



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000167557**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016986-66.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A, é apelado/apelante LUCIANA ABATTI MATOLA SILVA LOPES, Apelados BANCO ITAUCARD S/A e BANCO C6 S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DA CORRÉ PROVIDO E DESPROVIDO O DA AUTORA.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 3 de março de 2026.

**PAULO ALCIDES**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**Voto nº 56762**

**APELAÇÃO CÍVEL: 1016986-66.2024.8.26.0003**

**FORO REGIONAL DE JABAQUARA**

**APTE/APDO: ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A**

**APTE/APDA: LUCIANA ABATTI MATOLA SILVA LOPES**

**APELADOS: BANCO ITAUCARD S/A E OUTRO**

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autora vítima do “golpe das criptomoedas”, perpetrado através de aplicativo de mensagens. Transferências das quantias feitas espontaneamente pela requerente aos terceiros estelionatários. O fato de os corréus serem administradores das contas para onde foram encaminhados os valores não os torna responsáveis pela fraude. Integrantes do polo passivo são mero intermediadores das ordens de pagamento emanadas pela requerente, não tendo nenhuma ingerência sobre as operações realizadas. Instituições financeiras demonstraram diligência por ocasião da abertura das contas para onde foram destinadas as importâncias. Ausente ilícito praticado pelos réus. Falha na prestação dos serviços não demonstrada. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, a qual não agiu com as cautelas mínimas antes de efetuar as transações. Sentença reformada.

RECURSO DA CORRÉ PROVIDO E DESPROVIDO O DA AUTORA.

ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S/A e LUCIANA ABATTI MATOLA SILVA LOPES interpõem recurso de apelação, por não se conformarem com a r. sentença de parcial procedência (fls. 790/796), proferida na ação de indenização por danos materiais e morais.

A corré Acesso Soluções de Pagamento S.A. afirma ter adotado mecanismos de segurança para verificação da identidade dos titulares das contas, em atenção às normas do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Banco Central, inexistindo falha na prestação dos seus serviços. Alega a ocorrência de fortuito externo. Faz referência aos princípios da isonomia e segurança jurídica. Sustenta a inexistência de ato ilícito a ensejar a sua responsabilização. Defende a culpa exclusiva da autora e de terceiros para a concretização do golpe. Menciona a impossibilidade de restituição dos valores. Pugna pelo afastamento da condenação por danos morais, ou ao menos, a redução da indenização (fls. 835/856).

A autora reputa nula a r. sentença, ante a sua omissão quanto à alegada irregularidade da representação processual do banco corréu. Insurge-se contra a decisão que acolheu a impugnação ao valor da causa. Afirma que houve julgamento *citra petita*, ante a negativa de prestação jurisdicional, ofensa ao devido processo legal, bem como omissão na análise das provas e argumentos. Sustenta a ocorrência de cerceamento de defesa. Cita jurisprudência. Quanto ao mérito, insiste na tese de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras, pois não impediram a realização das transações atípicas, e não observaram os padrões de segurança por ocasião da abertura das contas pelos estelionatários. Defende a responsabilidade objetiva dos réus e existência de nexo de causalidade entre os danos e a falha na prestação dos serviços. Afirma terem os requeridos sido omissos quanto à realização do mecanismo especial de devolução e bloqueio cautelar. Reputa necessária a inversão do ônus da prova, com a determinação de exibição dos documentos pelos demandados. Postula o acolhimento integral dos pedidos de indenização por danos materiais e morais. Afirma que a incidência dos juros de mora deve ser a partir do evento danoso. Entende que a corré Acesso Soluções de Pagamento S.A. deve arcar integralmente com os ônus sucumbenciais. Aduz a negativa de

vigência a dispositivos constitucionais e legais (fls. 859/918).

Contrarrazões (fls. 924/948, 949/964 e 965/981)).

É o relatório.

Trata-se de ação proposta contra as instituições financeiras, na qual a autora pugna pela sua condenação à reparação por danos materiais e morais, sob a alegação de que foi vítima de um golpe perpetrado através de uma mensagem via *WhatsApp*, no qual lhe foi oferecida a participação em grupo de tarefas, com recebimentos em *criptomoedas*. Foi induzida a realizar transferências via PIX e teve prejuízo total de R\$62.466,70 (montante transferido aos fraudadores, correntistas do banco réu).

Apelam a requerente e a correquerida Acesso Soluções de Pagamento S.A.

O recurso do corréu comporta provimento, ao passo que o apelo da autora é desprovido.

De início, frise-se que o magistrado não está obrigado a determinar a produção das provas requeridas pelas partes (art. 370 do CPC/2015), pois vigora no processo civil o princípio do livre convencimento (art. 371 do CPC/2015).

Assim, se o juiz já possui elementos suficientes, pode entender desnecessária a produção das provas inúteis ou meramente protelatórias (art. 370, parágrafo único, do CPC/2015).

Na hipótese, os documentos já apresentados revelaram-se suficientes para elucidação das questões controvertidas, portanto, o julgamento antecipado da lide não implicou em cerceamento de defesa.

Por sua vez, insubsistente a tese de julgamento *citra petita*, pois o pronunciamento judicial analisou todas as questões controvertidas.

Frise-se, o magistrado não está obrigado a rebater ponto por ponto da argumentação apresentada, bastando para que perfaça o princípio contido no art. 93, IX, da CF, que demonstre claramente, com base na prova amealhada, as razões de seu convencimento, tal qual ocorreu na hipótese vertente, em que as circunstâncias do caso concreto foram exaustivamente analisadas na decisão impugnada.

De outra banda, a irregularidade da representação processual do corréu Banco C6 foi devidamente sanada durante a tramitação do processo na origem, conforme se verifica a fls. 645/646.

Ademais, a requerente não recorreu da r. decisão que acolheu a impugnação ao valor da causa (fl. 600); consequentemente, referida questão está coberta pelo manto da preclusão, sendo defesa sua rediscussão, *ex vi* do artigo 507 do CPC/2015.

Conforme a lição de Humberto Theodoro Júnior:

*"Embora não se submetam as decisões interlocutórias ao fenômeno da coisa julgada material, ocorre frente a elas a preclusão, de que defluem consequências semelhantes às da coisa julgada formal. Dessa forma, as questões incidentalmente discutidas e apreciadas ao longo do curso processual não podem, após a respectiva decisão, voltar a ser tratadas em fases posteriores do processo. Não se conformando a parte com a decisão interlocutória proferida pelo juiz (art. 162, §3º),*

*cabe-lhe o direito de recurso através do agravo de instrumento (art. 522). Mas se não interpõe o recurso no prazo legal, ou se é ele rejeitado pelo tribunal, opera-se a preclusão, não sendo mais lícito à parte reabrir discussão, no mesmo processo, sobre a questão" (Curso de Direito Processual Civil, Volume 1, Forense, 34ª edição, p. 467).*

Destarte, rechaçam-se as preliminares apresentadas pela demandante.

Quanto ao mérito, embora as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor sejam aplicáveis ao caso, ausentes elementos que possibilitem reconhecer o direito da requerente.

Da análise dos autos, a própria apelante admite que foi vítima de golpe praticado por terceiros, através do aplicativo *WhatsApp*, ocasião em que os estelionatários solicitaram as transferências via PIX, efetivadas pela recorrente, sob a promessa de retorno financeiro através do recebimento de *criptomoedas*.

A hipótese dos autos é diferente dos casos em que a fraude se dá por meio de utilização de dados do consumidor obtidos por falha na segurança de aplicativo ou serviço eletrônico fornecido pela instituição financeira.

O fato de os requeridos serem os administradores das contas para onde foram encaminhados os valores, por si só, não os torna responsáveis pela fraude; eles atuaram como meros intermediadores das ordens de pagamento emanadas pela requerente, não possuindo nenhuma ingerência sobre as operações realizadas.

Ademais, a autora apenas informou as

instituições financeiras sobre o golpe após o término de todas as transferências.

E ressalvado o posicionamento do MM. Juízo *a quo*, a *corrê* Acesso Soluções de Pagamento S/A demonstrou ter adotado todas as medidas para verificar a identidade dos titulares das contas bancárias, tendo apresentado a documentação pertinente (fls. 611/617).

Não se vislumbra, portanto, falha na prestação do serviço por parte de nenhum dos integrantes do polo passivo, mas sim um engodo praticado por terceiros, em que a falta de cautela da autora culminou na efetivação da fraude, circunstância que afasta a responsabilidade dos fornecedores, a teor do disposto no art. 14, §3º, II e III, do CDC.

Dessa maneira, inexistindo prova de ato ilícito por parte dos demandados, de rigor a improcedência dos pedidos.

Sobre o tema, oportuna a transcrição do precedente desta Câmara:

*"APELAÇÃO. Ação de restituição de valor cumulada com indenização por danos materiais e morais. Danos decorrentes de negócio jurídico fraudado consistente na arrematação de veículo automotor em leilão de site eletrônico. Autor que, após contato com suposto representante do site através do aplicativo Whatsapp, realizou o pagamento por PIX, bem como resgate de aplicação financeira. Golpe perpetrado por terceiro. Abertura de conta corrente pelo terceiro fraudador que, por si só, não atrai a responsabilidade do banco. Operação de resgate de aplicação que foi confirmada pelo autor por meio de resposta a mensagem*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*a ele enviada pela instituição financeira. Autor que realizou o depósito em nome de terceiro sem as cautelas necessárias. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido.”* (TJSP; Apelação Cível 1082703-62.2023.8.26.0002; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/05/2024; Data de Registro: 21/05/2024).

Concluindo, com base nos fundamentos apresentados, reforma-se a r. sentença.

Em decorrência do desfecho da demanda, cabe à autora arcar com as custas judiciais, despesas processuais e honorários dos advogados dos réus, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso da corré e nega-se provimento ao apelo da autora.

**PAULO ALCIDES AMARAL SALLES**

Relator