



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000073837

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023174-81.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FELIPE VENANCIO CARVALHO RUFINO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO XP S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO C6 S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1023174-81.2024.8.26.0001

Apelante: FELIPE VENANCIO CARVALHO RUFINO

Apelados: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO XP S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO C6 S/A

Origem: São Paulo, 9ª Vara Cível - Foro Regional de Santana

Juiz de primeiro grau: Dr. Clóvis Ricardo de Toledo Junior

VOTO Nº 1.908

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.

GOLPE DA "RENDA EXTRA" OU "FALSO EMPREGO" (TAREFAS ONLINE). PLATAFORMA TELEGRAM. TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS VIA PIX.

RELAÇÃO DE CONSUMO E RESPONSABILIDADE OBJETIVA: Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ).

EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA: A dinâmica dos fatos revela que o autor, profissional da área contábil, foi atraído por promessa de lucro fácil e irreal, efetuando sucessivas transferências bancárias de vultosos valores para pessoas físicas e jurídicas desconhecidas. Adesão voluntária e imprudente a estratégia de engenharia social.

FORTUITO EXTERNO E NEXO CAUSAL: Embora se vislumbre fragilidade no dever de monitoramento das contas de destino (abertas por fraudadores), tal falha assume caráter coadjuvante. A causa eficiente e determinante do dano foi a conduta negligente do consumidor, que rompe o nexo de causalidade entre a prestação do serviço bancário e o prejuízo sofrido. Configuração de fortuito externo. Inteligência do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA: Descabimento. Ausência de hipossuficiência técnica para a demonstração do fato constitutivo do direito que não pudesse ser suprida pela instrução regular.

HONORÁRIOS RECURSAIS: Majoração da verba honorária em sede recursal (art. 85, § 11, do CPC), observada a gratuidade judiciária.

RECURSO DESPROVIDO.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de Apelação Cível interposta por FELIPE VENANCIO CARVALHO RUFINO em face da r. sentença proferida pelo MM. Juízo da 9ª Vara Cível do Foro Regional I - Santana, da Comarca de São Paulo (fls. 452/455), que julgou improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais no valor de R\$ 74.999,55 (setenta e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais e cinquenta e cinco centavos) e danos morais no montante de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) ajuizados contra PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., BANCO C6 S.A. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

O Apelante sustenta ter sido vítima de golpe aplicado por estelionatários por meio da plataforma Telegram, no qual foi induzido a realizar transferências mediante promessa de retorno financeiro por meio de "tarefas online". Alega que houve falha na prestação de serviços pelos réus, uma vez que terceiros fraudadores teriam conseguido habilitar contas correntes sem dificuldade para a prática de golpes, e que as instituições financeiras poderiam ter promovido o bloqueio das contas e evitado que os golpistas transferissem os valores.

O douto Juízo *a quo*, em sentença de improcedência, embora reconhecendo a responsabilidade objetiva das rés, concluiu pela culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, do CDC), fundamentando que o autor agiu com "flagrante culpa grave" ao transferir dinheiro de forma consciente para terceiros de forma imprudente, assumindo riscos que as instituições financeiras não poderiam cobrir.

O BANCO XP S/A, conforme delimitado expressamente nas razões recursais, não integra o polo passivo da presente apelação, restando incólume a sentença quanto a esta instituição, que demonstrou nos autos a regularidade e autenticidade da abertura da conta de destino dos valores.

Em contrarrazões, os Apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO C6 S.A. pugnaram pelo desprovimento do recurso e manutenção da sentença, alegando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (fortuito externo), inexistência de falha na prestação dos serviços, e ausência de nexo causal

entre suas condutas e o dano alegado.

É o relatório.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos de admissibilidade. A parte apelante é beneficiária da assistência judiciária gratuita, conforme deferido em primeira instância, o que a desobriga do recolhimento das custas de preparo. Sendo assim, conheço do recurso.

Inicialmente, é incontroverso que a relação jurídica estabelecida entre as partes configura relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC) às instituições financeiras, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Desse modo, a responsabilidade das instituições financeiras por defeito na prestação do serviço é objetiva, conforme art. 14, caput, do CDC, contudo, a Súmula 479 do STJ estabelece que "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*", não possui aplicação absoluta, sendo afastada quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

Da leitura atenta dos autos, extrai-se que o Apelante foi vítima de golpe perpetrado por terceiros mediante engenharia social, amplamente conhecido como "golpe do falso emprego" ou "golpe da renda extra".

Segundo a narrativa inicial e o boletim de ocorrência juntado aos autos, o Apelante recebeu uma mensagem pela plataforma Telegram oferecendo oportunidade de trabalho mediante a realização de "tarefas online". Foi induzido a acreditar em promessa de recompensa pecuniária fácil e manifestamente irreal e, de forma voluntária e consciente, efetuou sucessivas transferências via PIX para múltiplos beneficiários estranhos ao suposto contrato, fornecendo seus dados e autorizando os pagamentos com pleno acesso ao seu sistema bancário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

totalizando R\$ 74.999,55, sem verificar a idoneidade dos destinatários ou a legitimidade da operação.

Embora o cerne da questão se volte à excludente de responsabilidade, faz-se mister registrar, preliminarmente, que as instituições Apeladas, notadamente o PagSeguro e o Banco C6, apresentaram vícios no dever de segurança e monitoramento.

Conforme se extrai dos autos, embora as instituições aleguem ter adotado todas as cautelas na abertura das contas, não houve nos autos a apresentação de qualquer documentação capaz de comprovar a regularidade da abertura das contas dos fraudadores, tampouco a adoção de medidas eficazes de segurança no processo de verificação de identidade dos correntistas.

As instituições apeladas restringiram-se a trazer aos autos a imagem do seu cadastro interno, sem qualquer comprovação do atendimento aos requisitos necessários à segurança e autenticidade dos titulares que supostamente as abriram, sendo facilitada sua possibilidade por terceiros para a prática de golpes.

Tais falhas, embora configurem defeito na prestação do serviço, assumem caráter coadjuvante diante da causa primária do dano, que é a conduta negligente e voluntária do próprio Apelante.

A fraude se consumou em virtude da adesão imprudente e voluntária do Apelante a esquema de engenharia social que lhe prometia "recompensa pecuniária fácil e manifestamente irreal".

O Apelante, pessoa contadora, profissional habilitado que detém conhecimento técnico sobre operações financeiras e riscos patrimoniais, agindo com desídia e negligência, realizou sucessivas transferências via PIX para múltiplos beneficiários estranhos ao suposto contrato, sem qualquer verificação prévia da idoneidade ou legitimidade das operações.

É crucial salientar que o Apelante não é um senhor de mais de 75 anos, que possa ser facilmente enganado. Trata-se de profissional qualificado que sabe que os riscos são seus nos seus negócios, os quais fez de maneira consciente.

A adesão imprudente e volitiva ao ardil é a causa eficiente e determinante do prejuízo. Foi a conduta do Apelante, e não eventual falha das instituições financeiras, que permitiu a consumação do golpe.

Nesse sentido, bem observou o douto magistrado *a quo*:

"No caso dos autos, por outro lado, é flagrante a culpa grave do autor, que, de forma consciente, transferiu dinheiro para terceiros de forma imprudente. O autor, no caso, tem o direito de saber para onde foram os recursos, mas as instituições financeiras, por si, não forçaram ou participaram de alguma forma da indução do autor para fazer as transferências. (...) Disso não há dúvidas, mas as instituições, aqui, não têm culpa pelo autor ter confiado em terceiros com os quais não firmou contrato e, mesmo assim, depositou os valores elevados em suas contas. Identificados os destinatários, ao autor resta aciona-los na justiça, com a ajuda dos bancos para a identificação, mas a culpa do autor supera qualquer culpa que os réus tenham na abertura das contas."

A conduta negligente e voluntária do Apelante, ao expor-se ao risco e concretizar as transações, rompe o nexo de causalidade entre eventual falha na segurança do sistema bancário (fortuito interno) e o dano sofrido (perda dos valores), caracterizando o fortuito externo.

Conforme doutrina de Sérgio Cavalieri Filho: *"Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno... não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento... O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação."* (in, Programa de Direito do Consumidor, SP, Atlas, 2008. p. 256-257).

A responsabilidade civil, mesmo em sua vertente objetiva (art. 14 do CDC) aplicável às instituições financeiras (Súmula 479 do STJ), exige a prova do nexo causal (art. 403 do CC), pois a responsabilidade sem culpa (objetiva) é distinta

da responsabilidade sem liame causal.

No caso vertente, o evento danoso decorreu de fortuito externo, por ação estranha à atividade das instituições financeiras.

A fraude foi viabilizada pela culpa exclusiva do consumidor (art. 14, §3º, II, do CDC), que agiu com negligência ao confiar em terceiros com os quais não firmou contrato e efetuar transferências voluntárias sem qualquer cautela.

A conduta imprudente e voluntária do Apelante, causa eficiente da consumação do dano, rompe o nexo de causalidade, afastando a responsabilidade das instituições financeiras e tornando inaplicável a Súmula 479 do STJ, que se restringe ao fortuito interno.

A jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça é firme no sentido de afastar a responsabilidade das instituições financeiras em casos onde o dano decorre da incúria da vítima, que fornece dados ou realiza transações por livre e espontânea vontade, notadamente em golpes de engenharia social:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença improcedência. Pretensão da parte autora de reforma. INADMISSIBILIDADE: Golpe do "Falso emprego". Terceiros que ofereceram oportunidade de emprego mediante o pagamento de certas quantias pela vítima. Autor que realizou as transações voluntariamente, sem se cercar de cautelas. Ausência de falha na prestação de serviço dos ré em decorrência de fortuito externo. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Também não há comprovação de que a conta utilizada para prática do golpe foi aberta sem observância, pelos réus, das formalidades legais. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002867-90.2025.8.26.0189; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro:

14/11/2025)

Igualmente:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença que julgou improcedente a ação. Pretensão da autora de reforma. INADMISSIBILIDADE: Golpe do "Falso emprego". Terceiros que ofereceram oportunidade de emprego mediante o pagamento de certas quantias pela vítima, por meio de aplicativos de mensagens "Telegram". Autora que realizou as transações voluntariamente, sem se cercar de cautelas. Ausência de falha na prestação de serviço dos réus em decorrência de fortuito externo. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Requisitos para a interposição do recurso preenchidos, nos termos do artigo 1.010 do CPC. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1002315-94.2023.8.26.0222; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guariba - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025)

E ainda:

Indenizatória – Restituição de valores – Danos materiais e morais – 'Golpe do falso emprego/comissão' – Transferências bancárias realizadas voluntariamente pela autora, sob a falsa promessa de que receberia pagamento por comissão, em virtude da realização de vendas – Culpa exclusiva de terceiros e da vítima – Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Defeito ou falha na prestação de serviços bancários – Não reconhecimento – Responsabilidade civil do fornecedor – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do

serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC – Conduta – Relação de causa e efeito – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Ausente falha sistêmica do banco ou direcionamento de valores para conta incorreta – Conduta que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Fato exclusivo da vítima e excludente de responsabilidade – Inteligência da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Inexistência de falha na prestação dos serviços dos réus – Sentença mantida – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017 – Majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1006897-18.2024.8.26.0024; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)

Portanto, por restar configurada a culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro (estelionatário), o nexo de causalidade entre a conduta dos Apelados e o dano é rompido, afastando o dever de indenizar.

Não merece prosperar o pleito de inversão do ônus da prova formulado pelo Apelante. A medida prevista no artigo 6º, VIII, do CDC, tem caráter excepcional e somente pode ser deferida quando presentes, cumulativamente, os requisitos de verossimilhança das alegações ou hipossuficiência técnica da parte.

No caso concreto, não se verifica hipossuficiência técnica, pois a parte teve plena oportunidade de se manifestar e trazer provas que entendesse necessárias, não podendo agora transferir aos bancos a obrigação de produzir prova negativa de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraude inexistente.

Inexistindo qualquer fundamento fático ou jurídico que justifique a aplicação da regra excepcional de inversão do ônus da prova, deve ser rechaçado o pedido recursal, mantendo-se a distribuição ordinária do encargo probatório, nos termos do artigo 373 do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Em razão da sucumbência recursal, nos termos do art. 85, §11º, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em favor dos patronos dos Apelados para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da causa, mantida a ressalva da suspensão da exigibilidade por ser o Apelante beneficiário da Justiça Gratuita (art. 98, §3º do CPC).

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, demonstrando o raciocínio jurídico que o conduziu à conclusão adotada - o que, no caso concreto, foi devidamente observado.

Além disso, para fins de acesso às instâncias extraordinárias, não se exige a menção expressa a cada dispositivo legal invocado pelas partes. O entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que, para caracterização do prequestionamento, basta que a matéria tenha sido efetivamente decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).

JÚLIO ZANLUQUI

Relator