



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000044212

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021725-48.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAROLINA DE NAZARÉ SANTOS GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SAFETYPAY BRASIL SERVIÇOS DE PAGAMENTOS 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 Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1021725-48.2025.8.26.0100

Apelante: Carolina de Nazaré Santos Gomes

Apelado: Safetypay Brasil Serviços de Pagamentos Ltda.

Comarca: São Paulo

Juiz(a): Daniela Dejuste de Paula

Voto nº 23.618.

Apelação. Ação de indenização por dano moral e material. Sentença de improcedência. Recurso da autora.

1. Golpe do falso investimento. Autora que, voluntariamente, transferiu dinheiro a terceiro (golpista), por intermédio da conta recebedora da ré, sem se certificar de que estava a realizar investimento com empresa legítima. Alegação de falha de prestação de serviços da instituição de pagamento com a qual o estelionatário abriu conta. Ausência denexo causal. Falha de prestação de serviços não constatada. Banco corréu que apenas administra contas e oferece soluções de pagamento e que não teve envolvimento na fraude perpetrada contra a autora (art. 14, § 3º, II, do CDC).

2. Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios devidos em razão do trabalho recursal adicional. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença, que julgou improcedente a ação, condenada a autora ao pagamento dos honorários advocatícios devidos ao patrono do corréu de 10% do valor da causa, observada a gratuidade (**fls. 403/406**).

A autora, ora apelante, pleiteia a reforma da sentença com a procedência da ação para que o réu seja condenado a restituir, em dobro, a quantia de R\$

1.238,56, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00. Alega que: **(a)** trata-se de pessoa hipossuficiente e vulnerável, propensa a ser vítima de ilícitos virtuais; **(b)** no mês de outubro recebeu ligações de supostos corretores de investimentos de ações de empresa denominada *Zenstox* tendo sido convencida a contratar seus serviços e realizar transferências bancárias; **(c)** realizou transferências bancárias no valor de R\$ 799,99 para a conta de *Everton Djalma*, R\$ 619,28 para a conta que tem como recebedora a empresa ré, R\$ 899,00 para a conta recebedora da empresa *Localpay do Brasil Serviços de Pagamentos Ltda*, e R\$ 899,00 tendo como recebedor o *Banco B2S S/A*; **(d)** descobriu ter sido vítima de golpe, salientando que a responsabilidade da instituição financeira decorre do fato de que possibilitou a abertura de conta por estelionatários, tendo sido beneficiária da transação; **(e)** a ré não cumpriu o disposto nos artigos 1º e 3º da Resolução nº 2.025/93 do BACEN, permitindo a utilização de contas para cometimento de fraudes; **(f)** a negligência e falha de segurança da ré foi preponderante para o cometimento da fraude; **(g)** entende que a ré faz parte de um grupo econômico junto com a empresa *Zenstox*, pois possui dados sensíveis dela, mas não explicita como os valores foram transferidos da sua conta; **(h)** existe relação comercial com a empresa *Zenstox*, de forma que ré, integrante da cadeia de consumo, deve responder pelo dano sofrido pela autora; **(i)** sofreu dano moral e deve ser ressarcida em dobro pelos prejuízos sofridos (fls. 411/435).

Contrarrazões apresentadas a fls. 439/470.

Recurso tempestivo, preparado, e regularmente processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso deve ser desprovido.

1. A hipótese dos autos é de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, não se vislumbrando que a fraude tenha relação com a atividade desempenhada pela instituição de pagamento, ora apelada, ou que tenha contado com a participação de seus prepostos ou até mesmo que teria como evitá-la.

Segundo narra a petição inicial, em outubro de 2024, a autora, que é vulnerável, recebeu ligações de supostos corretores de investimento oferecendo ações da empresa Zenstox, de forma que realizou as seguintes transferências bancárias: (a) R\$ 799,99, em 22/10/2024, para a conta de titularidade de *Everton Djalma*, mantida junto à PagSeguro Internet; (b) R\$ 619,27, em 29/10/2024, tendo como recebedora a empresa ré Safety Brasil, cuja restituição dobrada visa com a presente ação; (c) R\$ 899,00, em 25/11/2024, tendo como empresa recebedora a Localpay do Brasil; (d) R\$ 899,00, em 25/11/2024, tendo como empresa recebedora o Banco BS2 S/A.

Posteriormente, tendo notado ter sido vítima de golpe, a autora solicitou a devolução do valor que havia investido, sem êxito.

A responsabilidade do banco réu, ora apelado, como fornecedor de serviços, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que: *“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”*, ao passo que seu § 1º prescreve que *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*.

Contudo, a responsabilidade objetiva é excluída quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, fato que rompe o nexo de causalidade entre a conduta e o dano experimentado (artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor).

Não se vislumbra, no caso, falha da instituição intermediadora de pagamento apelada.

A conduta da autora, que não é reconhecidamente incapaz, foi preponderante para a consumação do golpe, pois não tomou as cautelas necessárias para averiguar que estava a adquirir ações de empresa legítima, não tendo sequer estranhado a realização de quatro transferências a pessoa ou empresas distintas.

Embora lastimável a situação da autora, verifica-se que ela

realizou, de forma espontânea, a transferência bancária, não sendo razoável exigir da ré que deduza a ocorrência de golpe, obste a operação realizada e que controle as operações de entrada e saída da sua correntista.

Nesse contexto, não houve qualquer participação do réu no aludido golpe, sendo que a culpa exclusiva de terceiro e da vítima afasta a responsabilidade objetiva daquele, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (fortuito externo).

De fato, ainda que evidente a fraude, para a imputação de responsabilidade civil é necessária à demonstração do nexo de causalidade entre o evento danoso e os riscos da atividade desenvolvida pela instituição de pagamento ou, então, a demonstração concreta da conduta comissiva ou omissiva por parte desta.

A abertura de conta, ainda que por estelionatários, por si só, não caracteriza nexo causal entre o dano e a conduta própria da ré. Não é possível prever se uma conta aberta, ainda que legítima e formalmente correta, será utilizada ou não para a prática de fraude. Tampouco a ré pode ser responsabilizada por eventual abertura de conta em nome da autora por estelionatários na plataforma da empresa Zenstox, questão, ademais, que não foi comprovada.

A ré atua, no caso, como mera intermediadora da operação perpetrada pela autora, por sua livre e espontânea vontade. Ressalta-se que inexistente prova nos autos de que foi aberta conta com documentos falsos.

Em suma, no caso concreto o fator determinante para a fraude não foi o *déficit* de qualidade do sistema de segurança mantido pela instituição financeira, mas a conduta imprudente da própria parte autora, que sem os cuidados e diligências mínimos, manteve contato com fraudadores, sem ao menos certificar de que se tratava de empresa legítima, transferindo valores a pessoa desconhecida.

Inexiste, ademais, quaisquer provas de que a ré integra a cadeia de consumo ou que pertença ao grupo econômico da empresa Zenstox, não servindo para tanto as telas sistêmicas que demonstraria a criação de conta em nome da autora para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tanto (fls. 262, 264, 265/266).

Desta forma, diante dos elementos probatórios produzidos, ficou claro que os danos ocorreram tanto por culpa dos estelionatários, quanto da autora, que agiu impulsivamente, sem se atentar ao seu dever de cautela ao realizar transação bancária, de forma que não cabe ao banco corrêu repará-lo material ou moralmente.

3. Portanto, nega-se provimento ao recurso, majorados os honorários advocatícios, em razão do trabalho recursal adicional, para 15% do valor da causa, observada a gratuidade.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil. E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (Resp. nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator