



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000222135

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027607-46.2025.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante LUANA FERNANDES RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ECOMOVI SOLUÇÕES E SERVIÇOS EM PAGAMENTOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) 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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), FLÁVIO PINELLA HELAEHIL E LUIZ ARCURI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo n. 1027607-46.2025.8.26.0114

Comarca: Campinas

Apelante: Luana Fernandes Ribeiro

Apelada: Ecomovi Soluções e Serviços Em Pagamento Ltda.

Juíza: Dra. Vanessa Miranda Tavares de Lima

Voto nº: 00.682

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA.**

I. Caso em Exame

1. Recurso de apelação interposto por Luana Fernandes Ribeiro contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais e materiais, decorrentes de suposta falha na prestação de serviço de segurança pela Ecomovi Soluções e Serviços Em Pagamento Ltda., após a apelante ser vítima de fraude eletrônica.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade civil da instituição de pagamento apelada por prejuízos materiais e morais, decorrentes de fraude perpetrada por terceiros, na qual a apelante realizou transferências financeiras voluntárias.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade das instituições financeiras, embora objetiva, não é absoluta, encontrando limites nas excludentes do artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. Configurada a culpa exclusiva da vítima, que voluntariamente efetuou transferências financeiras.

4. A apelante não demonstrou falha de segurança da apelada, sendo suas alegações genéricas e sem apontar conduta concreta ou omissão específica. A tese de falha no monitoramento de movimentações atípicas é insustentável, pois a instituição destinatária não possui acesso ao perfil comportamental de quem não é seu cliente.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras não é absoluta, sendo afastada por culpa exclusiva da vítima. 2. A ausência de prova de falha específica no serviço da apelada justifica a improcedência

dos pedidos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Luana Fernandes Ribeiro, em face da respeitável sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação de restituição de valores, cumulada com indenização por danos morais e materiais. A demanda fundamenta-se em suposta falha na prestação de serviço de segurança da instituição de pagamento apelada, após a apelante ter sido vítima de fraude eletrônica denominada "golpe da tarefa".

O juízo em primeiro grau compreendeu que o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima. Fundamentou a magistrada que a apelante atuou como agente ativa na consecução do ilícito, realizando transferências voluntárias via Pix para contas de terceiros, atraída por promessas de ganhos fáceis em um sistema de tarefas. A sentença concluiu pela inexistência denexo causal entre a conduta da apelada e o prejuízo experimentado, afastando a responsabilidade objetiva, com fulcro no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Ao final, a apelante foi condenada ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, com a exigibilidade suspensa em razão da gratuidade da justiça.

Sustenta a apelante que a relação é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo que as instituições financeiras respondem objetivamente por fortuito interno, conforme a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Alega que houve falha no dever de segurança e monitoramento, uma vez que as operações seriam atípicas e incompatíveis com seu perfil. Argumenta, ainda, a deficiência na implementação do Mecanismo Especial de Devolução (MED). Pugna pela reforma integral do *decisum* para que os pedidos iniciais sejam julgados procedentes, com a condenação da apelada à restituição de R\$ 2.744,00 e ao pagamento de indenização por danos morais.

Intimada, a apelada não apresentou contrarrazões.

É o relatório.

A controvérsia diz respeito à verificação de responsabilidade

civil da instituição de pagamento apelada, em decorrência de prejuízos materiais e morais, por fraude perpetrada por terceiros, na qual a apelante realizou transferências financeiras voluntárias, sob o pretexto de investimento.

Em que pese o inconformismo da recorrente, a sentença não comporta reparos, tendo aplicado adequadamente o ordenamento jurídico ao caso concreto.

A responsabilidade das instituições financeiras, embora objetiva e pautada no risco da atividade, não é absoluta e encontra limites nas excludentes previstas no artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor. Na hipótese vertente, resta configurada a culpa exclusiva da vítima. Conforme se extrai dos autos, a própria autora narra ter iniciado contato com os fraudadores por aplicativo de mensagens e, voluntariamente, efetuado diversas transferências via Pix, utilizando seus dispositivos pessoais e senhas privativas. A conduta de aderir a promessas de lucros desproporcionais, bem como realizar aportes financeiros sucessivos para "liberação de créditos", rompe o nexo de causalidade, uma vez que o dano derivou diretamente da incautela da consumidora, ao interagir com agentes externos.

Ademais, incumbe à autora a demonstração da falha de segurança da ré, por se tratar de fato constitutivo de seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. No entanto, as alegações recursais apresentam-se genéricas, sem apontar qualquer conduta concreta ou omissão específica da Ecomovi Soluções e Serviços Em Pagamento Ltda. que atestasse o defeito no serviço.

Urge ressaltar que a ação foi proposta contra a instituição financeira responsável pela conta destinatária dos recursos, e não contra o banco de origem, no qual a apelante mantém seu relacionamento bancário. Nesse cenário, a tese de que a apelada falhou ao não identificar movimentações atípicas ou incompatíveis com o perfil da consumidora é juridicamente insustentável. A instituição destinatária não detém, a rigor, acesso ao histórico de consumo ou perfil comportamental de quem não é seu cliente. Para que tal argumento guardasse um



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mínimo de coerência, a demanda deveria ter sido direcionada contra a instituição de origem, que possui o dever de monitorar as saídas de recursos em desacordo com o perfil de seu cliente.

Quanto à alegada falha na efetivação do Mecanismo Especial de Devolução (MED), não há nos autos qualquer demonstração de que o referido procedimento tenha sido acionado tempestiva e corretamente pela apelante perante sua instituição de origem, ou que a apelada tenha oposto óbice indevido à sua execução. A mera frustração em reaver o montante transferido a estelionatários não presume a falha da instituição, que meramente operacionalizou o recebimento do crédito em conta de terceiro.

Portanto, configurada a culpa exclusiva da vítima e inexistindo prova de falha específica no serviço da apelada, a manutenção da improcedência é medida que se impõe.

Ante ao exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante para 11% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade decorrente da gratuidade da justiça.

Consideram-se, desde já, prequestionadas todas as matérias, sendo desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA

Relator