



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000214115

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1127994-48.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes BANCO COOPERATIVO SICREDI S/A e AQBANK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado ANDRÉ WENNING.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento aos recursos. 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 sem voto), ERNANI DESCO FILHO E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 13 de março de 2026.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação: 1127994-48.2024.8.26.0100
Comarca: São Paulo
Juízo de origem: 33ª Vara Cível do Foro Central
Juiz prolator: Douglas Iecco Ravacci
Processo: 1127994-48.2024.8.26.0100
Apelante: Aqbank Instituição de Pagamento Ltda. e Banco Cooperativo Sicredi S.A.
Apelado: André Wenning
Interessado: PagSeguro Internet Instituição de Pagamentos Ltda.

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. AUTOR QUE SEGUIU AS ORDENS DE PESSOA DESCONHECIDA, REALIZANDO TRANSAÇÕES VIA PIX, SOB A PROMESSA DE RETORNO FINANCEIRO. GOLPE DA RENDA EXTRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA CARACTERIZADA. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE A DEMANDA. RECURSOS PROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo corréu Banco Cooperativo Sicredi alegado ausência de falha na prestação de serviços, bem como a culpa exclusiva da vítima.

2. Apelação interposta pelo corréu Agibank sustentando a nulidade da citação e, no mérito, requerendo a reforma da sentença para julgar improcedente a demanda.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

3. Verificação: (i) da nulidade da citação; (ii) de eventual responsabilidade dos réus pelos danos sofridos pelo requerente ou culpa exclusiva do consumidor.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

4. Nulidade da citação não configurada.

5. Na espécie, o ponto controvertido está na ocorrência de falha na prestação de serviços por parte dos apelantes, que teria ensejado os danos causados ao autor.

6. Ausência de falha na prestação dos serviços bancários, mas evidente culpa exclusiva da vítima que realizou as transações via PIX sem a mínima cautela, com a promessa de falso recebimento.

7. Não tem as instituições financeiras meios para evitar que o consumidor entre em sua conta e realize comando de terceiras pessoas, ainda mais transferências via PIX.

8. Não se verifica nexo de causalidade entre o prejuízo experimentado pelo requerente e a conduta dos réus, inexistindo qualquer prova de que eles tenham tido ingerência na situação vivenciada.

9. As transações questionadas foram concretizadas em razão da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa exclusiva do requerente, circunstância apta a romper com o nexo de causalidade nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual a responsabilidade dos recorridos deve ser afastada.

IV. DISPOSITIVO E TESE.

10. Recursos providos.

VOTO Nº 36091

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 327/330, aclarada às fls. 357/358, que julgou procedente a ação indenizatória para condenar as rés solidariamente ao pagamento de: a) R\$ 7.504,00 a título de danos materiais; b) R\$ 10.000,00 a título de danos morais. Consignou que os índices de correção e juros de mora se darão nos termos da vigente redação dos artigos 398, parágrafo único, e 406, §1º, ambos do CC, correção a partir do arbitramento (danos morais) e do ato (danos materiais) e juros de mora a contar da citação. Condenou as rés ao pagamento das custas e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Às fls. 357/358, acolheu parcialmente os embargos de declaração da PagSeguro para corrigir a sentença no seguinte ponto: “*a condenação solidária da embargante ao pagamento de danos materiais fica limitada ao valor de R\$ 4.600,00, correspondente às duas transações efetivamente intermediadas por sua plataforma*”.

O corréu Banco Cooperativo Sicredi S.A apela sustentando que o autor, por sua livre iniciativa, realizou todas as transferências contestadas utilizando seu próprio dispositivo móvel e seu Mobile Token, com autenticação por senha dinâmica e IP georreferenciado, como demonstra o laudo técnico produzido pela área de Prevenção a Fraudes do Sicredi.

Diz que no Boletim de Ocorrência consta que o requerente procedeu às transferências de maneira consciente e voluntária, circunstância que afasta qualquer nexo de causalidade entre os danos alegados e a atuação da Cooperativa.

Alega a inexistência de qualquer evidência de falha técnica, vazamento de dados ou defeito na prestação do serviço bancário.

Argumenta que o histórico documental demonstra de forma inequívoca que o chamado interno foi instaurado pela Cooperativa em 18/12/2023, às 21h42 (Chamado PF-48220), isto é, em prazo inferior a 24 horas da última transação realizada pelo autor. Ressalta, ainda, que na mesma data a Cooperativa procedeu à imediata ativação do Mecanismo Especial de Devolução (MED), em rigorosa observância ao prazo regulamentar. As solicitações de devolução foram devidamente encaminhadas às instituições destinatárias, mas acabaram sendo formalmente rejeitadas em razão da ausência de saldo nas contas dos beneficiários.

Aduz não ter incorrido em qualquer falha técnica, deficiência de segurança ou mora, imputando a responsabilidade exclusivamente ao consumidor. Requer, por conseguinte, a reforma da r. sentença, a fim de que seja julgada totalmente improcedente a demanda. Subsidiariamente, requer o afastamento da condenação em danos materiais e morais ou, alternativamente, a redução do quantum indenizatório arbitrado a título de danos extrapatrimoniais.

Requer, ainda, o prequestionamento expresso dos seguintes dispositivos legais, para fins de eventual interposição de recursos excepcionais: art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor; arts. 186 e 927 do Código Civil; arts. 85, §§ 2º e 11, do

CPC; Súmula 479 do STJ; e Resoluções Bacen nº 4.753/2019 e nº 4.893/2021, além dos princípios constitucionais da legalidade e da ampla defesa.

Recurso preparado e respondido.

A corré Agibank apela sustentando que o conjunto probatório constante nos autos, inclusive os documentos apresentados pelas demais instituições financeiras, evidencia de forma inequívoca que o evento danoso decorreu exclusivamente da conduta voluntária do próprio autor, que, de maneira imprudente, realizou múltiplas transferências para pessoas desconhecidas, sem que houvesse falha no serviço ou qualquer omissão atribuível ao apelante.

Suscita preliminar de nulidade da citação realizada nos autos, diante da inobservância do disposto no artigo 248, §1º, do Código de Processo Civil, que exige que a correspondência destinada à citação contenha endereço completo do destinatário, apto a permitir sua efetiva localização e ciência dos atos processuais.

Diz que, no caso em tela, o Aviso de Recebimento (AR) foi encaminhado ao endereço que, embora aparente ser aquele vinculado ao citando, não especifica dados essenciais como sala e/ou andar do prédio comercial, o que compromete a entrega correta da correspondência à parte ré, não havendo garantia de que o AR tenha sido efetivamente recebido por pessoa autorizada ou vinculada à parte citanda.

Requer o reconhecimento da nulidade da citação, com a consequente declaração de ineficácia dos atos processuais subsequentes.

No mérito diz que o autor narrou um suposto

golpe que sofreu, diante da crença em promessas de ganhos acima da média, em troca de tarefas de baixo investimento ou esforço, inexistindo qualquer participação do suplicante, muito menos ingerência nas condutas dos supostos golpistas.

Argumenta que foi o próprio recorrido quem realizou as transações, de modo espontâneo, e o golpe foi aplicado por terceiros sem qualquer violação de dados sigilosos pela instituição requerida.

Discorre que, por meio da análise dos documentos de comprovantes anexados pelo recorrido, é possível constatar que a beneficiária do valor transferido foi a empresa TJ CONTROL IMPORTADOS, CNPJ 49.799.551/0001-56.

Menciona que se houve alguma fraude, a responsabilidade é tão somente da empresa beneficiária do pagamento e do próprio requerente, que realizou a transferência de valores para terceiros, de forma livre e voluntária, porém, sem a devida cautela que se exige do homem médio.

Alega que ao realizar a transferência de valores para terceiros, de forma voluntária, não se cercou da diligência e cautela própria que se espera do homem médio, deixando de confirmar a idoneidade do negócio jurídico, o que, por si só, já demonstra a falta de zelo e cuidado do consumidor quando da realização das transações objetos da ação.

Sustentando a inexistência de danos materiais e a inocorrência de danos morais, pugna pela reforma da sentença para julgar improcedente a demanda. Subsidiariamente requer a redução da indenização por danos morais.

Recurso preparado e respondido.

É o relatório.

Inicialmente, rejeito e preliminar de nulidade de citação.

Com efeito, o AR de fl. 126 foi endereçado ao domicílio comercial do banco recorrente, como constante no cadastro da Receita Federal (fl. 422) e da procuração de fl. 384, carreada pela suplicante Agibank.

A teoria da aparência é aplicável ao caso em comento, pois que, ainda que não especificamente constasse o nº da “sala” ou do “conjunto” em que o recorrente se localizava, trata-se de um prédio comercial, sendo perfeitamente possível por aquele que recebeu a citação (porteiro ou responsável pela portaria) identificar que a empresa estava localizada naquele prédio.

Não bastasse isso, não há qualquer alegação pelas partes de que havia incorreção no endereço, onde realizada a citação, tampouco que a empresa não estava estabelecida naquele prédio.

Para apreciação do mérito, adoto o relatório da r. sentença, com a devida vênia:

“Vistos. Trata-se de Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais proposta por André Wenning em face de Banco Cooperativo Sicredi S/A, Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento da Região da Produção - Sicredi Região da Produção RS/SC/MG, AQBANK Instituição de Pagamento Ltda. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A., alegando ter sido vítima de fraude nos dias 15, 16 e 17 de dezembro de 2023, mediante a realização de transações via PIX, totalizando R\$ 7.504,00 (sete mil, quinhentos e

quatro reais). Alega o autor que, ao perceber a fraude, acionou o Mecanismo Especial de Devolução (MED), solicitando a restituição dos valores junto às instituições réis. No entanto, apesar do reconhecimento da fraude, os valores não foram devolvidos sob a justificativa de inexistência de saldo nas contas destinatárias. Diante disso, requer a condenação das réis ao pagamento dos danos materiais e morais sofridos.

As réis Banco Cooperativo Sicredi S/A e Cooperativa Sicredi Região da Produção RS/SC/MG apresentaram contestação arguindo preliminarmente sua ilegitimidade passiva, sob o argumento de que a instituição bancária apenas intermedia as transações financeiras, sem qualquer ingerência sobre as decisões dos cooperados. No mérito, sustentam que as transferências foram realizadas voluntariamente pelo autor, com uso de suas credenciais de segurança, inexistindo falha na prestação do serviço. Defendem ainda que acionaram o MED, mas a devolução foi impossibilitada pela falta de saldo nas contas destinatárias.

A ré PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. alegou que, como instituição recebedora, não poderia ser responsabilizada pela fraude, visto que cumpriu apenas o processamento das transações. Argumenta que a responsabilidade pela segurança da operação cabe à instituição pagadora e que, diante da inexistência de saldo na conta do beneficiário, não havia como efetivar a devolução.

A ré AQBANK Instituição de Pagamento Ltda. foi citada por carta e não contestou.

Em réplica, o autor rechaçou as alegações das réis, sustentando a existência de falhas nos mecanismos de segurança das instituições financeiras, a demora na abertura do MED e a ausência de

bloqueios preventivos que poderiam ter evitado a evasão dos valores. Alega, ainda, a existência de relação de consumo e a responsabilidade objetiva das rés pela deficiência na prestação do serviço bancário.”

Em seguida, sobreveio a sentença guerreada, que deflagrou o inconformismo do autor.

A *priori*, é de rigor que se qualifique a relação jurídica havida entre as partes litigantes como de consumo, uma vez que o réu se amolda à definição de fornecedor, prescrita no caput do artigo 3º da Lei nº 8.078/1990, enquanto o requerente se qualifica como consumidor.

Ademais, o C. STJ já sedimentou o entendimento de que a Legislação consumerista se aplica aos bancos, com a edição da Súmula 297, segundo a qual "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

De outro lado, muito embora a relação jurídica em tela seja de consumo, tal fato não implica na imediata inversão do ônus da prova.

Era necessária a demonstração de elementos mínimos que indicassem a verossimilhança das alegações do requerente para que fosse admitida a inversão probatória pretendida, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme Boletim de Ocorrência de fls. 55, lavrado em 18 de dezembro de 2023, o autor sofreu o “golpe da renda extra” ou do denominado “falso emprego”, no qual pagava para realizar algumas tarefas com a promessa de recebimento de valor maior que o depositado.

Na espécie, o ponto controvertido está na ocorrência de falha na prestação de serviços por parte dos apelantes,

bem como da PagSeguro Internet, que teria ensejado os danos causados ao autor.

Os elementos coligidos aos autos, porém, não evidenciam que os réus tenham concorrido para prática do evento danoso.

Ressalvado o entendimento do Juízo de origem, não verifico falha na prestação dos serviços bancários, mas evidente culpa exclusiva da vítima que realizou as transações via PIX sem a mínima cautela, com a promessa de falso recebimento.

Como confessado pelo próprio requerente, ele mesmo realizou as transações via PIX, no total de R\$ 7.504,00, confiando em terceiro desconhecido, de modo que não há indícios de que tenha ocorrido falha no sistema bancário.

Não tem as instituições financeiras meios para evitar que o consumidor entre em sua conta e realize comando de terceiras pessoas, ainda mais transferências via PIX.

Assim, no caso dos autos, a responsabilidade dos réus deveria ser afastada, diante da culpa exclusiva do consumidor, nos termos do artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude conhecida como "golpe da renda extra" ou "tarefas remuneradas". Sentença de improcedência. Apelação da autora. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Inaplicabilidade. Transferências voluntárias via PIX. Relação de consumo configurada (Súmula 297

do STJ). Caso de fortuito externo caracterizado. Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC). Ausência de prova de falha na prestação do serviço ou de que as contas beneficiárias foram abertas mediante fraude. Mecanismo Especial de Devolução (MED) de natureza mitigadora, sem garantia de êxito. Inexistência de dano moral indenizável. Sentença mantida. Recurso IMPROVIDO. Honorários majorados.

(TJSP; Apelação Cível 1013262-26.2024.8.26.0562; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 25/09/2025). Grifo nosso.

APELAÇÃO - Ação de indenização por danos materiais e morais – Golpe do falso emprego – Mensagem recebida pela filha do autor por whatsapp, oferecendo-lhe trabalho para renda extra e solicitando transferências de valores - Ausência de falha na prestação do serviço da instituição financeira ré/apelada – A filha do autor efetuou transferências por pix para terceiros, deixando de agir com a cautela esperada de confirmar a procedência das mensagens e das informações repassadas - Excludente de responsabilidade verificada - Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - Art. 14, §3º, II, do CDC – Precedentes deste e. Tribunal de Justiça - Sentença mantida – Negado provimento ao recurso.

(TJSP; Apelação Cível 1002394-43.2024.8.26.0156; Relator (a): Simões de Almeida; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 19/09/2025). Grifo nosso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, reforma-se a sentença para julgar improcedente a demanda, cujo resultado inclusive alcança o corréu PagSeguro Internet Instituição de Pagamento, que não apelou, diante da condenação solidária, incidindo o artigo 1005 do CPC.

Sucumbente o autor, arcará com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor atualizado da causa, rateados em favor dos patronos dos réus, sendo 70% dessa porcentagem divididos entre os patronos dos bancos recorrentes e 30% em favor do patrono do corréu PagSeguro.

Pelo exposto, voto por DAR PROVIMENTO aos recursos.

HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS
Relator