



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000257888

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031466-52.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JANAINA DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), CÉSAR ZALAF E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 24 de março de 2026.

PENNA MACHADO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 32.400

APELAÇÃO Nº 1031466-52.2024.8.26.0002

APELANTE: JANAÍNA DOS SANTOS SILVA

APELADA: PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

INTERESSADO: BANCO BRADESCO S/A

COMARCA: SÃO PAULO

JUÍZA “A QUO”: MARINA SAN JUAN MELO

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de Indenização de danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Incidência das Súmula n. 297 e 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça e artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Inconformismo da Autora. Não acolhimento. Transferência bancária via pix realizada a terceiro. Ausência de comprovação de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva da Apelada, diante de ato exclusivo de terceiro, nos termos do artigo 373, II do Código Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Trata-se de Apelação interposta em face da r. Sentença de fls. 614/616, cujo Relatório se adota, que nos Autos da Ação de Indenização de danos materiais e morais, julgou improcedente o pedido inicial e extinto o Feito, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Ante a sucumbência, condenou a Parte Autora ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários sucumbenciais que foram arbitrados em 10% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade concedida.

Inconformada, apela a Autora (fls. 619/634), alegando, em síntese, que o MM. Juiz ao desconsiderar provas robustas apresentadas, e simultaneamente aceitar a ausência de prova da Apelada, formou seu convencimento de modo contrário ao que efetivamente consta dos Autos, assim, diante deste cenário, a reforma da sentença é que se impõe.

Salienta que assim que percebeu o golpe informou o Banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Bradesco que por sua vez comunicou a Ré que recusou a solicitação (fls. 59/60), portanto a negativa da MED (Mecanismo Especial de Devolução) viola a regulação aplicável impedindo a recuperação integral dos valores, consolidando prejuízo a consumidora.

Ressalta que a sentença ignorou a responsabilidade objetiva da Ré ao justificar a improcedência com base na culpa exclusiva da vítima; no entanto o TJSP tem reiteradamente reconhecido a falha na prestação de serviço, desta forma, há necessidade de restituição integral e configuração dos danos morais.

Pleiteia sejam acolhidos os pedidos indenizatórios formulados na Inicial, com a fixação da indenização em valor não inferior a R\$8.000,00, acrescido de juros a partir da citação e correção monetária pelo IPCA desde a data do arbitramento.

Por fim, requer a reforma integral da r. Sentença, para que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais ou, subsidiariamente a indenização por danos morais, com a inversão do ônus sucumbenciais.

Recurso regularmente processado, com apresentação das contrarrazões (fls. 641/650).

É o breve relatório.

Pois bem.

De início, convém ressaltar que, na hipótese, incidem as Normas Consumeristas, segundo Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.*”

No entanto, a aplicabilidade da Legislação Consumerista, não implica na consequente procedência dos pedidos autorais.

Neste sentido, ainda, a Súmula 479, do Colendo Superior Tribunal de Justiça, determina 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.*”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É uma vez que a responsabilidade, na hipótese dos Autos, é objetiva, conforme estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“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”.

Ademais, embora não se negue que a responsabilidade civil da Instituição Financeira seja objetiva, de acordo com o enunciado da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, portanto, independente de culpa, necessário que reste comprovado o nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito.

Na peculiaridade dos Autos, a Autora/Apelante afirma que houve responsabilidade da Apelada, porque a Ré/Apelada recusou a solicitação da MED (Mecanismo Especial de Devolução) (fls. 59/60), violando a regulação aplicável, impedindo a recuperação integral dos valores, consolidando prejuízo a consumidora.

Relata que foi vítima de golpe conhecido como “Emprego do TikTok”, no qual, após realizar tarefas online, foi induzida a realizar depósitos com promessa de retorno financeiro, realizando transferências via PIX, no valor total de R\$6.800,00, de sua conta no Banco Bradesco para conta de titularidade de terceiro (Josiane do Socorro dos Santos Azevedo), mantida junto ao PicPay. Após perceber o golpe, comunicando imediatamente os Réus, sem obter êxito na recuperação dos valores.

Contudo, razão não assiste a Apelante, visto que não logrou êxito em comprovar a inexistência de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva das Rés, nos termos do artigo 373, II do Código Processo Civil.

Até porque, conforme constou nos Autos, as Apeladas apenas hospedaram domicílio bancário do terceiro e direcionou os recursos relacionados à conta deste terceiro, por se tratar de obrigação legal e regulatória como instituição de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pagamento, motivo pelo qual eles não tiveram qualquer ingerência ou responsabilidade sobre o evento que originou a fraude.

Sendo assim, só existirá a culpa diante da prova do defeito ou falha e do nexo de causalidade entre a sua conduta e os danos alegados, o que não foi demonstrado nos Autos.

Desta forma, tem-se configurada a excludente de responsabilidade objetiva das Requeridas, inclusive por não possuir qualquer ingerência sobre atos de terceiro, ou responsabilidade sobre o evento que originou a fraude.

Assim, do alegado restou confirmado nos Autos que a Autora solicitou a transferência para o pagamento à Ré Bradesco, conforme comprovante de fls. 71/72, em nome de Josiane do Socorro dos Santos Azevedo, como beneficiária, observando após que fora vítima de um golpe.

Além disto, inexistente nexo de causalidade entre o dano alegado pela Autora e a conduta das Rés, pois não ocorreu participação da Instituição Financeira na relação jurídica diante do fortuito externo, a teor do que prevê o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, não havendo, portanto, qualquer conduta comissiva ou omissiva que indicasse que a Ré colaborou, de qualquer forma, para o golpe do qual a Autora foi vítima.

Ademais, a conduta da Autora/Apelante, na particularidade do caso concreto, representa erro grosseiro e falha no dever de cautela em promover a transferência via Pix para o pagamento de produto que pretendia adquirir, em quantia considerável, sem a mínima diligência.

Deste modo, a Apelante não logrou êxito em demonstrar a prova do nexo de causalidade entre o dano e o ato ilícito, entre a Ré/Apelada.

Desta forma, não se reconhece conduta ilícita por parte da Instituição Financeira a dar suporte ao pedido, não caracterizando, portanto, o dever de indenizar, nos termos do artigo 186 e 927 do Código Civil.

Por esta razão, não há que se falar em dano moral passível de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização, não se vislumbrando a ocorrência de efetivo prejuízo a Apelante que pudesse de fato abalar sua honra.

Ademais, não houve qualquer falha de segurança na realização das transações ora discutidas.

Até porque, a Ré, de nenhuma maneira, poderia impedir a realização das operações, em especial a transferência via "PIX", para favorecido completamente desconhecido.

Além disto, conforme alegado pela Ré/Apelada, ao tomar conhecimento do caso, quando a Parte Autora realizou a contestação das transferências, não mediu esforços e agiu de forma diligente, tendo efetuado a abertura de MED1, retornando com a informação de que não havia saldo disponível nas contas recebedoras.

Assim, evidencia-se a culpa exclusiva de terceiros e da própria Autora pelo evento danoso, o que afasta a responsabilidade do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, conforme julgado deste Egrégio Tribunal de Justiça:

*“*RESPONSABILIDADE CIVIL - RESTITUIÇÃO DE PIX E DANO MORAL - "Golpe das tarefas" - Transferência de valores via PIX para contas de terceiros fraudadores - Culpa exclusiva da vítima - Aplicação do art. 14, §3º, inc. II, CDC - Autora que agiu por sua livre vontade ao transferir valores via PIX para terceiros perseguindo 'lucros fáceis - Inexistência de falha na prestação dos serviços por parte das instituições financeiras – Mecanismo MED acionado quando as contas recebedoras já estavam esvaziadas – Documentos relativos à abertura das contas que não eram imprescindíveis no caso, já que nenhum fraudador declara sua intenção maliciosa quando entrega seus documentos - Falta de nexo de causalidade entre o prejuízo da autora e os serviços prestados pelos corréus - Golpe praticado por terceiros*
Apelação Cível nº 1031466-52.2024.8.26.0002 -Voto nº 32400



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

identificados e concluído por falta de cautela mínima da autora que realizou as transferências de forma consciente e sem qualquer garantia das informações que lhe foram repassadas garantindo lucro e devolução - Impossibilidade de responsabilização das entidades mantenedoras das contas destinatárias das transferências - Sentença de improcedência mantida, com os acréscimos aqui realizados – Precedentes - Honorários recursais devidos e majorados para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade - Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1152335-41.2024.8.26.0100; Relator: Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado;; Data do Julgamento: 13/02/2026)*

Logo, de rigor a manutenção da r. Sentença proferida.

De qualquer modo, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao Recurso, mantendo-se na totalidade a r. Sentença de Primeiro Grau, majorando-se a verba honorária para o percentual de 12% (doze por cento) sobre o valor da causa, observando-se a gratuidade concedida.

PENNA MACHADO
Relatora