



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000219933

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030696-52.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BRUNA LIRA REIS, são apelados BANCO INTER SA, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 14 de março de 2026.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo nº 1030696-52.2024.8.26.0554

Apelante (Autora): Bruna Lira Reis (Justiça Gratuita)

Apelados (Réus): Banco Inter S/A, Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S/A e Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.

Comarca: Santo André – 7ª Vara Cível

Juíza de 1ª Instância: Maria Carolina Marques Caro Quintiliano

Voto nº 26485

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora.

Golpe do falso investimento. Transferência bancária voluntária via “Pix” realizada pela própria autora, mediante uso regular de seus dispositivos e credenciais bancárias, sem indícios de invasão de conta, falha técnica ou vulnerabilidade do sistema financeiro. Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva dos fornecedores que não é absoluta, admitindo excludentes previstas no art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Configuração de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, aptos a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade civil dos réus. Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Inexistência de circunstâncias objetivas que impusessem o bloqueio preventivo da transação pelo banco, sob pena de indevida restrição à autonomia do correntista e ao regular funcionamento do sistema de pagamentos instantâneos.

Plataforma digital que não pode ser responsabilizada por conteúdo gerado por terceiros, ausente prova de descumprimento de ordem judicial específica, nos termos do art. 19 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

Sentença mantida – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 401/405 que, em ação indenizatória, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial. Por força da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sucumbência, a parte autora foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Apela a autora a fls. 409/419. Sustenta, em síntese, que a r. sentença merece reforma, pois, embora tenha reconhecido a relação de consumo, afastou indevidamente a responsabilidade das instituições financeiras e da plataforma digital pelos danos decorrentes do golpe do Pix sofrido pela apelante. Alega que se aplica o Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva dos fornecedores, nos termos da Súmula 479 do STJ, por se tratar de fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária. Aduz que houve falha na prestação do serviço, consistente na deficiência dos mecanismos de segurança, na ausência de bloqueio tempestivo das transações e na ineficácia do Mecanismo Especial de Devolução do Banco Central. Assevera que não há culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, pois a fraude decorreu de engenharia social sofisticada, explorando a confiança da apelante e vulnerabilidades dos sistemas de segurança dos réus. Discorre sobre a responsabilidade do Facebook como facilitador do golpe, ao permitir a invasão de conta e a divulgação de conteúdo fraudulento sem adoção de medidas preventivas eficazes. Alega que os danos materiais restaram comprovados pela transferência indevida do valor de R\$ 1.000,00, bem como que o abalo moral é evidente diante das circunstâncias do caso. Aduz que é cabível a inversão do ônus da prova, diante de sua hipossuficiência técnica e da complexidade dos sistemas de segurança das instituições réus. Requer a reforma da sucumbência, com condenação dos apelados ao pagamento



das custas e honorários advocatícios. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento do preparo, em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça à parte apelante (fls. 53/54).

Devidamente intimados, os apelados apresentaram contrarrazões (fls. 423/443 – Facebook Serviços Online do Brasil Ltda.; fls. 444/449 – Banco Inter S/A; e fls. 450/461 – Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A), requerendo o não provimento do recurso.

É o relatório.

O recurso não merece prosperar.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se as instituições financeiras e a plataforma digital respondem civilmente pelos prejuízos suportados pela autora em decorrência de fraude perpetrada por terceiros, consistente no denominado “golpe do falso investimento”, que a induziu a realizar transferência bancária voluntária via sistema “Pix” para conta de terceiro.

Trata-se, na origem, de ação indenizatória, na qual a autora alega, em apertada síntese, ter sido vítima de golpe via Pix após visualizar publicação no Instagram, supostamente realizada por amiga cuja conta havia sido invadida, sendo induzida a transferir a quantia de R\$ 1.000,00 para conta de terceiro vinculada à PagBank, sob a promessa de retorno financeiro imediato, que não se concretizou, razão

pela qual registrou boletim de ocorrência e acionou o Banco Inter, o qual iniciou procedimento de devolução pelo Mecanismo Especial de Devolução (MED), sem êxito, sustentando, assim, falha na prestação dos serviços bancários e da plataforma digital, e pleiteando a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

Os pedidos foram julgados improcedentes, sob o fundamento de que, embora configurada relação de consumo, não restou demonstrada falha na prestação dos serviços pelos réus, tendo as transações sido realizadas pela própria autora mediante uso regular do sistema, sendo o evento decorrente de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade dos fornecedores, inexistindo, ademais, prova de defeito nos mecanismos de segurança ou de ato ilícito imputável aos requeridos, motivo pelo qual não se mostrou cabível a condenação em danos materiais ou morais.

A r. sentença deve ser integralmente mantida.

Com efeito, restou incontroverso nos autos que a transferência impugnada foi realizada espontaneamente pela própria autora, mediante uso regular de sua conta bancária, de seus dispositivos pessoais e dos mecanismos ordinários de autenticação do sistema financeiro, inexistindo qualquer indício de invasão de conta, fraude interna ou falha técnica imputável às instituições financeiras.

Nessas circunstâncias, o evento danoso decorreu exclusivamente de conduta de terceiros estranhos à relação de consumo, associada à atuação voluntária da própria consumidora, que, induzida em erro por fraude de engenharia social, transferiu valores a

pessoa desconhecida, movida pela expectativa de lucro fácil e imediato.

Tal hipótese configura fortuito externo, apto a romper o nexo causal e afastar a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Isso porque a fraude não se originou de vulnerabilidade do sistema bancário nem de falha na prestação do serviço, mas sim de manipulação psicológica praticada por terceiros fora do ambiente operacional das rés, circunstância que não integra o risco inerente à atividade bancária.

A propósito, consigna-se que a transferência voluntária de valores pelo próprio correntista, ainda que induzido em erro por estelionatários, não se enquadra como fortuito interno, sendo incapaz de ensejar a incidência da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, restrita às hipóteses de fraude ocorrida no âmbito da própria atividade bancária.

No caso concreto, ademais, não se verifica qualquer irregularidade sistêmica, movimentação atípica ou circunstância objetiva que pudesse impor às instituições financeiras o dever de bloqueio preventivo da transação.

Ao contrário, tratou-se de única transferência realizada mediante autenticação regular, dentro dos padrões ordinários de utilização do sistema “Pix”, inexistindo elementos que autorizassem a intervenção do banco ou a suspeita objetiva de fraude.

Nessas condições, não se pode exigir das



instituições financeiras que impeçam ou bloqueiem operações legítimas autorizadas pelo próprio correntista, sob pena de violação à autonomia do cliente e ao regular funcionamento do sistema de pagamentos instantâneos.

Igualmente não há falar em responsabilidade da plataforma digital corré.

Nos termos do art. 19 da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), os provedores de aplicações somente respondem civilmente por conteúdos gerados por terceiros se, após ordem judicial específica, deixarem de promover sua indisponibilização, o que não restou demonstrado nos autos.

Inexistindo prova de prévia comunicação judicial acerca do conteúdo fraudulento ou de descumprimento de ordem de remoção, não há fundamento jurídico para responsabilizar a plataforma digital pelos danos experimentados pela autora.

Ademais, a própria natureza da proposta que motivou a transferência, consistente na promessa de retorno financeiro imediato e desproporcional, revelava-se manifestamente inverossímil e incompatível com práticas legítimas de investimento, sendo razoável exigir do consumidor cautela mínima diante de circunstâncias dessa natureza.

O ordenamento jurídico não protege a confiança em operações evidentemente suspeitas, sobretudo quando ausentes quaisquer garantias formais, intermediação profissional ou elementos mínimos de credibilidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, ausente prova de defeito na prestação dos serviços das rés, e configurada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, impõe-se o reconhecimento da inexistência de nexos causal entre a conduta dos fornecedores e o dano alegado.

Assim, de rigor a manutenção da r. sentença, não tendo a apelante deduzido argumentos capazes de infirmar a sua conclusão.

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios fixados em Primeiro Grau em favor dos patronos dos apelados, que passam de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade de justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora