



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000268475

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043534-31.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WILLIAN SOUZA DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), EDUARDO VELHO E SOUZA LOPES.

São Paulo, 26 de março de 2026.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE

Relatora

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1043534-31.2024.8.26.0100
COMARCA: Capital – Foro Central – 36ª Vara Cível
APELANTE: Willian Souza de Jesus
APELADOS: Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S.A. e Nu Pagamentos S.A.

Voto nº 13065

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. Caso em Exame:

Indenização por danos morais. Ausência de responsabilidade civil. Improcedência. Alegado golpe de "falso emprego". Realização de transferências via Pix. Falha na prestação de serviços bancários.

II. Questão em Discussão:

Culpa exclusiva do apelante, de terceiro ou falha na prestação de serviços dos apelados.

III. Razões de Decidir:

Responsabilidade objetiva do CDC, mas o art. 14, § 3º, permite ao fornecedor afastar sua responsabilização ao demonstrar inexistência de defeito no serviço ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Ausência de defeito no serviço das instituições financeiras. Excludente de responsabilidade. Falta de cautela do apelante ao efetuar as transferências.

IV. Dispositivo:

Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de Apelação interposta por Willian Souza de Jesus contra a r. Sentença (fls. 374/379) que julgou improcedente a demanda, pela ausência de responsabilidade civil dos Réus.

Sustentou o Autor (fls. 382/401) que foi vítima de um golpe de “falso emprego”, em que realizou nove transferências via Pix, sofrendo prejuízo líquido de R\$ 7.448,35. Alegou que houve falha na prestação dos serviços, tanto pela ausência de atuação preventiva diante das transações atípicas, quanto pela morosidade e ineficiência na adoção do MED (Mecanismo Especial de Devolução). Aduziu que os bancos deixaram de apresentar documentos essenciais para comprovar a realização do mecanismo de bloqueio e as tentativas de recuperação dos valores, cujo controle exclusivo está sob sua posse, o que justificaria a inversão do ônus da prova. Defendeu a existência de falha pela abertura negligente das contas recebedoras. Argumentou fazer jus à indenização por dano moral. Requereu o provimento do recurso.

Contrarrrazões pelo Réu PagSeguro (fls. 405/412) sustentando, entre outros temas, sua ilegitimidade passiva.

Recurso tempestivo, sendo o Apelante beneficiário da gratuidade de Justiça (fls. 127/128).

É o relatório.

De início, a alegação de ilegitimidade passiva manejada nas contrarrrazões pelo Réu não pode ser acolhida, justamente porque a causa de pedir versa sobre falha na prestação de serviços bancários, e assim sendo a legitimidade para integrar o polo passivo da lide é indiscutível, não havendo que se falar em exclusão da respectiva instituição financeira do feito.



No mérito, a pretensão deduzida não merece acolhida.

O Apelante alegou, na exordial, ter sido atraído por uma falsa oferta de emprego, em que criminosos o abordaram com a promessa de “emprego online”, por meio de ganhos financeiros rápidos mediante a realização de supostas tarefas em uma plataforma digital.

Os golpistas afirmaram que ele receberia pagamentos ou comissões ao completar essas tarefas, mas, para isso, deveria fazer “recargas” ou transferências via Pix para chaves aleatórias fornecidas pelos fraudadores. Após cada pagamento, a plataforma criada pelos criminosos simulava saldos fictícios para gerar confiança e induzi-lo a continuar depositando valores cada vez maiores, até que o golpe se consumou.

Afirmou ter realizado 09 transferências via Pix, com prejuízo líquido de R\$ 7.448,35. Acenou que todas as contas destinatárias estavam vinculadas ao PagSeguro, e, apesar da comunicação imediata às instituições financeiras, bem como da abertura do MED (Mecanismo Especial de Devolução), o ressarcimento não foi efetivado, demonstrando —segundo o Autor —falha grave na prestação dos serviços bancários.

Diante do lamentável cenário descrito na demanda, observa-se que o cerne da questão reside em analisar se evento danoso narrado na inicial decorreu de culpa exclusiva do Apelante, de terceiro ou de falha na prestação de serviços dos Apelados.

Embora a relação estabelecida entre as partes esteja submetida ao regime de responsabilidade objetiva previsto no CDC, o art. 14, § 3º, permite ao fornecedor afastar sua responsabilização ao demonstrar a inexistência de defeito no serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Esse entendimento é reforçado pela Súmula nº 479 do C. STJ, que reconhece a responsabilidade objetiva das

instituições financeiras, exceto quando presentes excludentes de responsabilidade.

Nessa esteira, não se vislumbra no caso em análise a existência de defeito do serviço disponibilizado pelas instituições financeiras, mas sim a excludente de responsabilidade, justamente em razão do golpe elencado na demanda ter ocorrido em decorrência da falta de cautela necessária por parte do Apelante ao efetuar as transferências.

Extraí-se do conjunto probatório existente nos autos que o Apelante alegou na inicial que efetuou as transações seguindo orientações de terceiro, sem adotar a cautela necessária na obtenção de maiores esclarecimentos sobre o “trabalho” oferecido.

Além disso, nos comprovantes de transferências acostados às fls. 33/43 e 51/53, observa-se que as pessoas favorecidas possuíam nomes diversos (Graciele Pompeu da Silva, Walison Araújo de Souza, Talia Gabriele Silva Queiroz, Mateus Vinicius Vanucci, Aladin da Silva Sineró), circunstância que por si só denota um estranho cenário que foi desconsiderado pelo Apelante.

Nesse contexto, o Apelante, voluntariamente, efetuou as transferências, de modo que a fraude foi cometida sem que os estelionatários tivessem acesso aos dados bancários do Autor.

Outrossim, ainda que se reconheça eventual irregularidade cadastral na abertura das contas correntes destinatárias, tal circunstância, por si só, não se demonstra como causa eficiente para o resultado lesivo, figurando como mera condição acessória que não integra a cadeia causal do ilícito.

Ademais, inexistem elementos nos autos que demonstrem que as contas foram abertas de maneira irregular, não sendo possível atribuir responsabilidade aos Réus pela conduta criminosa dos fraudadores.

Logo, não se trata de fortuito interno, vez que o dano suportado pelo Apelante decorre de fraude praticada por terceiro e facilitada, lamentavelmente, pela própria vítima, que efetuou diversas transferências bancárias sem tomar os devidos cuidados.

Assim, da análise da dinâmica dos fatos, não restou demonstrada a ocorrência de qualquer falha na prestação dos serviços dos Apelados, nem o necessário nexos causal entre a conduta dos bancos e o dano.

Desta feita, a manutenção do Julgado combatido é medida de rigor.

Nesse sentido:

“*Declaratória c.c. indenização – Cerceamento de defesa não verificado – “Golpe do falso emprego” – Questionamento de um empréstimo eletrônico realizado junto ao réu, com o uso de cópia dos documentos originais fornecidos pela autora aos falsários – Valor fruto da transação depositado em conta corrente de titularidade legítima em outra Instituição Financeira, de onde partiu a transferência voluntária via pix ao terceiro fraudador - Ausência de falha na prestação do serviço do Banco réu – Culpa exclusiva da vítima caracterizada - Dano moral não evidenciado - Sentença de improcedência mantida – Recurso improvido.*” (TJSP; Apelação Cível 1008069-58.2023.8.26.0176; Relator (a): Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025)

E mais:

“INDENIZATÓRIA. Autor que foi vítima do “golpe do falso emprego” e realizou transferências via “pix” de forma voluntária para terceiros sob falsa promessa de que receberia pagamento por comissão ao cumprir determinadas tarefas. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Responsabilidade pelos danos que não deve ser imputada às instituições financeiras, diante da ausência de falha na prestação de seus serviços. Pretensão indenizatória indevida. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1009571-32.2023.8.26.0176; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Embu das Artes - 3ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 29/10/2024;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Data de Registro: 29/10/2024)

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso interposto, para manter a sentença recorrida.

Em razão da sucumbência, majoro os honorários advocatícios previamente arbitrados para 15% sobre o valor da causa, com fundamento no art. 85, §11, do CPC.

CLAUDIA SARMENTO MONTELEONE
Relatora