



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000198767

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014955-56.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALINE QUIRINO RABELO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO C6 S/A, BANCO PAN S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

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) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 10 de março de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº : 40620

APELAÇÃO : 1014955-56.2023.8.26.0020

COMARCA : Foro Regional Nossa Senhora do Ó - 6ª Vara Cível

APTE. : Aline Quirino Rabelo (Justiça Gratuita)

APDO. : Banco C6 S/A

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX PARA SUPOSTO LÍDER RELIGIOSO. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. FORTUITO EXTERNO. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. **Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória ajuizada em face de instituições financeiras, na qual a autora pleiteia a restituição de valores transferidos via Pix e indenização por danos morais, sob alegação de ter sido vítima de fraude praticada por suposto líder religioso.**

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. **A questão em discussão consiste em saber se as instituições financeiras rés podem ser responsabilizadas por transferências bancárias realizadas voluntariamente pela autora a terceiro, sob a promessa de arrumar um emprego e acerto na vida amorosa.**

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. **A própria narrativa da autora demonstra que as transferências foram realizadas de forma voluntária, consciente e reiterada, como contraprestação por serviços espirituais livremente contratados, inexistindo vício de consentimento comprovado.**

4. **As alegações de ameaça não foram suficientemente demonstradas, sendo insuficientes, por si sós, as conversas juntadas aos autos para comprovar coação ou fraude imputável às instituições financeiras.**

5. **Inexiste prova de abertura fraudulenta de conta bancária ou falha nos mecanismos de segurança das rés, não se configurando fortuito interno nem incidindo a Súmula 479 do STJ.**

6. **O prejuízo decorreu de conduta negligente da própria autora, que assumiu o risco ao efetuar transferências de valores elevados a pessoa estranha, caracterizando culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.**

7. **Trata-se de hipótese de fortuito externo, ocorrido fora da esfera de atuação da atividade bancária, o que afasta o nexo de causalidade e a responsabilidade das instituições financeiras.**

IV. Dispositivo e tese

8. Recurso não provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tese de julgamento:

“Não há responsabilidade das instituições financeiras por prejuízos decorrentes de transferências via Pix realizadas voluntariamente pelo consumidor a terceiro, no contexto de contratação de serviços alheios à atividade bancária, quando inexistente falha na prestação do serviço e caracterizada culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, configurando fortuito externo.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: Precedentes da Câmara.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso à r. sentença singular de fls. 371/374, proferida pela MM^a Juíza de Direito da 6^a Vara Cível do Foro Regional de Nossa Senhora do Ó, Dra. Paula Narimatu De Almeida, que nos autos da ação indenizatória, julgou improcedente a ação.

Em razão da sucumbência, condenou a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios fixados em 15% do valor da causa, atualizados a partir da data desta decisão, observando-se a justiça gratuita eventualmente concedida.

Recorre o autor pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 378/383) e respondido (fls. 387/393, 394/400 e 410/423).

É o relatório.

Trata-se de “ação de indenização por danos materiais e morais” ajuizada pelo apelante em face do apelado.

Alega o autor que tomou conhecimento dos trabalhos realizados por líder religioso, oportunidade em que o contato via WhatsApp teve início.

Afirma que o suposto líder passou a solicitar uma série de depósitos e pagamentos, a serem realizados em contas pertencentes as instituições bancárias requeridas, como contraprestações aos atos de culto religioso.

Aduz que induzida pela linguagem utilizada, bem como, pelo profissionalismo envolvendo as contas bancárias abertas em nome do suposto líder, a autora realizou o primeiro pagamento em 04 de fevereiro de 2023, no valor de R\$ 2.600,00 (dois mil e seiscentos reais) para correntista do Banco Pan.

Defende que as requeridas: Banco Pan, Mercado Pago Ltda., Banco C6 S.A, responsáveis por realizar a abertura e a manutenção das referidas contas bancárias, não acionaram qualquer procedimento de segurança durante o período em que os golpistas estavam ativamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valendo-se da prestação de serviços bancários para lesar o patrimônio da autora.

Narra que, em decorrência de golpe e extorsão, acabou por depositar o montante de R\$ 105.900,00 (cento e cinco mil e novecentos reais) nas mãos de falsários.

Requer a condenação do réu em indenização por danos morais e materiais.

Benefícios da justiça gratuita concedidos às fls. 88.

O réu Mercado Pago, em contestação, alega que a questão posta em juízo não demanda de maiores digressões, haja vista que a Autora, não só efetivou a transferência de valores por livre iniciativa, a partir de contato realizado por sua própria vontade, como também contratou os serviços ofertados pelo “Guru”.

Requer a improcedência.

Já o Banco C6, em defesa, defende que as informações cadastrais prestadas pelo correntista identificado como Osvaldo Vacite Neto para abertura da conta foi enviada para um backoffice e devidamente conferida por meio de análise internas de segurança e crédito, incluindo a utilização de bancos de dados públicos e privados, antes de finalmente ser autorizada a abertura da conta corrente pelo Banco C6. Ou seja, tratava-se de conta regular, que não apresentava nenhum indício de fraude.

Requer a improcedência.

Por fim, o Banco Pan, em contestação, defende que não houve falha do serviço prestado pelo requerido, posto que qualquer conta bancária aberta nessa instituição é feita mediante a conferência de documentos pessoais, além de finalizada com a gravação de biometria facial do contratante.

Requer a improcedência.

Réplica às fls. 359/365.

A r. sentença julgou improcedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorre o autor alegando, em síntese, que as empresas requeridas não desenvolveram nenhum sistema de segurança, ao passo que não comprovou os requisitos de segurança exigidos para abertura de conta.

Requer a reforma.

O recurso não comporta provimento.

É a síntese do necessário.

Inicialmente, esse Relator entende pela imputação da responsabilidade objetiva à instituição financeira, a teor da Súmula nº 479 do STJ.

Ocorre que nesse caso, em especial, não se aplica o verbete sumular.

A imputação da responsabilidade objetiva não é automática.

Toda a prova dos autos (ou a ausência dela) não favorecem a parte autora, sendo frágeis.

Com efeito, na presente ação, a requerente confessa que, de livre e espontânea vontade, contratou virtualmente os serviços de um suposto líder religioso, com a finalidade de “arrumar um emprego e acerto na vida amorosa” (fls. 33).

Afirma que o suposto líder passou a solicitar uma série de depósitos e pagamentos, a serem realizados em contas pertencentes as instituições bancárias requeridas, como contraprestações aos atos de culto religioso, o que foi realizado pela autora.

Alega que passou a ser ameaçada para continuar depositando as quantias do serviço que contratou, sendo transferido o total de R\$ 105.900,00 para conta do suposto “Guru” (fls. 13/32).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Defende que os réus são responsáveis por realizar a abertura e manutenção das referidas contas bancárias.

Pois bem.

Extrai-se, da própria narrativa apresentada pelo autor, que as transações ocorreram por sua própria negligência, eis que é completamente inverossímil a história da autora.

Conforme verifica-se no boletim de ocorrência apresentado às fls. 33, a própria autora procurou os trabalhos espirituais e achou a pessoa de Osvaldo Vacite Neto, conhecido como Mestre Samy Lorenzo, com perfil no Instagram, o qual foi beneficiário dos PIX realizados pela parte autora.

Conforme sua própria narrativa, a autora contratou o serviço espiritual para arrumar um emprego e acerto na vida amorosa, realizando os pagamentos por livre e espontânea vontade.

Embora alegue ter sido atendida pelo suposto líder religioso e que teria sofrido ameaças por parte deste para a continuidade dos pagamentos, fato é que a autora apenas colacionou as conversas via WhatsApp de fls. 34/38, as quais, por si sós, não se mostram suficientes para comprovar tais alegações.

Portanto, o que se denota é que houve desídia por parte do autor, que fez transferências a um suposto líder religioso sem sequer checar a veracidade das informações ali tratadas, concluindo-se, portanto, que o dano se deu por culpa exclusiva do autor.

Surpreendentemente, o autor aceitou, sem contestar, as orientações do suposto “Guru” e realizou transferências bancárias em valores elevadíssimos para terceiros que sequer conhece.

É certo que o prejuízo suportado pela parte autora só foi possível em razão da sua própria conduta.

Assim, o autor assumiu os riscos de seu comportamento, tendo em vista que contribuiu de forma decisiva para o seu prejuízo financeiro ao realizar por conta própria as transações, em valor exacerbado para a conta bancária de pessoas estranhas, acreditando estar pagando por serviços espirituais.

Os bancos réus, no caso, não tiveram nenhuma ingerência nem possibilidade de evitar o ocorrido.

Ademais, não há qualquer indício de abertura fraudulenta de conta, a qual somente se caracterizaria diante de efetiva dificuldade na averiguação da real identidade do causador do dano, o que não se verifica no caso concreto, uma vez que a autora possui nome completo e número de documento do suposto “Guru”, além de ter verificado perfis em redes sociais.

Logo, não podem os bancos responderem pela devolução do dinheiro que a própria autora enviou para os terceiros mediante Pix, pois não tiveram nenhuma responsabilidade nisso.

Em suma, o nexo de causalidade não está cabalmente demonstrado nos autos.

Dessa forma, mesmo que o autor tenha sido vítima de terceiros fraudadores, fato é que não houve qualquer participação da ré no evento danoso, tendo, na verdade, o autor agido de forma imprudente ao realizar transações bancárias para pessoas estranhas, sem se precaver.

Enfim, não há como concluir pela responsabilidade da instituição financeira, incidindo, no caso em tela, a hipótese o artigo 14, inciso II, § 3º, do CDC.

“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.” (g.n)

Trata-se, portanto, de hipótese de culpa exclusiva do terceiro e do próprio demandante, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços.

Não há, portanto, identificação de falha na prestação do serviço da instituição financeira apelada, e nem incide a Súmula 479 do STJ, que trata do *fortuito interno*, justamente porque a hipótese não se amolda ao entendimento consolidado, sendo afastados os danos materiais e morais pleiteados.

Da análise detida dos autos, tem-se que a presente hipótese se trata de caso de *fortuito externo*, ocorrido fora do âmbito da atividade bancária propriamente dita e estranho à organização do réu, cujo dano ocorreu com contribuição significativa da própria vítima.

Nesse sentido, firma-se a jurisprudência desta Câmara em casos símiles:

RESPONSABILIDADE CIVIL - Pretensão de indenização por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento no qual se passa a falsa ideia de segurança à vítima e ela é induzida a realizar operações financeiras, sob orientação do interlocutor que se diz preposto do banco - Em que pese a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras (Súmula 297 do STJ) e, sem olvidar da responsabilidade dos bancos quanto a segurança das operações financeiras feitas por seus clientes, certo é que no caso dos autos a fraude foi perpetrada através de ligação feita por terceiro que induziu à autora a realizar as operações - Fato extrínseco ao serviço bancário, não caracterizando o fortuito interno - O fato de ter sido orientada a realizar tais operações em terminal localizado na agência bancária não torna o banco participante da fraude, tampouco pode-se concluir que ele tenha concorrido para tanto - Note-se que, a apelante foi até a agência bancária para realizar as duas transferências questionadas, contudo, não consta na inicial que tenha checado a necessidade de realizar a suposta "regularização" de sua conta corrente solicitada pelo interlocutor da ligação que recebeu - É dever do consumidor cercar-se de cuidados com seus dados bancários, sendo de bom alvitre checar informações recebidas por celular, "links" ou ligações telefônicas em que se solicitam procedimentos referentes a conta bancária - A prova produzida demonstra que estes cuidados não foram tomados - Tampouco se demonstrou que as operações em questão destoaram do perfil financeira da apelante, com a juntada de extratos anteriores às transferências impugnadas - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, majorados os

honorários de 10% para 15% do valor da causa, observado o deferimento da justiça gratuita à apelante. (TJSP; Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 21ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2023; Data de Registro: 07/03/2023) (g.n).

“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO VIA PIX – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA CONFIGURADA – AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE O DANO E A CONDUTA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. Fraude praticada por terceiros, na qual a autora realizou transferências bancárias voluntárias a contas de estelionatários, sob promessa de investimento com retorno financeiro. Inexistência de falha na prestação de serviços bancários ou defeito de segurança que justifique a responsabilização das instituições financeiras requeridas. Nexo causal rompido em virtude da culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Aplicação da Súmula 479 do STJ afastada, pois o evento danoso não se deu no âmbito interno da atividade bancária. Inviabilidade de aplicação do Mecanismo Especial de Devolução (MED) diante da ausência de saldo nas contas destinatárias. Precedentes jurisprudenciais. Sentença de improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO.(TJSP; Apelação Cível 1002132-64.2023.8.26.0080; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cabreúva - Vara Única; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 17/02/2025) (g.n.)

Apelação. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Golpe do PIX. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Terceiro de má-fé contactou a autora por whatsapp fingindo ser sua filha. Autora que efetivou as transferências solicitadas sem verificar a veracidade das informações. Ausência de zelo da consumidora. Culpa exclusiva da vítima e fortuito externo. Situação que afasta a responsabilidade da Instituição Financeira. Art. 14, §3º CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido. Honorários majorados. (TJSP; Apelação Cível 1001057-11.2024.8.26.0094; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Brodowski - Vara Única; Data do Julgamento: 07/02/2025; Data de Registro: 07/02/2025)” (g.n.)

Assim, considerando que o apelante não provou a falha na prestação do serviço e o réu, por sua vez, comprovou a sua exclusão de responsabilidade, o pedido inicial deve mesmo ser mantido improcedente.

Sem reparos a r. sentença.

Em razão da sucumbência recursal, ficam majorados em definitivo os honorários de sucumbência em 16% sobre o valor da causa em favor dos patronos do apelado, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a justiça gratuita.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA
Relator