



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000236125**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015695-86.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante PAGSMILE INTERMEDIÇÃO E AGENCIMENTO DE NEGÓCIOS, é apelado ANDERSON DA SILVA LIMA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**RUI PORTO DIAS**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1015695-86.2024.8.26.0114**

**Apelante: Pagsmile Intermediação e Agencimento de Negócios**

**Apelado: Anderson da Silva Lima**

**Interessados: Stark Bank S.A., Banco Genial S.A, Itaú Unibanco S/A e Banco Bs2 S/A**

**Comarca: Campinas - 12ª Vara Cível**

**Juiz(a) de 1ª Instância: André Frederico de Sena Horta**

**Voto nº 6311**

**APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. PROVIMENTO PARCIAL.**

**I. CASO EM EXAME:**

Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por consumidor em face de intermediadora de pagamentos e instituições financeiras, em virtude de transferências bancárias realizadas voluntariamente para suposta plataforma de investimentos ofertada em rede social. A sentença de parcial procedência, condenando apenas a intermediadora de pagamentos à restituição dos valores materiais. Interposição de recurso de apelação pela intermediadora ré.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:**

Analisar a ilegitimidade passiva da intermediadora de pagamentos. Verificar a ocorrência de responsabilidade civil da intermediadora.

**III. RAZÕES DE DECIDIR:**

A intermediadora de pagamentos detém legitimidade passiva para figurar na lide, por integrar a cadeia de consumo na condição de beneficiária e viabilizadora das transações financeiras impugnadas, à luz da teoria da aparência. Inocorrência de falha na prestação dos serviços. A concretização do dano material decorreu de transferências bancárias voluntárias realizadas pela própria vítima, atraída por promessas irreais de alta rentabilidade em rede social, sem as cautelas mínimas exigíveis do cidadão médio. Configuração de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima e de terceiros estelionatários, rompendo o nexo de causalidade e afastando o dever de indenizar, nos termos do artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

**IV. DISPOSITIVO E TESE:**

Recurso parcialmente provido.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso de apelação interposto por Paghub Intermediação de Agenciamento de Negócios Ltda. (atual denominação de Pagsmile Intermediação e Agenciamento de Negócios Ltda.) contra a sentença (fls. 664/676) que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na petição inicial por Anderson da Silva Lima. A sentença afastou a responsabilidade das instituições financeiras que operaram as transferências, mas julgou o pedido parcialmente procedente em relação à apelante Pagsmile, condenando-a ao ressarcimento material do valor total das transferências, com correção monetária e juros de mora. O pedido de danos morais foi julgado improcedente, e a gratuidade de justiça do autor foi revogada ante a constatação de sua real capacidade financeira, com aplicação de multa por litigância de má-fé.

Embargos de declaração opostos pela parte Banco Bs2 S/A, os quais foram rejeitados por meio da decisão de fls. 694.

Irresignada, a ré interpôs o presente recurso de apelação. Arguiu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, sustentando atuar apenas como plataforma intermediadora (gateway de pagamento) e não como fornecedora do serviço de investimento. No mérito, defendeu a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor por ausência de relação de consumo e pleiteou o reconhecimento da excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiros estelionatários, visto que o autor realizou as transferências de forma voluntária em negócio de altíssimo risco.

O autor apelado apresentou contrarrazões (fls. 719/724), pugnando pela manutenção integral da sentença.

As demais instituições financeiras, intimadas, informaram não possuir interesse na apresentação de contrarrazões (fls. 725/726).

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido conforme certidão de fls. 727/728).

Não consta oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

No tocante à preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela apelante,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a insurgência não merece prosperar.

A apelante argumenta que atua estritamente como gateway de pagamentos, não possuindo ingerência sobre os serviços oferecidos pela plataforma "XPROMARKETS". Contudo, à luz da teoria da aparência e do sistema de proteção do consumidor, todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento e auferem proveito econômico da transação respondem, em tese, perante o consumidor.

Os comprovantes de transferência via PIX acostados aos autos demonstram inequivocamente que a apelante constou como beneficiária (fls. 30/39). Tal fato a insere na cadeia de consumo, tornando-a parte legítima para figurar no polo passivo da ação que busca justamente a restituição dessas quantias. A adoção desse entendimento privilegia, outrossim, o princípio da primazia do julgamento do mérito, encartado no artigo 6º do Código de Processo Civil.

A propósito:

Apelação. Golpe do boleto falso. Ação de indenização por danos materiais e morais c/c pedido de tutela de urgência. Sentença de parcial procedência. Recurso da corré, intermediadora de pagamento. 1. Ilegitimidade passiva afastada. **Corré Pagsmile que constou como beneficiária do boleto fraudado, de maneira que, a princípio, detém legitimidade para figurar no polo passivo.** Observância, ainda, do princípio da primazia do julgamento do mérito (art. 6º do CPC). 2. Responsabilidade da intermediadora de pagamento. Inocorrência. Autora que acessou canal falso, com o nome da primeira corré SERASA, a partir do qual realizou pré-cadastro e foi contactada via o aplicativo WhatsApp, pelo qual recebeu o boleto fraudado. Boleto que apresenta diferenças perceptíveis em relação aos boletos realmente emitidos pelo canal da empresa de intermediação de pagamentos. **Exclusão da responsabilidade da corré Pagsmile, diante de fato de terceiro e culpa concorrente da autora** (Art. 14, § 3º, inciso II, do CDC). Falha na prestação de serviços não verificada. 3. Sentença reformada para julgar improcedente a demanda também em relação à corré apelante. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1013387-39.2022.8.26.0602; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2023; Data de Registro: 31/10/2023).

**Grifei.**

Portanto, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

Depreende-se dos autos que o autor ajuizou ação de obrigação de fazer e reparação por danos materiais e morais contra a apelante e diversas instituições financeiras (Itaú Unibanco S.A., Banco Bs2 S.A., Stark Bank S.A. e Banco Genial S.A.).

O autor narrou que, atraído por um anúncio na rede social Instagram, passou a interagir com a corretora denominada "XPROMARKETS", que supostamente operava na bolsa de valores norte-americana.

Diante da promessa de alta rentabilidade, o autor realizou, de forma voluntária e mediante o uso de suas senhas e credenciais de segurança, diversas transferências bancárias via PIX, totalizando a quantia de R\$ 50.880,26. Os pagamentos foram processados e tiveram como beneficiária direta a ora apelante.

Após não conseguir reaver os valores investidos ou sacar os supostos lucros, o autor percebeu ter sido vítima de um golpe e ajuizou a presente demanda buscando o ressarcimento material e compensação moral.

Eis a síntese do necessário.

Superada a questão preliminar, passo à análise do mérito, ponto em que assiste razão à apelante.

A despeito do inegável prejuízo financeiro suportado pelo autor, o conjunto probatório demonstra de forma cristalina que não houve qualquer falha na prestação dos serviços por parte da intermediadora de pagamentos capaz de atrair o dever de indenizar.

O autor confessou na petição inicial que, motivado por um anúncio no Instagram, contactou terceiros desconhecidos e, vislumbrando promessas de alta e rápida rentabilidade, decidiu aportar elevados valores na referida plataforma de investimentos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As transferências bancárias foram realizadas pelo próprio autor, de forma reiterada, por diversos dias consecutivos, utilizando seu aparelho celular, acessando seu ambiente bancário seguro e inserindo senhas pessoais e intransferíveis, além das validações de segurança (token). Não houve invasão de dispositivo, roubo de dados por fragilidade do sistema da ré ou qualquer interceptação tecnológica.

Trata-se do clássico cenário de estelionato mediante engenharia social, no qual a vítima atua de forma ativa e decisiva para a concretização do dano. A atuação da intermediadora de pagamentos limitou-se a processar ordens de pagamento que lhe foram legitimamente direcionadas pelo sistema financeiro, sob comando autêntico do autor.

O ordenamento jurídico consagra a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços, mas elenca excludentes expressas de responsabilidade, notadamente a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

O comportamento do apelado, ao depositar economias expressivas em uma corretora virtual desconhecida, sem representação formal verificada, ofertada de maneira informal em rede social, sem a mínima cautela exigida do cidadão médio, consubstancia culpa exclusiva da vítima. A ausência de zelo básico rompe o nexo de causalidade entre a atividade da intermediadora e o dano experimentado.

Ademais, foi bem apontado na sentença pelo magistrado: “*Vale ressaltar que, embora tenha sido vítima de golpe virtual, o Autor foi desidioso, pois bastava uma rápida pesquisa no Google, no Youtube (há um elucidativo vídeo comentando sobre a plataforma no link <https://www.youtube.com/watch?v=tw5u9gOPp9U>) ou em sites especializados (a exemplo da BrokerChooser, do ReclameAqui, dentre outros) para verificar que a XPROMARKET não se tratava de uma plataforma de investimentos confiável, ou seja, o Autor foi negligente com o seu próprio patrimônio à vista da promessa de rápida rentabilidade, da qual deveria ter suspeitado.*”.

A fraude foi perpetrada por terceiros fora do ambiente e do escopo de vigilância da apelante, configurando evidente fortuito externo. Exigir que a intermediadora de pagamentos fiscalizasse o grau de risco ou a lisura do investimento que o consumidor decidiu realizar de livre vontade seria impor-lhe um



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dever de intromissão na liberdade privada que não encontra respaldo legal.

Esse é o entendimento pacífico deste Egrégio Tribunal de Justiça:

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Golpe da falsa proposta de investimento – Autor que alega ter realizado transferências via PIX de forma voluntária para terceiro, sob falsa promessa de retorno rápido de investimento – Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima – Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada aos requeridos, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços – Pretensão indenizatória rejeitada – Sentença de improcedência mantida – Recurso do autor improvido. (TJSP; Apelação Cível 1001876-28.2024.8.26.0035; Relator (a): Thiago de Siqueira; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Águas de Lindoia - Vara Única; Data do Julgamento: 18/02/2026; Data de Registro: 18/02/2026)

APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZATÓRIA - "Golpe DO FALSO INVESTIMENTO" PELO INSTAGRAM - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos da autora que não convencem - Pretensão da autora de responsabilização solidária dos réus pela fraude do qual foi vítima - Oferta de investimentos com alto retorno financeiro por perfil do aplicativo "Instagram" - Transferências bancárias realizadas pela autora de forma voluntária e destinadas à terceiros estranho à lide - Inadmissibilidade - Fraude que não pode ser reputada como fortuito interno, porquanto não guardou relação de causalidade com a atividade dos fornecedores - Nexo causal quebrado pela culpa exclusiva da vítima - Estratagem de constatação possível ao cidadão médio - Precedentes. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1063292-39.2024.8.26.0506; Relator (a): Sérgio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 12ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2025; Data de Registro: 29/08/2025)

Frente a esse cenário normativo e jurisprudencial, a condenação imposta



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

à apelante na sentença de piso não pode subsistir. Impõe-se a reforma da decisão originária, reconhecendo-se que o provimento do recurso é apenas parcial porque a tese defensiva preliminar (ilegitimidade passiva) restou rejeitada, embora o mérito recursal (culpa exclusiva da vítima e fortuito externo) seja integralmente acolhido, resultando na reversão total da condenação.

Sendo assim, afasto a responsabilidade civil da apelante Paghub Intermediação de Agenciamento de Negócios Ltda., julgando a demanda improcedente em sua totalidade.

Em razão da modificação do julgado, impõe-se a inversão do ônus sucumbencial. Condeno o autor ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios em favor dos patronos da apelante, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, mantidas as demais condenações e penalidades (multa por litigância de má-fé) já fixadas pela sentença originária que não foram objeto deste recurso.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatários contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação, reformando a r. sentença para julgar totalmente improcedentes os pedidos formulados na petição inicial.

**RUI PORTO DIAS**

Relator