



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000085258

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1119281-84.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada CLAUDIA MARIA CARVALHO DO AMARAL VIEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), EMÍLIO MIGLIANO NETO E JOSÉ MARCOS MARRONE.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

JORGE TOSTA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1119281-84.2024.8.26.0100
Apelante: Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S/A
Apelado: Claudia Maria Carvalho do Amaral Vieira
Origem: Foro Central Cível/34ª Vara Cível
Juiz de 1ª instância: Adriana Sachsida Garcia
Relator: JORGE TOSTA
Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado
Voto nº 11844

Apelação – Ação de indenização – Sentença de parcial procedência – Insurgência da ré – Preliminar de ilegitimidade de parte – Afastamento – Teoria da asserção – Autora que imputa à ré conduta negligente de autorizar a abertura de conta por terceiros para aplicação de golpes – Legitimidade reconhecida – Mérito – Acolhimento – Autora vítima de estelionato a partir de contato com terceiros, acreditando tratar de seu filho – Apelada que não adotou as mínimas cautelas para evitar as transferências para conta de terceiros – Transferências realizadas em certo espaço de tempo, podendo a autora ter verificado a regularidade das transações com seu filho, o que não ocorreu – Provas dos autos que não demonstram qualquer participação do banco réu na dinâmica dos fatos – Responsabilidade objetiva afastada – Incidência do art. 14, §3º, II, do CDC – Precedentes – Sentença reformada – RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 185/190, lavra da douta Juíza de Direito, Dra. Adriana Sachsida Garcia, da 34ª Vara Cível do Foro Central Cível, cujo relatório se adota, que, em ação de indenização, julgou parcialmente procedentes os pedidos. Em razão da sucumbência recíproca, condenou cada parte ao pagamento de 50% das verbas sucumbenciais, com honorária fixada em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, recorre a ré/apelante (fls. 193/204). Alega, preliminarmente, ilegitimidade passiva, pois sua atuação decorre apenas da conta destino, ou seja, somente disponibilizou a conta que recebeu os valores reclamados.

Quanto ao mérito, aduz que não participou da fraude perpetrada em desfavor da apelada e que tomou as providências que lhe cabiam aplicando o bloqueio e sinalização da conta que recepcionou os valores reclamados. Requer seja reconhecida a inexistência de falha na prestação de serviço, com o reconhecimento da culpa exclusiva da apelada, bem como de terceiros fraudadores.

Propugna pelo provimento do recurso para reformar a sentença para que seja acolhida a ilegitimidade da apelante e, no mérito, o reconhecimento da culpa exclusiva da apelada e de terceiros, bem como a inexistência de falha na prestação de serviços.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 202/204).

Contrarrazões às fls. 208/217.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

VOTO.

Segundo consta da inicial, a autora afirma que, no dia 11 de julho de 2024, recebeu mensagem em seu *WhatsApp*, aparentemente oriundas de seu filho Lucas, na qual este relatava que precisava fazer o pagamento a um terceiro, e solicitou 03 transferências



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

bancárias. Acreditando que falava com seu filho, a autora realizou as transferências que, juntas, somavam R\$ 7.920,00. Assevera que é pessoa idosa, possui 62 anos e, mesmo que a transferência fugisse do seu perfil, não houve qualquer mecanismo de segurança que evitasse que fosse lesada.

Após regular tramitação, sobreveio a sentença de parcial procedência, insurgindo-se a ré rogando pela reforma do julgado.

Pois bem.

De início, não há que se falar em ilegitimidade passiva da apelante.

Sabe-se que as condições da ação devem ser aferidas à luz dos pedidos e da causa de pedir deduzidas na inicial, adstritas ao exame da possibilidade e do vínculo jurídico entre as partes, privilegiando a decisão de mérito (teoria da asserção).

Dessa forma, se verificada, de plano, a ausência de quaisquer das condições da ação a partir das alegações da parte na petição inicial, o processo deverá ser extinto sem resolução do mérito. No entanto, caso a ausência das condições da ação seja constatada somente após a regular instrução do feito, é de rigor o julgamento de mérito.

Nesse sentido, a propósito, já decidiu o Superior Tribunal de Justiça que *"Segundo a jurisprudência desta Corte, as condições da ação são averiguadas de acordo com a teoria da asserção, razão pela qual, para que se reconheça a legitimidade passiva 'ad causam', os argumentos aduzidos na inicial devem possibilitar a*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

inferência, em um exame puramente abstrato, de que o réu pode ser o sujeito responsável pela violação do direito subjetivo do autor" (AgInt no AgInt no AREsp 1302429/RJ, 3ª Turma, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 24/08/2020, DJe 27/08/2020).

No caso dos autos, a pertinência subjetiva da apelante é evidente, uma vez que autora imputa-lhe a forma omissiva com que autorizou a abertura das contas por terceiros para aplicação de golpes.

Desta forma, afasta-se a alegação de ilegitimidade de parte.

Ultrapassada a questão preliminar, passa-se à análise do mérito.

O recurso comporta provimento.

Pela narrativa da inicial, verifica-se que a autora foi vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que a enganou, passando-se por seu filho e solicitando dinheiro para que pudesse efetuar o pagamento a outra pessoa.

É cediço que, nesse tipo de ação criminosa, a conduta da vítima é essencial para o êxito do golpe.

Assim, forçoso reconhecer que se a autora tivesse adotado a mínima cautela de não efetuar as transferências sem ao menos averiguar a possibilidade de fraude e de que os valores realmente seriam repassados a seu filho Lucas, teria evitado o pagamento a terceiro.

Pela análise dos comprovantes de fls. 20/22, observa-se que as transferências foram realizadas no mesmo dia, 11/06/2024,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

sendo a primeira realizada às 11h26, a segunda às 11h49 e a terceira às 13h09, para pessoas distintas, o que já deveria ter levantado suspeita da autora.

Ademais, entre a primeira transferência e a segunda passaram-se cerca de 23 minutos, e entre a segunda e a terceira, cerca de 1h20, não sendo crível que autora não tenha tentado se comunicar com seu filho para averiguar a regularidade das transações.

Em que pese a autora se considerar pessoa idosa, com cerca de **62 anos**, tal fato não é suficiente para justificar a sua conduta negligente. Ademais, a autora é advogada de longa data (OAB/SP 86.890), e sabe, ou deveria saber, dos diversos golpes que são realizados por terceiros, noticiados cotidianamente pelos canais de comunicação. Outrossim, a apelada elaborou boletim de ocorrência somente uma semana depois dos fatos.

De mais a mais, ainda que alegue que as transações fogem do seu perfil, tal alegação deveria ser ventilada em desfavor do banco ao qual mantém a conta em que saíram os valores, e não tentar imputar essa responsabilidade à instituição financeira apelante, a qual se limitou a autorizar a abertura da conta utilizada para recebimento das transferências fraudulentas.

Ademais, a autora sequer juntou *prints* das conversas que manteve com o estelionatário, a fim de que se pudesse melhor analisar o contexto em que ocorreu a fraude.

Enfim, as provas produzidas nos autos não demonstram qualquer participação do banco réu na dinâmica dos fatos, seja por ação, seja por omissão. Ao contrário, ao ser comunicado da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

possível ocorrência de fraude, providenciou o bloqueio das contas beneficiadas com as transferências realizadas pela autora.

A rigor, o que se vê é a existência de fortuito externo, decorrente de culpa exclusiva da vítima, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira e a teoria do risco da atividade (art. 14, §3º, II, CDC).

Nesse sentido, precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - RECURSO DA AUTORA QUE VERSA TÃO SOMENTE EM RELAÇÃO À RESPONSABILIDADE DO BANCO EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS - Golpe da falsa central de atendimento - Parte autora que afirma que recebeu ligação em que um terceiro que se identificou como funcionário do banco e lhe solicitou que informasse seus dados pessoais para cancelamento de suposto cartão em seu nome, que, caso não cancelado, poderia ocasionar o bloqueio de seu benefício previdenciário - Autora que acessou link encaminhado por terceiro pelo Whatsapp, tirou e encaminhou uma fotografia "selfie" e obedeceu às orientações do terceiro para estornar um valor que teria sido equivocadamente depositado em sua conta, efetuando um PIX para a ré Maximus Promotora de Crédito Ltda - Em seguida, tomou conhecimento de que foi realizado empréstimo consignado em seu nome, junto ao Banco Pan S/A, sem seu consentimento - Requerente que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista, ademais, amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Culpa exclusiva da vítima e do terceiro verificadas no caso - Corrê que foi corretamente condenada ao pagamento de danos morais - Excludente de responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Sentença mantida, inclusive nos termos do art. 252 do RITJSP. Nega-se provimento ao recurso.

(Apelação Cível nº 1018949-27.2022.8.26.0344; Relator SIDNEY BRAGA; 19ª Câmara de Direito Privado; j:

10/12/2024).

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO EMPRÉSTIMO. RESPONSABILIDADE CIVIL DO BANCO NÃO CONFIGURADA. CULPA DE TERCEIRO. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA. I. CASO EM EXAME A autora ajuizou ação contra Banco Bradesco S/A, alegando ter sido vítima de golpe após receber uma ligação de suposto funcionário do banco, propondo portabilidade de empréstimo. Após realizar a contratação, descobriu que foi induzida a transferir valores para terceiros, requerendo a declaração de inexistência do débito, devolução em dobro e indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões: (i) se o banco é responsável pela fraude praticada por terceiro; (ii) se há direito à restituição e indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A autora foi vítima de estelionato praticado por terceiro, sem comprovação de falha na segurança dos serviços prestados pelo banco. A contratação do empréstimo e a transferência de valores foram realizadas diretamente pela autora, utilizando seus dados pessoais e senha, configurando culpa exclusiva de terceiro, o que afasta a responsabilidade do banco, conforme o art. 14, §3º, II, do CDC. Não havendo defeito no serviço bancário, não se verifica responsabilidade civil do banco para a devolução dos valores ou indenização por danos morais. IV. DISPOSITIVO E TESE Sentença mantida. Recurso desprovido. Tese de julgamento: A instituição financeira não responde por fraudes cometidas por terceiros quando não há defeito na prestação do serviço e a vítima realiza as transações de forma consciente, ainda que induzida por terceiros. A responsabilidade do banco é afastada quando comprovada a culpa exclusiva de terceiro na fraude.

(Apelação Cível nº 1000958-06.2023.8.26.0699; Relatora LÉA DUARTE; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); j: 04/10/2024 – destaques deste Relator)

E, ainda, precedente de minha relatoria:

Apelação – Ação de restituição de valores cumulada com danos morais e materiais – Sentença de improcedência –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Inconformismo da autora – Não acolhimento – Autora vítima de estelionato a partir de contato com terceiro – Apelante que não adotou a mínima cautela para evitar a transferência para conta de terceiros – Provas nos autos que não demonstram qualquer participação do banco réu da dinâmica dos fatos – Apelado que promoveu a abertura da conta pelo suposto golpista após a apresentação de documentos, não cabendo ao réu presumir que a conta seria utilizada para aplicação de golpes – Fortuito externo – Responsabilidade objetiva afastada – Incidência do art. 14, §3º, II, do CDC – Precedentes – Sentença mantida – RECURSO IMPROVIDO

(Apelação Cível nº 1012795-65.2023.8.26.0438; 23ª Câmara de Direito Privado; j: 30/01/2025)

De rigor, pois, o provimento do recurso para julgar improcedente a ação.

Diante da reforma da sentença, arcará a autora integralmente com o pagamento das custas e despesas processuais, além e honorários advocatícios em favor do patrono da ré, fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Posto isso e considerando todo o mais que dos autos consta, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso.

Sem honorários recursais, conforme Tema 1059 do C. STJ.

JORGE TOSTA
Relator