou mesmo do “golpe do PIX”, quando voluntariamente atende a pedidos de pagamentos por estelionatários, os quais se passam por funcionários de banco, para liberação de empréstimos ou de outras modalidades de operações bancárias. Isso se depreende da conversa por aplicativo de celular de fls. 34/35. Aliás, soa sintomático a autora não ter providenciado a elaboração de Boletim de Ocorrência.

Nesta perspectiva, não se deve impor a responsabilização da instituição financeira, a menos que se comprove que o golpe se deu mediante a utilização de informações

sigilosas que somente a instituição poderia ter.

Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do artigo 14, §1.º, do CDC, o que não se verifica nos autos.

De acordo com a Súmula n.º 479 do STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias. No presente caso, porém, a indicação de chave PIX em nome de terceiro não foi solicitada nos canais de atendimento da instituição financeira. Basta verificar que o destinatário do pagamento não é o réu Banco (fls. 28).

Nesse dizer, em que pesem os argumentos da autora acerca da falha de segurança da ré, como visto, a operação foi realizada por ela própria, a qual foi ludibriada por supostos atendentes bancários.

Assim, embora evidentemente lamentável, houve culpa exclusiva da autora pelos danos que reclama, o que afasta, mesmo sob o prisma da relação de consumo, a responsabilidade da ré (art. 12, §3º, III, da Lei nº 8.078/90). (...)

Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido da ação nos termos do art. 487, I, do CPC., em relação à ré PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

Condeno a autora a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios do réu, os quais arbitro em 10% do valor corrigido da causa, respeitada a gratuidade judiciária que lhe foi deferida.

É dizer, embora lamentáveis os transtornos vivenciados pela demandante-apelante, é inarredável a conclusão de que a transação *sub judice* foi realizada pela própria requerente em seu dispositivo pessoal, mediante fraude, não sendo possível, pois, atribuir responsabilidade ao banco-demandado, motivo pelo qual a improcedência da ação em face da instituição financeira era mesmo de rigor.

Aliás, em casos análogos, esta C. Turma julgadora já decidiu no mesmo sentido. Confira-se:

Direito do Consumidor. Apelação. Golpe da falsa central de atendimento. Pedido julgado improcedente. I. Caso em Exame A apelante alegou ter sido vítima de golpe envolvendo falsa portabilidade de empréstimo consignado, resultando em contrato novo com o Banco Santander e transferência de valores para terceiros. Requereu a nulidade do contrato e indenização por danos. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em: (i) verificar a responsabilidade do banco em relação ao golpe sofrido pela apelante e (ii) a validade do contrato firmado. III. Razões de Decidir A relação de consumo é aplicável, mas a responsabilidade do banco é afastada por fortuito externo, sem falha na prestação de serviços. A apelante não comprovou vínculo com a Facta Financeira, e o contrato com o Banco Santander foi formalizado regularmente. A culpa exclusiva de terceiro rompe o nexo causal.

IV. Dispositivo e Tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada por fortuito externo, sem falha na prestação de serviços. 2. A formalização regular do contrato afasta a nulidade, subsistindo a obrigação assumida pela apelante. Legislação Citada: Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85; art. 98, § 3º; art. 1.026, § 2º. Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II. Código Civil, art. 148. Jurisprudência Citada: STJ, Recurso Especial n. 1.664.482/RJ, Rel. Min. Nancy Andrichi, 3ª Turma, j. 4.5.2017. TJSP, Apelação Cível 1007228-53.2021.8.26.0008, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 2.4.2024. TJSP, Apelação Cível 1147149-71.2023.8.26.0100, Rel. Israel Góes dos Anjos, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 13.12.2024. (TJSP; Apelação Cível 1001056-86.2025.8.26.0483; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Presidente Venceslau - 1ª Vara; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)

APELAÇÃO. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral. Sentença de procedência. Insurgência do banco réu. Contratação: Formalização de contrato de empréstimo consignado e proposta de adesão à cartão consignado que seguiram procedimentos de segurança das instituições atendendo aos requisitos legais. Inexistência de elementos que atribuam às instituições bancárias conhecimento ou possibilidade razoável de antecipação da fraude praticada por terceiro, sem vínculo formal com a instituição financeira. Configurado o golpe conhecido como "falsa portabilidade" e "falso boleto", praticado por terceiro desvinculado do banco. Autora não nega ter fornecido seus dados pessoais e informações bancárias aos fraudadores. Boletos pagos por mera liberalidade em favor de terceiros. Ausente falha na prestação de serviços pelos réus. Inteligência ao artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Culpa exclusiva da autora. Inaplicabilidade da súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça. Reconhecida a validade das contratações. Resultado do recurso que aproveita à corré. Consórcio de interesses. Autora imputou a ambos os réus a responsabilidade pela fraude perpetrada. Ausência de caráter exclusivamente pessoal. Apelo acolhido, julgando improcedentes os pedidos. Inversão da sucumbência. Recurso do réu provido. (TJSP; Apelação Cível 1096730-13.2024.8.26.0100; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento:

30/10/2025; Data de Registro: 30/10/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. EMPRÉSTIMO. RECURSO PROVIDO. I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto por Banco Daycoval S.A. contra sentença que declarou a inexigibilidade de contrato de empréstimo e condenou as requeridas ao ressarcimento de valores descontados do benefício previdenciário da autora e ao pagamento de indenização por danos morais. A autora alegou fraude na contratação, com envolvimento da empresa Venus Gestão Empresarial Ltda. Insurgência do banco requerido. II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do Banco Daycoval S.A. na alegada fraude na contratação do empréstimo e a validade da sentença que declarou a inexigibilidade do contrato e condenou ao pagamento de indenização por danos morais. III. Razões de Decidir: A instituição financeira demonstrou, por meio de documentos, a regularidade da contratação, incluindo biometria facial e geolocalização, afastando a aplicabilidade da Súmula 479 do STJ. A autora agiu de forma desacautelada ao realizar operações bancárias. Autora admitiu que acreditava de uma redução dos juros de empréstimo anterior. Enviou fotos do rosto e dos documentos para terceiros. Não havendo nexo de causalidade que justifique a responsabilidade do banco réu. IV. Dispositivo e Tese: Recurso provido para afastar a declaração de nulidade do empréstimo e julgar improcedentes os pedidos em face do Banco Daycoval. Tese de julgamento: 1. A regularidade da contratação do empréstimo foi comprovada pela instituição financeira. 2. A responsabilidade do banco é afastada pela ausência de nexo de causalidade e pela culpa exclusiva da vítima. Legislação Citada: CPC, art. 341; CPC, art. 1.026, §2º; CDC, art. 14, parágrafo 3º, II; Instrução Normativa INSS n. 28/2008, art. 3º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1004699-02.2022.8.26.0566, Rel. Luís H. B. Franzé, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 29/11/2023. Apelação Cível nº 1023273-03.2020.8.26.0224, 38ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. Fernando Sastre Redondo, j. em 21/03/2022. Apelação Cível 1068553-78.2020.8.26.0100, 11ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. Marco Fábio Morsello, j. em 03/03/2022. (TJSP; Apelação Cível 1058197-69.2022.8.26.0224; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Guarulhos - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/05/2025; Data de Registro: 14/05/2025)

Nesse contexto, a bem-lançada
sentença deve prevalecer e ser integralmente mantida.



Nego, pois, provimento ao recurso.

Em razão da sucumbência em sede recursal, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios devidos ao patrono do banco-demandado em 1% do valor da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual concedida à demandante.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais.

Atentem as partes e, desde já, considerem-se advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator