



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000252331**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1115641-10.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MAURICIO NUNES GUAZELLI, são apelados BANCO BS2 S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A e PAGSMILE INTERMEDIÇÃO E AGENCIMENTO DE NEGÓCIOS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 23 de março de 2026.

**ERNANI DESCO FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12091

APELAÇÃO Nº 1115641-10.2023.8.26.0100

APELANTE: MAURÍCIO NUNES GUAZELLI

APELADOS: BANCO SANTANDER S/A e outros

APELAÇÃO. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais c/c Pedido de Tutela de Urgência. Vítima de fraude. Golpe perpetrado através do aplicativo “Instagram”. Anúncio falso de investimento. Pretensão de que os réus sejam responsabilizados pelos danos materiais e morais causados. Sentença de improcedência.

Preliminar. Cerceamento de Defesa. Pretensão do autor de que seja reconhecido o cerceamento de defesa. Não cabimento. Há nos autos elementos suficientes ao convencimento do julgador, cabendo a ele o reconhecimento do satisfatório conjunto probatório a fundamentar sua decisão. A questão permitia o julgamento antecipado da lide. Os argumentos não são suficientes para a declaração de nulidade da r. sentença, porque não se verifica a ocorrência de prejuízos ou ofensa aos princípios do contraditório e da ampla defesa.

Mérito. Pretensão de que os réus sejam responsabilizados pelos supostos danos de ordem material e moral sofridos. Não cabimento. A concretização do golpe ocorreu em virtude da colaboração involuntária da vítima. Não há como imputar a responsabilidade aos réus pelo golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo. Dessa forma, não se verifica o nexo de causalidade entre a conduta dos apelados e os supostos danos sofridos pelo apelante. Sentença mantida. Honorários advocatícios majorados para 12%, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 215/218, pela qual foram julgados **improcedentes** os pedidos deduzidos em Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais c/c Pedido de Tutela de Urgência proposta por Maurício Nunes Guazelli contra BANCO SANTANDER S/A, PAGSMILE INTERMEDIACAO E AGENCIAMENTO DE NEGOCIOS LTDA. e BANCO BS2 S/A.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta o apelante Maurício Nunes Guazelli (fls. 223/235), em síntese, que: a) deve ser reconhecido o cerceamento de defesa, pois o feito foi julgado antecipadamente, não sendo observado o pedido de produção de provas orais e documentais formulados; b) deve ser reconhecida a responsabilidade dos réus, que deverão ser condenados ao pagamento da indenização por danos materiais, no valor de R\$18.080,58 (dezoito mil, oitenta reais e cinquenta e oito centavos), e por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Houve apresentação de Contrarrazões por todos os réus (fls. 256/262; 263/273; 274/284).

O autor requereu, preliminarmente, o benefício da gratuidade da justiça, alegando impossibilidade financeira momentânea, diante do elevado valor do preparo.

Em razão do indeferimento, sobreveio pedido de parcelamento, nos termos do artigo 98, §6º do Código de Processo Civil, em três parcelas de R\$374,40 (trezentos e setenta e quatro reais e quarenta centavos), tendo em vista as dificuldades financeiras relatadas e demonstradas, o que foi deferido (fls. 297/298).

Posteriormente, foi efetuado o pagamento da primeira parcela (fls. 301/303).

Às fls. 312/315, foi proferido Acórdão que não conheceu do recurso de apelação por deserção, ante a ausência de recolhimento da segunda parcela do preparo.

Posteriormente, o apelante opôs embargos, que foram acolhidos com excepcional efeito infringente para anular o acórdão que não conheceu do recurso de apelação (fls. 342/344).

Recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

**É o relatório.**

**O recurso não merece provimento.**

O autor propôs Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais c/c Pedido de Tutela de Urgência, requerendo: a) em sede de tutela provisória de urgência, a determinação para que o corréu SANTANDER suspendesse o empréstimo efetuado; b) ao fim, que fossem confirmados os efeitos da tutela provisória pleiteada, com a consequente responsabilização dos réus pelo golpe sofrido, pugnando, ainda, pela condenação ao pagamento da indenização por danos materiais, no valor de R\$18.080,58 (dezoito mil, oitenta reais e cinquenta e oito centavos), e por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Alegou que, em 6.7.2023 se deparou com uma oportunidade de investimento disposta no perfil do *Instagram* de uma amiga próxima, que seria realizada por aporte em favor da corretora “XLNTRADE”. Desconhecendo que o perfil de sua amiga havia sido *hackeado*, realizou aporte de R\$18.080,58 (dezoito mil, oitenta reais e cinquenta e oito centavos) à corretora, valor, este, que adveio de empréstimo no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais) realizado através do corréu SANTANDER. Quando notou que se tratava de fraude, acionou o corréu SANTANDER para reaver o valor transferido, mas não obteve qualquer resposta. Diante disso, sustentou que o Banco deve ser responsabilizado por não ter preventivamente rejeitado a transação via PIX realizada, considerando que isso destoava de seu perfil de consumo, tendo sido realizado em período noturno, havendo indícios de fraude no caso. Ademais, alegou também que o corréu BS2 deve ser responsabilizado, vez que deveria ter bloqueado cautelarmente o valor recebido na conta bancária da instituição. Por fim, mencionou a responsabilidade do corréu PAGSMILE, que tem o condão de comprovar, como intermediadora de pagamentos, a abertura regular das contas que administra.

Foi indeferido o pedido de tutela provisória (fls. 42/45).

Citada, a corré PAGSMILE apresentou contestação (fls. 113/131), arguindo preliminares. No mérito, alegou a culpa exclusiva da parte autora e de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiro.

O corrêu BS2 também apresentou contestação (fls. 145/149). No mérito, também sustentou culpa exclusiva da parte autora e/ou de terceiros.

Citado, o corrêu SANTANDER também apresentou contestação (fls. 153/165). No mérito, também se fundamentou na culpa exclusiva de terceiro e/ou do consumidor.

Sobreveio réplica (fls. 190/197).

As partes foram instadas a especificar provas (fl. 204).

A corrê PAGSMILE requereu o depoimento pessoal da parte autora (fls. 207/208). O corrêu BS2 demonstrou desinteresse na dilação probatória (fl. 209).

Por outro lado, a parte autora requereu o próprio depoimento pessoal, bem como a oitiva de terceiro que também foi vítima do mesmo golpe, além de ter requerido a produção de prova documental (fls. 212/213).

O corrêu SANTANDER ficou-se silente (fl. 214).

A r. sentença, por seu turno, julgou **improcedentes** os pedidos. Foram afastadas as preliminares arguidas. Quanto ao mérito, a parte autora sequer apontou precisamente quando acionou os corrêus na via administrativa para noticiar a ocorrência da fraude. A única menção a respeito se referia ao corrêu SANTANDER (fl. 7). A solicitação foi aberta em agosto de 2023, mesmo mês em que lavrado o boletim de ocorrência (fls. 34/35), ao passo que a transferência fraudulenta teria ocorrido em 6.7.2023 (fl. 06). Além disso, o comportamento do autor destoava daquele esperado da pessoa média, quando da realização da transferência alegada como fraudulenta. Afirmou que confiara na proposta por ter sido divulgada em perfil de sua amiga, sem ter conhecimento de que o perfil havia sido *hackeado*. Além de não ter se certificado de que a proposta era mesmo crível, ainda contraiu empréstimo de alto



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor perante o corréu SANTANDER, realizando de pronto a transferência para a alegada corretora terceira. O autor sequer providenciou o acionamento dos corréus na via administrativa nos dias seguintes ao da transferência, o que por si só afasta o dever de precaução para a retenção do valor transferido. Diante disso, considerando a conduta do autor, foi afastada qualquer responsabilidade dos corréus. Ante a sucumbência, foi o autor condenado ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte adversa, arbitrados em 10% do valor da causa.

Apesar dos argumentos suscitados em sede recursal, os pedidos **não comportam acolhimento.**

A r. sentença está devidamente fundamentada de forma clara, tendo permitido a defesa dos interesses da apelante por meio do presente recurso. Não há vícios que a tornem passível de nulidade.

Em síntese, não tem fundamento a alegação de cerceamento de defesa por terem sido afastados os pedidos de produção de provas orais e documentais formulados. A questão permitia o julgamento antecipado da lide, visto que os documentos trazidos foram suficientes para esclarecer os fatos e as questões de direito.

A matéria em discussão é exclusivamente de direito, razão pela qual inexistente necessidade de produção de outras provas.

Assim, não há que se falar em cerceamento de defesa, pois não caracterizado nenhum prejuízo de natureza processual.

Quanto ao mérito, o próprio relato do autor demonstra que ele foi vítima de golpe através do aplicativo “*Instagram*”, tendo sido atraído por anúncio de investimento falso.

No caso, não há como imputar a responsabilidade aos apelados pelo

golpe sofrido, porque se trata de fortuito externo. A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados pessoais e bancários.

Consta dos autos que o autor voluntariamente realizou transferência de valores para conta de terceiros. Cumpre destacar, ainda, a evidente inobservância do dever de cautela por parte do autor que procedeu ao acesso de *links* desconhecidos através de rede social. O suposto investimento teria ocorrido a partir de uma plataforma de mídia social, que não possui como finalidade a comercialização de produtos de investimento e não oferece qualquer medida de segurança para tal.

Diante da ausência denexo causal entre a conduta dos apelados e o golpe sofrido pelo apelante, deve ser aplicado o artigo 14, §3º, II, do CDC, que afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços quando comprovada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

No caso, embora o autor queira responsabilizar a instituição financeira por falha na prestação de serviços, conclui-se que não foi por negligência dos apelados que o fato danoso ocorreu. *In casu*, ficou evidenciado que a conduta descrita pelo autor contribuiu para que fosse vítima de terceiros.

Portanto, não há como se concluir que houve falha na prestação dos serviços dos réus a ensejar indenização por danos materiais e morais.

Neste sentido já decidiu esta C. 18ª Câmara de Direito Privado:

**“AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Alegação da autora de que foi vítima de golpe praticado pelo aplicativo "Instagram", após interessar-se por anúncio falso de investimento – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão de reforma. INADMISSIBILIDADE: Os elementos trazidos pelo réu dão crédito à versão apresentada de que houve inobservância do dever de cautela pela própria titular da conta. Realização de negócio jurídico com intermediação fraudulenta de terceiros e voluntária transferência de recursos para a conta por eles indicada. Não restou demonstrado nos autos ato ilícito algum**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*praticado pelo réu. Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadores de excludente de responsabilidade. Sentença mantida. **RECURSO DESPROVIDO***". (TJSP; Apelação Cível 1001816-05.2023.8.26.0063; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barra Bonita - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/04/2024; Data de Registro: 30/04/2024). (grifei e destaquei).

O precedente jurisprudencial acima citado enfrenta questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustra o julgamento.

Assim sendo, a sentença deve ser **mantida** da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o artigo 252 do RITJSP.

Por fim, majoro os honorários advocatícios para o correspondente a 12% do valor da causa, atualizado, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**.

**ERNANI DESCO FILHO**  
**RELATOR**