



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000133426

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020712-04.2025.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante FELIPE AUGUSTO DOS REIS RIOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ECOMOVI SOLUÇÕES E SERVIÇOS EM PAGAMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente) E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1020712-04.2025.8.26.0071

Apelante: Felipe Augusto dos Reis Rios

Apelado: Ecomovi Soluções e Serviços Em Pagamento Ltda

MM. Juiz de Direito: Marcio Augusto Zwicker Di Flora

Comarca: Bauru - 5ª Vara Cível

Voto nº 21.224

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de improcedência – Irresignação do autor – Autor que recebeu oferta de renda extra por suposto sistema de conclusão de tarefas em troca de comissões – Requerente que realizou transferências via Pix – Indícios de fraude – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de falha na prestação do serviço pela ré – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Fato exclusivo da vítima – Exclusão do nexo de causalidade – Teoria do risco atividade, que se coaduna com excludentes do nexo causal – Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de sentença (fls. 221/227), cujo relatório se adota, que, em sede de ação de restituição de valor cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por Felipe Augusto dos Reis Rios em face de Ecomovi Soluções e Serviços Em Pagamento Ltda, julgou improcedentes os pedidos. Em virtude da sucumbência, o autor foi condenado no pagamento das custas, despesas processuais, bem como honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observado o benefício da justiça gratuita deferido às fls. 73/74.

Irresignado, recorreu o autor (fls. 231/257), alegando, em síntese, que foi atraído por proposta de renda extra por um suposto sistema de curtidas, onde cada anúncio curtido renderia comissões. Relata que, acreditando na idoneidade da plataforma, realizou aportes financeiros no total de R\$ 316,00, tendo percebido posteriormente que se tratava de golpe. Defende, à luz do Código de Defesa do Consumidor, que a parte requerida deve ser responsabilizada pela fraude cometida e

que houve falha em seus mecanismos de prevenção de fraude. Sustenta que as plataformas de pagamento utilizadas pelos fraudadores devem responder pelo defeito na prestação do serviço, tratando-se de fortuito interno. Assevera que a fraude ocorreu por complexa trama de engenharia social e que o banco com sua expertise e tecnologia deveria detectar e mitigar. Argumenta, outrossim, que o ônus da prova deve ser invertido em favor do consumidor. Forte nessas premissas, requer a reforma da r. sentença, para que seja dado integral provimento à demanda do autor.

O recurso é tempestivo e prescinde de preparo, pois o autor é beneficiário da justiça gratuita (fls. 73/74).

Intimado, o réu apresentou contrarrazões (fls. 261/268).

É o relatório.

Trata-se de ação de restituição de valor cumulada com indenização por danos morais, ajuizada por Felipe Augusto dos Reis Rios em face de Ecomovi Soluções e Serviços Em Pagamento Ltda.

Para escorreita compreensão dos relatos apresentados na primeira instância, cumpre reproduzir o minudente relatório constante da r. sentença, que ora se adota (fls. 221/227):

“FELIPE AUGUSTO DOS REIS RIOS, propôs ação de restituição de valor c/c indenização por danos morais em face de ECOMOVI INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, alegando que em meados do mês de agosto de 2025, viu um anúncio na internet que propunha um sistema de conclusão de tarefas em troca de comissões, investindo R\$ 316,00, constando que foi vítima de golpe perpetrado por meio de redes sociais. Afirmou que ré não implementou medidas de segurança que pudessem evitar eventuais fraudes na qualidade de recebedora dos valores. Apontou a responsabilidade objetiva da ré fundamentada no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e no art. 927, parágrafo único, do Código Civil. Ao final, requereu a condenação da ré ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 316,00 e danos morais no valor de R\$ 15.000,00. Foi concedida a gratuidade da justiça ao autor e determinada a citação da ré (fls. 73/74).

ECOMOVI INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA apresentou

contestação (fls. 80/94), impugnando, preliminarmente, a gratuidade da justiça concedida ao autor e requereu a decretação de segredo de justiça. No mérito, apontou o a inexistência de falha na prestação de serviços, uma vez que todas as transferências foram realizadas por ordem expressa do próprio autor, que voluntariamente aderiu ao esquema fraudulento movido pela expectativa de lucro fácil. Argumentou que houve culpa exclusiva do autor ao deixar de realizar pesquisas sobre a idoneidade dos investimentos oferecidos via redes sociais requerendo a improcedência total da demanda.

Houve réplica (fls. 184/220).”

Tecidas essas considerações, o recurso não comporta provimento.

Por prêmio, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes denota natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Todavia, a existência de relação de consumo, por si só, não denota nexos causal automático para a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do referido diploma legal. Afinal, em se tratando de regra excepcional acerca da distribuição da incumbência de provar, faz-se mister sua interpretação parcimoniosa e não absoluta, sob pena de cometimento de injustiças.

Assim, inclusive, já decidiu este E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Agravos de Instrumento - Ação de Indenização Insurgência contra decisão que indeferiu a inversão do ônus da prova - Relação de consumo - Inversão do ônus da prova não é regra absoluta - Comprovação do próprio fato em que se funda o pedido - Ônus dos Autores - Decisão mantida - Recurso improvido.” (TJSP, Agravo de Instrumento nº 2159726-20.2016.8.26.0000, 7ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Luiz Antonio Costa, j. 12/01/2017).

A análise dos autos denota que a parte autora realizou duas transferências via Pix, nos valores de R\$ 116,00 e R\$ 200,00, em favor de empresa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

denominada Blucap Investimentos E Participações Ltda (CNPJ 62.293.429/0001-71) (fls. 52/53).

O autor relata ter efetuado as referidas operações após ser atraído por anúncio de sistema de conclusão de tarefas em troca de comissões, pensando se tratar de oportunidade legítima de trabalho que lhe proporcionaria renda extra.

Nesse contexto, verifica-se que as instruções encaminhadas ao autor denotavam indícios de fraude, especialmente ao se verificar que, para além da ausência de verossimilhança e plausibilidade da oferta, as cópias das mensagens apresentadas pelo autor (fls. 55/71), contém erros de grafia, informações incomuns e mecanismos prosaicos de fraude.

Com efeito, deve-se considerar o teor da súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”*.

Outrossim, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor *“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”*. Contudo, no §3º de referido artigo de lei é disposto que *“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Nesse diapasão, e ante as circunstâncias do caso vertente, consigno inaplicável a súmula acima referida, pois não se vislumbra falha na prestação do serviço bancário.

Nessa senda, cumpre anotar que não há indícios concretos de omissão ou ineficiência na implementação do denominado Mecanismo Especial de Devolução (MED). Conforme informações disponíveis no site do Banco Central, tal

procedimento é iniciado mediante pedido expresso de devolução de valores em casos de fraudes via PIX (<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>).

Cumpra, outrossim, obter-se, pelas máximas da experiência, plenamente válidas como meio de prova (Michele Taruffo, *La prova dei fatti giuridici*, Milano, Giuffrè, 1992; Friedrich Stein, *Das Private Wissen des Richters*, C.F. Müller Verlag), sobretudo diante da recorrente agilidade e rapidez dos fraudadores, que não há como se garantir o sucesso na recuperação dos valores, porquanto, a despeito do contato com instituição financeira beneficiária para tentativa de recuperação do crédito, apenas será viável reaver tais valores caso disponíveis na conta de destino.

Ainda com relação a ausência de demonstração de falha na prestação do serviço bancário, cumprê-se observar que não há qualquer indicação de que as operações realizadas destoaram do perfil do autor. Como bem observou o douto magistrado: “o autor, ainda que ludibriado pelos golpistas, realizou as operações regularmente, em valores módicos, sem qualquer indício de fraude ao sistema de segurança por aplicativos maliciosos, acesso de terceiros ou vazamento de informações. A singeleza do valor denota operação corriqueira, longe de qualquer atipicidade que pudesse ser reconhecida pelo réu” (fl. 224).

Outrossim, não há sequer indício nos autos de que as mensagens de fls. 55/71 tenham sido enviadas pela instituição financeira requerida.

Deveras, sequer há nexos de causalidade, elemento essencial para configuração da responsabilidade civil das instituições financeiras, em razão de fato exclusivo da vítima, que, *in casu*, voluntariamente e sem coerção de qualquer espécie, realizou as transferências via Pix, sem qualquer participação, ainda que de forma indireta, da ré, circunstâncias que ensejam na hipótese a aplicação da excludente prevista no artigo 14, §3º e, incisos I e II, do Diploma Consumerista.

Irrelevantes, portanto, os termos nos quais se deu a abertura da conta em nome de terceiro, visto que tal circunstância não tem relação com a dinâmica dos

fatos. Neste sentido:

APELAÇÃO CÍVEL – Ação indenizatória – "Golpe do whatsapp" – Autor que pretende a condenação do banco réu por permitir a abertura e manutenção fraudulenta de conta bancária, utilizada por golpista para o cometimento do ato ilícito – Sentença de improcedência, por ausência de comprovação de falha na prestação do serviço – Insurgência do autor – Não acolhimento – Caso concreto em que o recorrente sequer alega que o efetivo beneficiário do golpe seja pessoa distinta do titular da conta, não havendo qualquer comprovação, portanto, de que a abertura de conta tenha se dado mediante fraude, menos ainda de que eventual culpa tenha sido da parte ré – Ademais, tampouco há comprovação de que o suposto golpista tenha agido de forma ilícita anteriormente, **não se podendo esperar da instituição financeira que pudesse prever a utilização da conta para realização de golpes** – Autor que poderia ter tomado providências mínimas a fim de verificar quem de fato estava lhe pedindo as transferências bancárias, mas não o fez - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008301-42.2024.8.26.0562; Relatora: Tania Ahualli; 12ª Câmara de Direito Privado; J: 30/10/2024 – destaque nosso)

Com efeito, entendimento diverso implicaria adotar a teoria do risco integral no que concerne à responsabilidade civil do fornecedor de serviços – não acolhida como regra pelo ordenamento jurídico pátrio – em detrimento da teoria do risco da atividade, que se coaduna com a operabilidade das excludentes do nexo causal, a depender das características do caso concreto.

Cumprе obtemperar, ainda, que restou incontroverso que o requerente realizou as transferências impugnadas. Assim considerado, conclui-se pela regularidade das transações, de modo que é inviável o acolhimento do pedido do autor, restando prejudicado, ainda, o pedido de indenização por danos morais.

Paulo em casos semelhantes:

APELAÇÃO. Ação de reparação de danos materiais e morais. Oferta de investimentos financeiros com célere retorno por meio de perfil na rede social Instagram. Transferência de numerário por meio da ferramenta PIX. Fraude. Pretensão de ressarcimento do prejuízo patrimonial e de indenização extrapatrimonial deduzida em face do banco do qual a requerente é correntista. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Descabimento. Postulante que não se cercou das cautelas mínimas necessárias para efetuar a transação impugnada, transferindo dinheiro a destinatário diverso da empresa de investimentos ou de seu preposto, sem buscar identificar a idoneidade da promessa de retorno financeiro. Operação realizada de forma voluntária e consciente. Ausência de falha ou defeito nos serviços prestados pelos fornecedores. Atividade fraudulenta perpetrada por terceiros. Culpa exclusiva da vítima. Causas excludentes do dever de indenizar. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. As regras de experiência subministradas pelo que comumente ocorre demonstram que em situações como a dos autos o saque é realizado pelos estelionatários tão logo a quantia venha a ser creditada em conta, impedindo que a instituição financeira possua tempo hábil para adotar as medidas constantes na norma regulamentar. Precedentes. CONCLUSÃO. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, adotados nos moldes do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1013635-70.2024.8.26.0590; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2025; Data de Registro: 03/07/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. I. Caso em exame 1. Apelação interposta contra sentença que julgou Apelação Cível nº 1020712-04.2025.8.26.0071 -Voto nº 21.224

improcedentes os pedidos, condenando o autor ao pagamento de custas e honorários advocatícios. 2. O autor alega falha de segurança e má prestação de serviços pelos réus, responsabilizando-os pelos danos sofridos. II. Questão em discussão 3. A questão em discussão é se os réus são responsáveis pela devolução dos valores transferidos, considerando a alegação de falha na prestação de serviços e a culpa exclusiva do autor. III. Razões de decidir 4. A sentença reconheceu a culpa exclusiva do autor, afastando a responsabilidade dos réus, conforme o art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. O autor não demonstrou qualquer prova da participação dos réus nas operações contestadas, tendo realizado as transferências de forma voluntária. 6. A jurisprudência é pacífica em afirmar que a responsabilidade das instituições financeiras é afastada pela culpa exclusiva da vítima. IV. Dispositivo e tese 7. Nega-se provimento ao recurso, mantendo a sentença por seus próprios fundamentos. 8. Tese de julgamento: "A responsabilidade das instituições financeiras é afastada pela culpa exclusiva da vítima, não havendo comprovação de falha na prestação de serviços." Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas: CDC, art. 14, §3º; TJSP, Apelação Cível 1008822-37.2023.8.26.0007, Rel. Claudia Carneiro Calbucci Renaux, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 15.03.2024. (TJSP; Apelação Cível 1029160-06.2024.8.26.0554; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/06/2025; Data de Registro: 18/06/2025).

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. "GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DO AUTOR. SEM RAZÃO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. PRECEDENTES DESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA. I. Caso em Exame 1. Ação de indenização por danos materiais e morais. Autor alega ter sido vítima de golpe ao realizar investimento em

criptomoedas em razão de instruções e link disponibilizados por terceiro por meio do WhatsApp, com depósito de R\$ 5.000,00. Pretende ressarcimento dos valores pagos e indenização por danos morais de R\$ 20.000,00. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade das instituições financeiras pelo golpe sofrido pelo autor, considerando a alegação de falha na prestação de serviços e a aplicação da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor. III. Razões de Decidir 3. Não há demonstração de falha na prestação de serviços pelos apelados, pois a fraude ocorreu fora do âmbito da atividade bancária, caracterizando culpa exclusiva da vítima. 4. A transferência foi realizada voluntariamente pelo autor, sem cautela necessária, não havendo nexo causal entre o dano e a conduta dos apelados. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras não se aplica quando a fraude ocorre fora do âmbito bancário e por culpa exclusiva da vítima. 2. A excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do CDC é aplicável. Legislação Citada: ? Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II. ? Código de Processo Civil, art. 373, inciso I; art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: ? TJSP, Apelação Cível nº 1029803-93.2023.8.26.0005, Rel. Des. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 29.10.2024. ? TJSP, Apelação Cível nº 1028257-72.2023.8.26.0564, Rel. Des. Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 26.09.2024. ? TJSP, Apelação Cível nº 1024175-87.2023.8.26.0405, Rel. Des. Simões de Almeida, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 05.06.2024. ? TJSP, Apelação Cível nº 1001081-51.2023.8.26.0554, Rel. Des. Sergio Gomes, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 31.01.2024. ? TJSP, Apelação Cível nº 1001716-24.2023.8.26.0007, Rel. Des. Tasso Duarte de Melo, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 09.01.2024. (TJSP; Apelação Cível 1002345-64.2023.8.26.0082; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Boituva - 2ª Vara;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Data do Julgamento: 10/06/2025; Data de Registro: 10/06/2025)

APELAÇÃO. Ação ordinária de indenização por danos materiais e morais. Autora vítima de fraude. **Transferência de valores para conta de terceiro por iniciativa da própria consumidora. Troca de mensagens com o golpista através de aplicativo de mensagens (WhatsApp). Ausência de ingerência nos serviços prestados pelas requeridas.** Culpa exclusiva da consumidora e de terceiro. Excludente de responsabilidade verificada. CDC, art. 14, § 3º, I e II. Nexo causal rompido. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1014007-87.2022.8.26.0590; Relator: Rodolfo Cesar Milano; 25ª Câmara de Direito Privado; J: 26/06/2024)

Irretocáveis, pois, os termos da r. sentença, ora acolhidos integralmente.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso. Em razão da sucumbência recursal, **majoro** a verba honorária devida pelo autor aos patronos do réu para 12% do valor atualizado da causa (art. 85, §§ 2º, 8º e 11, do CPC), observado o benefício da gratuidade da justiça que lhe foi deferido (art. 98, §3º, do CPC).

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator