



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000247375

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016798-42.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IRAILDES DA SILVA SANTOS (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 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO.

São Paulo, 20 de março de 2026.

SERGIO DA COSTA LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1016798-42.2025.8.26.0002

Apelante: IRAILDES DA SILVA SANTOS

**Apelados: NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e
PAGSEGURO INTERNET S/A**

Origem: 1ª Vara Cível do Foro Regional Santo Amaro – Comarca de São Paulo/SP

Juiz de 1ª instância: Dr. Guilherme Silva e Souza

Voto nº 3208

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débitos, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais. Contrato de empréstimo consignado e transferências que se seguiram. Inexistência de falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras. Ausência denexo causal entre o dano sofrido pela parte autora e os serviços prestados pelos réus. Golpe praticado por terceiros. Ausência de maiores esclarecimentos sobre as circunstâncias em que concretizado (forma, agentes, horário etc.), a indicar a autora ter sido ludibriada por terceiros que a abordaram em via pública e convidaram para participar de um jogo, tendo supostamente restado vencedora. Inexistência de verossimilhança nas alegações autorais. Impossibilidade de inversão do ônus da prova. Fortuito externo que não pode ser caracterizado como risco da atividade. Culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor, excludente de responsabilidade da instituição financeira. R. sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido com a majoração dos honorários sucumbenciais, observada a gratuidade.

Trata-se de recurso de **apelação** interposto por **IRAILDES DA SILVA SANTOS** nos autos da **ação declaratória de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de débitos, cumulada com o ressarcimento de valores e indenização por danos morais** movida em face de **NU PAGAMENTOS S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET S/A**.

Adotado o relatório da r. sentença de improcedência de folhas 335/338, contou o dispositivo com a seguinte redação:

"Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação.

Em tempo, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do CPC.

Ante a sucumbência, arcará a autora com as custas e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa, observada eventual gratuidade processual".

Irresignada, apelou a autora a alegar, em apertada síntese, a ocorrência de

falha na prestação dos serviços pelos réus, na medida em que não garantiram a segurança de sua conta. Não há nos autos prova de que tenha contribuído para a ação fraudulenta, a qual foi realizada por terceiros. Não contratou o empréstimo e tampouco efetuou as transferências impugnadas. Pugna pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor e pela inversão do ônus da prova. Suportou danos morais (folhas 340/353).

As contrarrazões foram apresentadas às folhas 357/390, a defenderem as partes recorridas a manutenção da r. sentença em seus exatos termos.

É O RELATÓRIO.

O recurso é tempestivo e independe de preparo, por ser a apelante beneficiária da gratuidade, motivo pelo qual deve ser conhecido.

Neste passo, a irresignação manifestada não merece acolhida.

É indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso concreto, em que se discute a prestação de serviços realizada pela partes rés em favor da parte autora, como destinatária final, nos termos da Súmula 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Tal circunstância, contudo, não implica na adoção indiscriminada de soluções favoráveis ao consumidor, cabendo a análise, caso a caso, das circunstâncias que envolveram o golpe praticado. A própria inversão do ônus da prova se justifica a partir do momento em que se alcança a conclusão da verossimilhança das alegações, a restar dificultada a demonstração dos fatos pela parte hipossuficiente.

E no caso concreto tais requisitos não estão presentes.

A hipótese presente envolve uma variação do denominado “golpe do bilhete premiado” ou “golpe do falso prêmio”.

Narra a autora ter sido abordada por um casal em via pública, o qual a convidou para participar de um jogo. Após supostamente ter sido premiada com o valor de R\$ 6.000,00, foram solicitados seus dados para a realização do pagamento do prêmio via PIX, tendo supostamente informado apenas o seu e-mail.

Pouco tempo depois, ao conferir o extrato de sua conta, percebeu que haviam sido feitas algumas transações, as quais não reconhece, dentre as quais um empréstimo e três transferências via Pix para terceiros.

O réu Nu Pagamentos apresentou contestação a refutar as alegações autorais. As transações foram realizadas pessoal e voluntariamente pela apelante, mediante digitação de senha, captura de biometria facial e por meio de seu próprio dispositivo, inexistindo qualquer tipo de falha na prestação do serviço. Configuram-se a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros e fortuito externo, que excluem a sua responsabilidade.

Apresentou contestação também o réu Pagseguro, a sustentar, de início, não ter a autora prestado informações concretas sobre as circunstâncias do golpe praticado. A

autora, mesmo diante de uma ofertada inusitada feita por pessoas desconhecidas, teria concordado em participar de um jogo, fornecendo seus dados pessoais. Não é responsável pelos prejuízos sofridos, apenas por ser a responsável pela abertura da conta para a qual destinados os valores transferidos. Houve, também, demora na comunicação do golpe.

Sobreveio a r. sentença de improcedência, fundada, sobretudo, na inexistência de falha na prestação do serviço pelas casas bancárias.

Neste aspecto, bem fundamentou o Culto Magistrado *a quo*:

"(...) não comprovada a suposta conduta ilícita atribuída à ré, ônus processual mínimo do consumidor, notória a negligência da demandante no caso concreto, repita-se, assumidos os riscos da conduta. Por fim, observo que as transações questionadas nos autos deram-se instantaneamente, empréstimo, seguido de imediata retirada da quantia em dinheiro da conta bancária, sem qualquer possibilidade de interrupção do curso pela instituição financeira após a comunicação tardia da fraude, tampouco possibilitada a recuperação de valores pela correqueira Pagseguro. Assim, não vislumbrada a concorrência culposa da parte requerida para o desfecho, não se desincumbindo a autora do seu ônus processual, artigo 373, I, do CPC, não prospera a pretensão deduzida na inicial".

A autora adotou comportamento absolutamente fugidio em relação à descrição dos fatos, mencionando-os apenas de forma superficial, certamente para tentar evitar a óbvia responsabilidade própria pelos prejuízos que enfrentou.

De fato não forneceu mínima descrição detalhada das circunstâncias que envolveram o golpe, sendo óbvio que apenas mediante o fornecimento de seu e-mail aos fraudadores não seria possível a realização do empréstimo e das transferências que se seguiram.

Não demonstrou ter realizado rápida comunicação às rés, para a adoção de providências cabíveis.

A própria narrativa dos fatos constante do boletim de ocorrência de folhas 28/29, elaborado apenas quatro dias mais tarde, é genérica, não esclarecendo sequer o horário em que teriam ocorrido.

Tal deliberada intenção de não fornecimento de informações precisas acerca do ocorrido afasta totalmente a verossimilhança de suas alegações, sendo descabida a inversão do ônus probatório.

Como já dito e se repete, mediante o simples fornecimento de seu e-mail pessoal não teriam os fraudadores como ingressar em sua conta e celebrar o contrato de empréstimo e realizar as transferências via PIX.

Nada de concreto, em absoluto, há a indicar tenham sido os réus de qualquer modo responsáveis pela concretização do golpe, uma vez que as transações foram efetuadas fora do ambiente bancário e por meio do dispositivo da própria autora.

Assim, não há como deixar de reconhecer que a ausência de maiores cautelas por parte da parte autora foi o fator que ensejou a concretização do crime.

Claramente, como acontece em hipóteses tais, ludibriada pela oportunidade de fácil obtenção de vantagem financeira, seguiu comandos dos criminosos, findando por realizar o contrato de empréstimo e concretizar as transferências, até que percebeu que a situação não fazia sentido e logrou interromper a retirada integral dos valores de sua conta.

Deixou-se facilmente ludibriar pelos criminosos, ensejando a concretização das transações.

É notório, repita-se, que a parte-autora agiu com negligência, especialmente considerando a existência, atualmente, de inúmeros avisos de segurança comumente veiculados pelas instituições financeiras em razão do alto volume de golpes perpetrados.

Em suma, apesar de desagradável a situação enfrentada pela autora, o prejuízo gerado decorreu de responsabilidade única e exclusivamente sua, ao não adotar mínimas cautelas mínimas e fiar-se na alegação de terceiros desconhecidos.

Em casos semelhantes, já decidiu esta corte:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora que não deve ser acolhida. Cerceamento de defesa não verificado. Golpe do chamado bilhete premiado. Autora que espontaneamente realizou transferências de valores à conta de estelionatário, após ser ludibriada a ajudar suposto portador de bilhete premiado, na certeza de que o mesmo venderia o bilhete. Conduta da autora que, ao realizar as transferências de valores de forma imprudente, rompe o nexo causal entre a atividade da instituição financeira e o dano sofrido. Ausência de qualquer falha na prestação de serviço por parte da instituição bancária. Nexô de causalidade entre os serviços do banco e os danos experimentados pela vítima não verificado. Culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. Art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Aplicação do disposto no artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. Honorários recursais majorados. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP. Apelação Cível 1001059-66.2024.8.26.0292, 23ª Câmara de Direito Privado. Relator: Dr. Emilio Migliano Neto. Publicação: 15/05/2025).

BANCÁRIOS - Ação de reparação de danos - Sentença de procedência. Autora alega ter sido vítima de sequestro relâmpago, mas na verdade foi vítima de estelionatários ("Golpe do bilhete premiado") Numa ou noutra situação não há responsabilidade e obrigação de indenizar da casa bancária - Operações efetuadas na conta bancária com uso de biometria e plena ciência da autora - Conjunto probatório demonstra culpa exclusiva da vítima e de terceiro Prestação de serviço defeituoso ou fortuito interno (STJ, Súmula 479), inócôrrentes - Dano material e moral inexistentes Indenizações indevidas - Ação improcedente Decaimento invertido Recurso provido. (TJSP. Apelação nº 1027916-85.2019.8.26.0564, 37ª Câmara de Direito Privado. Relator: Dr. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto. Publicação: 19/06/2020).

Aplica-se, portanto, o artigo 14, parágrafo 3º, inciso II, do Código de Defesa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do Consumidor, tratando-se de prejuízos imputáveis à responsabilidade exclusiva da parte autora e do fraudador:

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.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, majorando-se a verba sucumbencial para 15% (quinze por cento) sobre o valor atribuído à causa, observada a gratuidade.

SÉRGIO DA COSTA LEITE
Relator
(Assinatura Eletrônica)