



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001307606**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1059876-36.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante WASHINGTON ALVES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO C6 S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

**CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 8706**

**Apelação nº 1059876-36.2024.8.26.0224**

**Comarca: Guarulhos**

**Apelante: Washington Alves de Oliveira (Justiça Gratuita)**

**Apelados: PicPay Instituição de Pagamento S/A e Banco C6 S/A**

**Juiz(a): Dr(a). Rodrigo Jae Hwa An**

**EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GOLPE DO FALSO INTERMEDIADOR DE VENDA DE VEÍCULOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO.**

**I. Caso em Exame**

**1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Washington Alves de Oliveira contra PicPay Instituição de Pagamento S/A e Banco C6 S/A. A sentença julgou improcedente a ação em relação ao Banco C6 e extinguiu o processo sem resolução do mérito em relação à PicPay, por ilegitimidade passiva.**

**II. Questão em Discussão**

**2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade das instituições financeiras por falha na prestação de serviços e (ii) a culpa exclusiva da parte autora na ocorrência do golpe.**

**III. Razões de Decidir**

**3. A relação de consumo foi reconhecida, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. No entanto, a incidência do CDC não isenta a parte autora de comprovar os fatos constitutivos do seu direito.**

**4. Não há demonstração de nexo de causalidade entre a conduta das rés e o dano sofrido, sendo a culpa exclusiva da vítima reconhecida, afastando a responsabilidade das instituições financeiras. A parte autora realizou a transferência voluntariamente, sem adotar as cautelas necessárias, não havendo nexo de causalidade com a conduta da ré.**

**IV. Dispositivo e Tese**

**5. Nega-se provimento ao recurso, mantendo-se a sentença por seus próprios fundamentos.**

**Tese de julgamento:**

**1. A responsabilidade do fornecedor é afastada nos casos de culpa exclusiva da vítima. 2. A ausência de nexos causal entre a conduta das rés e o dano afasta a obrigação de indenizar.**

Trata-se de apelação interposta pela parte autora em face da r. sentença de fls. 436/441, cujo relatório adoto, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais, em relação à parte ré Banco C6 S.A e extinguiu o processo sem resolução do mérito, com relação à ré Picpay Instituição de Pagamento S.A, nos termos do art. 485, VI, CPC, porquanto não possui legitimidade para figurar no polo passivo da ação. Em razão da sucumbência e por força do disposto nos artigos 82, § 2º, 84 e 85, Código de Processo Civil, a parte autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários ao advogado do vencedor, fixados em 10% sobre o valor da causa atualizado, ficando suspensa a exigibilidade, pois deferidos os benefícios da gratuidade de justiça.

Irresignada, insurge-se a parte autora, fls. 445/463, em síntese, pleiteando a reforma da r. sentença para que seja julgada procedente a demanda. Alega que não se pode falar em sua culpa exclusiva, havendo falha na prestação de serviços das requeridas. Em relação à C6, que não se atentou a movimentações em sua conta bancária destoando de seu perfil, sem exigência de biometria e, em relação à PicPay, que não foi diligente no seu dever em conferir a documentação que lhe é apresentada no ato da contratação digital, incidindo o disposto no art. 14 do CDC. Diz ter adotado todas as precauções ao iniciar a compra do veículo e que ao perceber o golpe, notificou às rés para bloquear as transações via pix, sem sucesso. Por tais razões, entende que deve ser indenizado material e moralmente pelo danos que as requeridas foram corresponsáveis.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 274/275).

Contrarrazões (fls. 276/293).

**É o relatório.**

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Washington Alves de Oliveira** em face de **PicPay Instituição de**

### **Pagamento S/A e Banco C6 S/A.**

Segundo narrado na inicial, a parte autora foi vítima do golpe do falso intermediador de vendedor de automóvel, acreditando estar adquirindo um veículo, transferiu ao fraudador a quantia de R\$ 7.000,00. Entende que as rés não foram diligentes, o Banco C6 por não ter bloqueado as transações de sua conta corrente e a PicPay ao abrir conta para estelionatários e que deixou de lhe dar respaldo quando notificada do golpe.

O d. Juiz de Direito entendeu pela culpa exclusiva da parte autora em relação ao Banco C6 e a ilegitimidade passiva da PicPay.

**Pois bem.**

**O recurso não comporta provimento.**

Inicialmente, observa-se que as partes mantinham uma relação de consumo, ainda que de forma indireta. Por isso, aplicável ao caso as disposições da Lei nº 8.078/90.

Inclusive, a aplicação do CDC às operações bancárias encontra-se pacificada pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Nesta linha, configura direito básico do consumidor a efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (art. 6º, inciso VI do CDC), tendo amplo acesso aos órgãos jurisdicionais para tanto (art. 6º, inciso VII do CDC), com a previsão de facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Todavia, a incidência do CDC não torna procedente a pretensão autoral, nem isenta a parte autora de comprovar os fatos constitutivos do seu direito.

Na hipótese, contudo, infere-se que a parte autora foi vítima de terceiros fraudadores, não havendo qualquer indício de que as instituições financeiras requeridas tenham participado, ativa ou passivamente, para a ocorrência da fraude.

No caso vertente, inexistente qualquer demonstração de nexo de causalidade entre a conduta da parte ré e o dano sofrido pela parte autora, uma vez que se verifica que as transferências foram realizadas voluntariamente pela parte autora, não tendo a parte autora o zelo e a cautela necessária que se espera em transações bancárias, uma vez que transferiu valores para terceiros desconhecidos.

Destarte, forçoso reconhecer que a parte autora, apesar de vítima, foi incauta na negociação, sem adotar as mínimas cautelas de segurança em suas operações bancárias, uma vez que não realizou pesquisa a respeito do suposto intermediador da venda do carro, o que a levaria a ver, em rápida pesquisa na internet, as notícias sobre fraudes.

Outrossim, em relação ao Banco C6, onde é correntista, Com efeito, a responsabilidade por ter cedido seus dados de forma irrestrita não pode ser atribuída ao banco credor ou às instituições destinatárias e beneficiárias das transferências, por se tratar de culpa exclusiva do devedor, que efetivamente deixou de adotar as mínimas cautelas de segurança.

Já em relação à PicPay, em que pese a alegação de que a sua responsabilidade recairia sobre as irregularidades na abertura das contas utilizadas para receberem o dinheiro dos golpes, tal fato não acarreta qualquer espécie de concorrência na fraude perpetrada por terceiros, haja vista que, conforme acima apontado, foi a própria autora que realizou as transações sem adotar as cautelas mínimas para tanto, inexistindo indícios de envolvimento do réu ou de seus funcionários na fraude praticada.

Nesse ponto, é certo que a responsabilidade do fornecedor é afastada nos casos de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, uma vez que o **fortuito externo** afasta a responsabilidade da parte ré.

**Incide, portanto, ao caso concreto, a excludente de responsabilidade pela culpa exclusiva da vítima, prevista no art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.**

Sobre o tema, já decidiu o Egrégio Tribunal, inclusive esta C. 24ª Câmara de Direito Privado:

“Nulidade da sentença Alegação de ausência de fundamentação Inocorrência Sentença que observou todos

os requisitos previstos no art. 489 do CPC Também não ficou demonstrada qualquer violação às garantias ao devido processo legal, ao contraditório e à ampla defesa Preliminar rejeitada Recurso improvido, neste aspecto. Ação de indenização por danos materiais e morais **Golpe do falso leilão Autor que atribui à ré falha de segurança ao permitir a abertura de conta por fraudadores e sua utilização para Inadmissibilidade aplicação de golpes Na espécie, ficou caracterizada culpa exclusiva de terceiro e do autor, pois este efetuou transferências bancárias a pessoas desconhecidas, sem as devidas cautelas Ausência de nexos causal Precedentes do TJSP Sentença de improcedência da ação mantida Recurso improvido. Honorários advocatícios recursais Aplicação do disposto no art. 85, §11, do CPC Honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% sobre o valor atualizado atribuído à causa, majorados para 12%. Recurso improvido.” (TJSP; Apelação 1087520-69.2023.8.26.0100; Relator Plínio Novaes de Andrade Júnior; 24ª Câmara de Direito Privado; j. 28/10/2024)**

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de reparação de danos. Golpe do Whatsapp. Transferências via PIX para terceiros. Sentença de improcedência. Irresignação. **Autora que efetuou transferência voluntária para terceiros, utilizando-se de senha pessoal e dos limites disponíveis em conta corrente. Incúria da autora que não se certificou acerca da identidade da pessoa que se passava por sua filha no aplicativo de mensagens. Ausência de falha na prestação de serviço da Instituição financeira recebedora do crédito. Ausência de fortuito interno apto a atrair a responsabilidade para a instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Responsabilidade objetiva afastada pela culpa exclusiva do consumidor e de terceiro. Art. 14, §3º, do CDC. Inocorrência de falha na prestação de serviço. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1006435-18.2023.8.26.0664; Relator Pedro Paulo Maillet Preuss; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/02/2024; Data de Registro: 14/02/2024)**

“Apelação. Ação Indenizatória. **Golpe do falso leilão. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Alegação de falha na prestação do serviço que permitiu a abertura de conta pelo fraudador. Descabimento. Relação de consumo. Culpa exclusiva da vítima.**

**Excludente de responsabilidade. Art. 14, §3º-II, CDC. Abertura de conta corrente que obedeceu às regras do Banco Central do Brasil. Resolução nº 2.025/93. Reclamação administrativa realizada quando o valor já estava indisponível na conta do fraudador. Impossibilidade de bloqueio/glosa. Ausência de falha na prestação do serviço. Sentença mantida. Recurso improvido.” (TJSP; 1057225-41.2022.8.26.0114; Relator Pedro Apelação Paulo Maillet Preuss; 24ª Câmara de Direito Privado; j.10/10/2024)**

**“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Autor, vítima de fraude, que efetuou transferência de valor, por meio de pix, para conta bancária mantida junto ao banco réu, em nome de terceiro – Ausência de provas de que o banco réu tivesse concorrido para esta fraude – Impossibilidade de o banco bloquear, por conta própria, valores creditados nas contas dos seus clientes, sem determinação da Autoridade competente – Não ficou evidenciada a participação do banco nas ligações recebidas pelo autor, inexistindo indícios de falha no sistema de segurança do banco, com relação à interceptação da ligação a sua Central de Atendimento – Inexistência de falha na prestação de serviço pelo réu, o qual não praticou qualquer ato ilícito, que justificasse a obrigação de indenizar, nos termos dos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil – Sentença de improcedência da ação mantida – Recurso improvido. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS – Aplicação do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil – Honorários advocatícios, fixados na sentença em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, majorados para 20% (vinte por cento), observada a gratuidade da justiça concedida ao autor. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011295-47.2022.8.26.0066; Relator Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/10/2023; Data de Registro: 10/10/2023)**

**"APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA – PRELIMINAR – CERCEAMENTO DE DEFESA – I- Sentença de parcial procedência – Apelo do banco réu – II- Devidamente instruída, cabível o julgamento da lide no estado em que se encontrava, sendo desnecessária a produção de outras provas – Ausência de cerceamento de defesa – Elementos presentes nos autos**

suficientes ao julgamento - Inteligência do art. 355, inciso I, do NCPC - Preliminar afastada." **"DANOS MATERIAIS E MORAIS - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO - GOLPE - I- Relação de consumo caracterizada - Hipótese em que os autores, alegando terem sido contatados por suposto funcionário do banco réu, foram vítimas de golpe e efetuaram diversas transações financeiras em suas contas - Ausência de prova de que os autores tenham, de fato, ligado para o número constante do verso dos cartões - Inocorrência de falha no sistema de segurança do banco réu, que tenha permitido a interceptação da ligação a sua central de atendimento - Elementos constantes dos autos que não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do evento danoso - Aplicação, ao caso, da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, eis que, além de inexistir prova de que o banco réu tenha contribuído para o golpe, a fraude foi praticada exclusivamente por terceiros, com culpa concorrente das vítimas, que não tiveram nenhum zelo e voluntariamente realizaram operações financeiras, sem se certificarem sobre a veracidade das informações prestadas - Não configurada a existência de falha na prestação dos serviços bancários - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Indenização por danos materiais e morais indevida - Sentença reformada - Ação improcedente - Ônus sucumbenciais carreados aos autores, incluídos os honorários recursais - Apelo provido." (TJSP; Apelação Cível 1053817-24.2021.8.26.0002; Relator Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2022; Data de Registro: 04/11/2022)**

Portanto, considerando que não houve a participação comissiva ou omissiva da parte ré, tem-se que o fato é considerado fortuito externo, capaz de afastar sua responsabilidade e, diante da ausência de responsabilidade da parte ré, não há que se falar em indenização.

**Assim, fica mantida a r. sentença por seus próprios fundamentos.**

Tendo em vista o julgamento ora proclamado e conforme a determinação do artigo 85, § 11, do CPC, os honorários advocatícios arbitrados em favor da parte ré devem ser majorados em 2%.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Ademais, consigne-se, enfim, a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às cortes superiores, de acordo com a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, sendo desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados. Entendimento esse reforçado pela redação do artigo 1.025 do Código de Processo Civil: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade”.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

**CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX**

**Relatora**