



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000084067

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014381-40.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que são apelantes VITOR DIEGO DE MATOS (JUSTIÇA GRATUITA) e VERÔNICA SILVA ROST (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 6157

APELAÇÃO Nº: 1014381-40.2025.8.26.0577

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

ORIGEM: 5ª VARA CÍVEL

JUIZ 1ª INST.: DANIEL LEITE SEIFFERT SIMÕES

APTES.: VITOR DIEGO MATOS E OUTRA

APDOS.: PAGSEGURO INTERNET S/A E OUTRO

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DO
PEDIDO RECURSAL.

I. CASO EM EXAME

1. A sentença julgou improcedentes os pedidos dos autores, que pleiteavam indenização por danos materiais e morais sofridos em decorrência do "golpe das tarefas", no qual realizaram transferências via PIX a terceiros. Os autores recorreram, buscando a responsabilização do réu por falha na segurança e na prestação de serviços.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se houve: (i) falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justifique a reparação dos danos materiais; e (ii) se a responsabilidade do réu é afastada pela culpa exclusiva da vítima.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O "golpe das tarefas" caracteriza-se pela falsa promessa de vantagem financeira. Transferências voluntárias e sucessivas realizadas pela parte autora diante de promessas de ganhos fáceis e elevados. Canal não oficial das requeridas. Vítimas que não observaram seu dever de cuidado. Fortuito externo. Culpa exclusiva do consumidor Art. 14, § 3º, II, do CDC. Sentença mantida.

4. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 894/899, cujo relatório é adotado, que julgou improcedente a ação e, conseqüentemente, extinto o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Pela sucumbência, condenou os autores ao pagamento das

despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da causa, ressalvados os benefícios da Justiça Gratuita concedidos.

Inconformado, apelam os autores (fls. 903/917). Sustentam que a sentença proferida entendeu equivocadamente que a fraude se enquadrava em fortuito externo, imputando a culpa exclusiva aos apelantes e distorceu a aplicação da Súmula 479, do STJ. No entanto, o entendimento teria desconsiderado a complexidade da engenharia social empregada no golpe e o dever de segurança intrínseco às instituições financeiras, ora apelados. Assim, alegam prevalência da responsabilidade objetiva dos apelados e caracterização do fortuito interno, eis que o golpe ocorre inteiramente dentro do ecossistema bancário e de pagamentos dos apelados; ademais, que haveria o dever de identificar suspeitas de fraude ante a tipologia atípica das transações realizadas, ou seja, o valor somado de R\$ 71.983,00 em oito transferências realizadas em apenas três dias. Demais disso, alega que os autos não apresentam documentação suficiente que comprove a regularidade de abertura das contas fraudulentas, evidenciando conduta falha por parte da instituição financeira. Nesse sentido, pede seja a r. sentença reformada, a fim de que se aplique corretamente a inversão do ônus da prova. Por fim, a condenação em danos materiais e morais.

Tempestivo e isento de preparo (fls. 969), o recurso foi processado, apresentadas contrarrazões (fls. 921/932 e 933/968).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Os autores, em sua petição inicial (fls. 1/24), narraram que, por meio de ligação telefônica, lhes foi oferecida uma vaga de trabalho remoto consistente em analisar conteúdos digitais através da plataforma Youtube; foi solicitado um depósito de R\$ 60,00, sob a condição de ser devolvido aos requerentes o valor de R\$ 90,00, o que de fato ocorreu, gerando confiança nos requerentes e os convencendo de efetuar aportes cada vez mais elevados. Alegam que a atuavam em aplicativo que baixaram no celular, no qual efetuavam as tarefas que lhes eram atribuídas: a sistemática da operação os compelia a efetuar aportes cada vez mais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

elevados, pois não lhes era permitido resgatar os valores depositados senão se antes realizassem transferências (aportes) que os excedessem. Aduz que, envolvidos pelo cenário criado, seguiram os procedimentos, mas foram vítimas de estelionato, pois, em dezembro de 2023, realizaram oito transferências para contas bancárias mantidas pelas instituições-rés, no valor total de R\$ 71.983,00, não obtendo o retorno esperado e perdendo todo o montante.

Diante da situação, lavraram boletim de ocorrência e contataram as instituições financeiras rés, em busca do bloqueio e estorno dos valores, mas sem sucesso eis que já haviam sido sacados.

Os comprovantes de transferência PIX estão às fls. 100/107, quais sejam: R\$ 7.000,00 e R\$ 7.994,00 em 05/12/2023; R\$ 10.000,00, R\$ 10.000,00, R\$ 4.995,00 e R\$ 4.994,00 em 06/12/2023 e; R\$ 15.000,00 e R\$ 12.000,00 em 07/12/2023.

Lavrado Boletim de Ocorrência pelos autores, às fls. 108/109 e 110/111

A relação jurídica entre as partes reveste-se de natureza consumerista, enquadrando-se os autores na condição de consumidores, como destinatários final dos serviços oferecidos pela instituição financeira requerida, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Nos moldes do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a responsabilidade do fornecedor é objetiva, excetuando-se apenas os casos em que inexistir defeito no serviço prestado ou houver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme dispõe o *caput* e o § 3º, inciso II, do mesmo dispositivo legal — última hipótese que se verifica de forma inequívoca nos presentes autos.

Não se constata qualquer conduta irregular imputável às requeridas, que não tiveram ingerência ou participação no evento.

O contato dos autores com o fraudador foi iniciado por meio

telefônico, como narrado na inicial e boletim de ocorrência (fls. 108) ou, conforme boletim de ocorrência lavrado pela autora pelo Telegram (fls. 110). As promessas de ganhos, pela monta e facilidade, eram nada críveis, ou seja, data máxima vênia, são caracterizadas juridicamente como erro grosseiro.

Os autores admitiram que **efetuaram as transferências de forma consciente e voluntária**: “(...) o que de fato ocorreu, gerando confiança nos requerentes e os convencendo a efetuar aportes cada vez mais elevados. (...)” – fls. 5. Os beneficiários eram terceiros, pessoas físicas, diferente das requeridas, o que haveria de despertar desconfiança.

A dinâmica do "golpe da tarefa", fartamente documentada nos autos, é de notoriedade pública e sua natureza fraudulenta é evidente. A exigência de pagamentos prévios ("tarefas pré-pagas") para a liberação de supostos ganhos maiores é o principal sinal de alerta de esquemas desta natureza. Ao ignorar tais indícios e proceder com oito transferências sucessivas para diferentes titulares, os apelantes assumiram o risco integral de sua conduta, agindo sem a prudência mínima, por ingenuidade ou, até mesmo, de maneira negligente.

Nessa toada, as instituições financeiras, meramente, limitaram-se a executar o serviço para o qual foram contratadas, transferindo os valores a terceiros, sem qualquer evidência de falha em seus sistemas de segurança.

Não seria razoável exigir que o banco tivesse conhecimento prévio sobre o teor das tratativas entre os autores e os terceiros golpista, ou seja, sobre o intento - elemento subjetivo - dos autores nas transações.

A atipicidade das transações, assim, é insuficiente para afastar a responsabilidade da parte autora pela movimentação bancária voluntária, com aposição de todos elementos de segurança exigidos pela Financeira.

Os autores sustentam falha na prestação do serviço, sob o argumento de que o banco não teria conseguido reaver os valores. No caso em análise, as transações foram realizadas via PIX, meio de pagamento que se processa de forma imediata. Assim, conforme ocorre rotineiramente em fraudes desse tipo, os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores foram rapidamente retirados pelos golpistas, restando esvaziada a conta de destino.

Ressalte-se, ainda, que, conforme consta da contestação, os autores notificaram uma das rés (Pagseguro), extrajudicialmente (fls. 112/116), comunicando o ocorrido meses depois, somente em 20/03/2024 (ou seja, mais de três meses depois da primeira transferência), reforçando sua conduta desidiosa e a perda do *timing* necessário para eventual recuperação dos valores.

Inclusive, vale destacar que, na resposta da instituição bancária (fls. 117/118), foi expresso que as transações haviam ocorrido há mais de 80 dias, impossibilitando o reporte dos valores triangulados ao Mecanismo Especial de Devolução (MED).

Portanto, *data venia*, não se trata de fortuito interno, mas sim de fato exclusivo de terceiro, aliado à conduta imprudente da própria vítima — elementos que rompem o nexo de causalidade e afastam a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Em suma, as transferências decorreram de culpa exclusiva da vítima, caracterizada por comportamento imprudente e falta de cautela ao acreditar em promessas de lucro fácil. Configura-se, portanto, como fortuito externo, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, do CDC, impondo-se o reconhecimento da improcedência da ação.

Esse entendimento encontra respaldo na jurisprudência consolidada desta Colenda Corte, que, reiteradamente, afasta o dever de indenizar quando a vítima realiza, de forma voluntária e descuidada, transferências a terceiros sem a adoção de precauções mínimas — sobretudo em situações em que não há indícios de vazamento de dados sigilosos ou falha comprovada nos sistemas de segurança da instituição bancária:

CONTRATO – Serviços bancários – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência - Apelo do autor – Impossibilidade de acolhimento dos pleitos recursais – Fraude perpetrada por terceiro em ambiente externo ao sistema

*bancário, mediante engenharia social ("golpe da tarefa") – Ausência de falha nos serviços prestados pela instituição financeira – **Transferências voluntárias e sucessivas realizadas pelo autor em contexto de promessas de lucros fáceis e exorbitantes, cuja inverossimilhança era manifesta - Vítima que não observou seu dever de cuidado - Fortuito externo – Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro configurada – Art. 14, § 3º, II, do CDC – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1013110-79.2024.8.26.0302; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jaú - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025) (grifo nosso)***

*APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora. Contrarrazões. Impugnação à gratuidade de justiça concedida à autora rejeitada. Ausência de prova da alteração de sua capacidade econômica. Deserção não configurada - Preliminar de inépcia recursal rejeitada. Recurso que ataca os fundamentos da sentença. Mérito. Golpe do falso investimento - **Autora convencida a realizar diversas transferências via "Pix" de sua conta corrente para terceiros, sob a promessa de futura remuneração - Relação de consumo. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Inexistência, na espécie, de pressuposto à sua aplicação (CDC, art. 6º, VIII) – Caso dos autos em que a documentação coligida aos autos evidencia que as transferências via "Pix" impugnadas foram realizadas pela própria autora espontaneamente. Ação movida em face das instituições financeiras que administram suas próprias contas bancárias – Transações que não destoam do perfil de consumo da autora. Hipótese, ainda, em que houve acionamento do MED (Mecanismo Especial de Devolução), com recuperação parcial do prejuízo – Ausência, portanto, de falha nos serviços bancários dos réus. Cenário a evidenciar que houve culpa exclusiva da vítima por eventual fraude, a teor do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida – Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1003497-14.2024.8.26.0309; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/08/2025; Data de Registro: 12/08/2025) (grifo nosso)***

Dessa forma, a sentença de primeiro grau acertou ao julgar a ação totalmente improcedente, devendo ser integralmente mantida em todos os seus termos.

No que tange aos honorários advocatícios sucumbenciais,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entendo que estes devem ser majorados, nos moldes do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, fixando-se o percentual de 13% do valor da causa, observada a concessão do benefício da justiça gratuita aos autores.

Ademais, com o intuito de prevenir questionamentos desnecessários em instâncias futuras, declaro expressamente ventilados, neste grau recursal, todos os dispositivos legais e constitucionais invocados pelas partes em suas razões recursais.

Ressalto, outrossim, que a função precípua do julgador é proferir decisão fundamentada e objetiva, o que dispensa o exame exaustivo de todos os argumentos expendidos pelas partes, bastando o confronto dos pontos essenciais à solução da controvérsia.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora