



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001287763

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1158694-07.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCIANI TERESINHA SHEREINER DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 10 de dezembro de 2025.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 5.868

APELAÇÃO Nº 1158694-07.2024.8.26.0100

APELANTE: Luciani Teresinha Shereiner da Silva

APELADOS: Mercadopago.com Representação Ltda.; PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

COMARCA: São Paulo – F. Central

JUIZ(A): Monica Di Stasi

Preliminar de cerceamento de defesa. Não caracterização. Suficiência da prova documental produzida.

Preliminar de ilegitimidade passiva da PagSeguro. Rejeição, diante das alegações da autora e da atuação da ré como instituição recebedora.

Apelação Cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso empréstimo. Transferência voluntária via Pix para contas mantidas pelas instituições rés. Alegação de falha na prestação de serviços bancários. Sentença de improcedência. Responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras. Inexistência de falha na prestação do serviço. Transações realizadas mediante uso regular de canais oficiais, com autenticação por senha, token e biometria. Ausência de vício técnico ou defeito funcional. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Autor que aderiu a plataforma não regulada, sem diligência mínima quanto à legitimidade dos destinatários. Ruptura do nexo causal. Justiça gratuita deferida com base em documentos que evidenciam condição econômica. Sentença de improcedência mantida – Recurso desprovido.

Vistos.

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 248/253, cujo relatório se adota, que julgou ação indenizatória por danos materiais e morais, nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por LUCIANI TERESINHA SHEREINER DA SILVA em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e MERCADO*”

PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. Sucumbente, arcará a autora com as custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa para cada réu. Observe-se a gratuidade concedida”.

Irresignada, insurge-se a parte autora a fls. 258/273. Preliminarmente alega que a sentença é nula por cerceamento de defesa. Sustenta a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, com base no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ. Aduz que houve falha na prestação de serviços, por ausência de bloqueio cautelar e de diligência na abertura das contas recebedoras. Pleiteia a inversão do ônus da prova, diante da hipossuficiência técnica da autora. Defende os danos materiais e morais, devidamente comprovados e presumidos pela jurisprudência.

Contrarrazões as fls. 258/273 e 395/399. A corré PagSeguro sustenta, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, alegando que nenhuma transferência foi realizada para contas mantidas pela instituição.

Preparo que deixou de ser recolhido ante o requerimento da gratuidade judiciária ofertado nas razões recursais.

Houve oposição ao julgamento virtual as fls. 416/417.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 6 de novembro de 2025.

É o relatório.

Sem prejuízo de se reconhecer que a oposição ao julgamento virtual apresentada às fls. 416/417 é intempestiva e, considerando a ausência de prejuízo ao opoente (art. 277 do CPC), encaminhe-se o processo diretamente para o julgamento virtual.

O recurso não merece provimento.

Preliminarmente, afasto a alegação da parte apelante quanto a nulidade da sentença, por cerceamento do direito de defesa, em razão do não deferimento de dilação probatória, com o conseqüente julgamento antecipado da lide.

No caso dos autos, era de todo desnecessária a dilação probatória e admissível o julgamento antecipado da lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do



Código de Processo Civil.

Diante das alegações das partes, os pontos controvertidos envolvem questões suficientemente esclarecidas pela prova documental constante dos autos, não demandando a produção de outras provas técnicas, eis que se trata de questão de direito.

Quanto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela PagSeguro, embora alegue que não houve transferência para contas por ela mantidas, os comprovantes juntados aos autos indicam que ao menos uma das transferências foi destinada a chave Pix vinculada ao domínio “@gmail.com”, cuja titularidade não foi tecnicamente esclarecida nos autos. A parte autora indicou expressamente que os valores foram enviados a contas mantidas pelas rés, e requereu a exibição de documentos para apuração da regularidade da abertura e movimentação dessas contas.

Nos termos da teoria da asserção, a análise da legitimidade passiva deve considerar as alegações da petição inicial como verdadeiras. A autora atribui responsabilidade à PagSeguro pela manutenção de conta utilizada no golpe, o que é suficiente para mantê-la no polo passivo, ao menos até o julgamento de mérito. Assim, rejeita-se a preliminar.

Superadas as questões preliminares, passo à análise do mérito recursal.

Depreende-se dos autos que a parte autora narra ter sido vítima de fraude conhecida como “golpe do falso empréstimo”, tendo realizado duas transferências bancárias via Pix, totalizando R\$ 2.996,95, para contas mantidas pelas instituições rés, acreditando estar quitando taxas para liberação de crédito. Após perceber o golpe, registrou boletim de ocorrência e comunicou as instituições financeiras, que, segundo a autora, não adotaram medidas eficazes de bloqueio e devolução dos valores, conforme previsto nas normas do Banco Central.

A sentença recorrida, após análise dos autos, concluiu pela inexistência de falha na prestação de serviços das rés, reconhecendo a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e enquadrando o evento como fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras.

Cinge-se a controvérsia a respeito à pretensão de responsabilização civil objetiva das instituições financeiras rés, em razão de prejuízo financeiro sofrido pela

parte autora, ora apelante, decorrente de golpe de falso investimento, mediante transferências voluntárias realizadas via PIX para contas bancárias mantidas junto às referidas instituições.

Como cediço, este tipo de golpe é bastante difundido, com orientações emanadas frequentemente por todos os bancos e instituições financeiras, inclusive pelas empresas réis, para alertar e informar consumidores para que não efetuem transações a desconhecidos e que desconfiem de promessas de altos rendimentos em investimentos não vinculados a bancos.

Neste contexto, considerando que o envio das quantias se deu por meio do PIX, impende ressaltar a redação do Enunciado nº 14, deste E. Tribunal de Justiça:

Enunciado nº 14: Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.

Consoante dispõe o *caput* do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Entretanto, o parágrafo terceiro do mesmo artigo, em seu inciso II, dispõe que o fornecedor não será responsabilizado quando se provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Desta forma, não há como se afirmar que houve responsabilidade dos bancos réus na realização das transações, posto que foram efetuadas mediante senha de uso pessoal da parte autora, cuja regularidade das transações foi comprovada pelos requeridos, ou seja, os danos decorrem de culpa exclusiva da vítima.

No caso dos autos, restou incontroverso que o golpe foi perpetrado por terceiro, que induziu a autora a realizar transferências voluntárias para contas indicadas, mediante promessa de liberação de empréstimo. A parte autora, de forma espontânea, realizou as operações, utilizando seus próprios dispositivos e senhas, sem qualquer interferência das instituições réis.

Consoante ensina a lição de Cavaliere Filho:

"(...) Mesmo na responsabilidade objetiva - não será demais repetir - é indispensável o nexos causal. Esta é a regra universal, quase absoluta, só excepcionada nos raros casos em que a responsabilidade é fundada no risco integral, o que não ocorre no dispositivo em exame. Inexistindo relação de causa e efeito, ocorre a exoneração da responsabilidade. Indaga-se, então: quando o empresário poderá afastar seu dever de indenizar pelo fato do produto ou do serviço? Tal como no Código do Consumidor, a principal causa de exclusão de responsabilidade do empresário seria a inexistência de defeito. Se o produto ou serviço não tem defeito não haverá relação de causalidade entre o dano e a atividade empresarial. O dano terá decorrido de outra causa não imputável ao fornecedor de serviço ou fabricante do produto. Mas se defeito existir, e dele decorrer o dano, não poderá o empresário alegar a imprevisibilidade, nem a inevitabilidade, para se eximir do dever de indenizar. Teremos o chamado fortuito interno, que não afasta a responsabilidade do empresário." (Programa de responsabilidade civil, 11. ed., São Paulo: Atlas, 2012, págs. 230-231).

Ademais, a parte autora não demonstrou que os valores transferidos eram incompatíveis com seu perfil de consumo, tampouco que houve negligência das instituições na abertura das contas recebedoras. A mera alegação de que os bancos deveriam ter bloqueado os valores não se sustenta diante da ausência de comunicação tempestiva e da inexistência de elementos que indicassem suspeita de fraude no momento da transação.

O nexos de causalidade entre a conduta das instituições financeiras e o prejuízo sofrido pela parte autora não se encontra demonstrado. O golpe foi perpetrado por terceiros, em ambiente externo ao sistema bancário, sem qualquer ingerência das rés. A responsabilização das instituições financeiras, neste contexto, implicaria indevida ampliação do risco do empreendimento, em violação ao princípio da causalidade.

Neste sentido, não há como atribuir a responsabilidade pelos danos à parte requerida, com base no enunciado da Súmula 479 do STJ, que dispõe que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, visto que a fraude perpetrada constitui fortuito externo, sem participação dos réus.

Também não há como se imputar aos réus a responsabilidade por fato de terceiro, qual seja, a movimentação da conta para fins fraudulentos, haja vista que as instituições atuaram como intermediárias das referidas transações e não participaram da conduta ilícita ou atuaram de forma concorrente para o dano sofrido pelas autoras, visto que não foram destinatárias dos valores, o que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade pelo prejuízo.

Outrossim, observa-se que o procedimento para regular abertura de conta foi demonstrado nos autos, havendo documento de identificação dos titulares das contas. A futura, incerta e imprevisível prática de delitos pelos titulares não pode ser imputada aos réus, considerando que a regulamentação da abertura das contas não prevê tal penalidade.

Nesta senda, cite-se que o artigo 1º, inciso I, alínea b da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN dispõe os requisitos para abertura de conta depósito, destacando-se que não há determinação de realização, pelos bancos, acerca da averiguação da finalidade da conta. *In verbis*:

Art. 1º Para abertura de conta de depósitos é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante preenchimento de ficha-proposta contendo, no mínimo, as seguintes informações, que deverão ser mantidas atualizadas pela instituição financeira: (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

I - qualificação do depositante: a) pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local do nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.) b) pessoas jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de

constituição, documentos, contendo as informações referidas na alínea anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ e atos constitutivos, devidamente registrados, na forma da lei, na autoridade competente; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

Impõe ressaltar, ainda, que não recai ao banco a responsabilidade objetiva com base na Resolução Bacen nº 4.753/2019, posto que a resolução estabelece tão somente “os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos” (art. 1º). Não há imposição de responsabilidade civil pela abertura de contas por pessoas que em atos futuros sejam identificadas como estelionatárias, limitando-se a dispor sobre a responsabilidade do banco perante o órgão regulador (BACEN) quanto à adoção das medidas necessárias para identificação e qualificação dos titulares.

É reiterado o entendimento, pelo STJ, de afastamento da responsabilidade objetiva da instituição financeira quando não forem tomadas as cautelas necessárias pelo consumidor, para impedir transações fraudulentas:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS. FRAUDE. COMPRA ON-LINE. PRODUTO NUNCA ENTREGUE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SERVIÇOS BANCÁRIOS. INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA ENTRE PARTICULARES. COMPRA E VENDA ON-LINE. PARTICIPAÇÃO. AUSÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NÃO CONFIGURAÇÃO. 1. Ação ajuizada em 30/06/2015. Recurso especial interposto em 16/03/2018 e atribuído em 22/10/2018. 2. O propósito recursal consiste em determinar se o banco recorrido seria objetivamente responsável pelos danos suportados pelo recorrente, originados após ter sido vítima de suposto estelionato, perpetrado na internet, em que o recorrente adquiriu um bem que nunca recebeu. 3. Nos termos da Súmula 479/STJ, "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de

operações bancárias". 4. O banco recorrido não pode ser considerado um fornecedor da relação de consumo que causou prejuízos à recorrente, pois não se verifica qualquer falha na prestação de seu serviço bancário, apenas por ter emitido o boleto utilizado para pagamento. 5. Não pertencendo à cadeia de fornecimento em questão, não há como responsabilizar o banco recorrido pelos produtos não recebidos. Ademais, também não se pode considerar esse suposto estelionato como uma falha no dever de segurança dos serviços bancários prestados pelo recorrido. 6. Recurso especial não provido. (REsp n. 1.786.157/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 3/9/2019, DJe de 5/9/2019.)

Por inexistir falha no serviço, não se pode atribuir às empresas rés a responsabilização civil pelos prejuízos, visto que não há nexos de causalidade entre a prestação dos serviços bancários e os danos sofridos. Sublinhe-se que o nexo foi rompido por culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiros, o que afasta a procedência da pretensão indenizatória por danos materiais e morais. Neste sentido é o entendimento desta Corte:

AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INTERMEDIÇÃO EM APLICAÇÕES FINANCEIRAS. Autor que pretende o recebimento de indenização material e moral em razão de suposta falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras requeridas. Sentença de improcedência. Apelo do autor. Requerente que foi atraído por promessa de investimento em criptomoedas com altos retornos e segurança, efetuando espontaneamente diversas transferências bancárias para a conta de terceiros golpistas. Autor que não adotou as diligências necessárias no caso concreto, ao aceitar investimento de natureza duvidosa e efetuar transferências de valores para contas externas. Extravio de seu patrimônio que não decorreu de falha na prestação de serviços pelas rés. Culpa exclusiva da vítima e ato exclusivo de terceiro fraudador. Aplicação da excludente de responsabilidade civil prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do

CDC. Inaplicabilidade ao caso da Súmula nº 479, do STJ. Ausência de nexo de causalidade entre o dano e a conduta das instituições financeiras. Falha na prestação de serviços não demonstrada. Improcedência da ação. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1005567-96.2022.8.26.0010; Relator (a): Mary Grün; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional X - Ipiranga - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/08/2023; Data de Registro: 04/08/2023).

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "Golpe do falso parente". Autora que recebeu ligação de pessoa passando-se por familiar solicitando transferência. Alegação de falha na prestação do serviço pelos réus. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Alegação de falha na criação de conta com finalidade criminosa e ausência de ressarcimento após impugnação da transferência. Transferência de valores efetuadas pela demandante para conta de terceiro. Vítima que concorreu para o dano não guardando cautelas devidas. Fato de terceiro. Instituição financeira que não poderia impedir a concretização do dano uma vez que a transferência foi realizada pela própria demandante. Abertura de conta que deve seguir os ditames da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN. Inexistência de nexo de causalidade entre conduta dos apelados e o dano sofrido, nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1000010-84.2024.8.26.0196; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/04/2025; Data de Registro: 22/04/2025).

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos morais e materiais pela qual o autor visa o ressarcimento de valores transferidos a terceiros por contrato de investimento fraudulento – Sentença de improcedência – Recurso do autor. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX – Autor que realiza transferências bancárias em razão de contrato de investimento falso divulgado por perfil "hackeado" em rede

social – Danos materiais e morais que não podem ser imputados aos bancos réus – Autor, vítima de golpe, que não atuou com a cautela necessária para assegurar a regularidade do negócio jurídico – Ausência de nexo de causalidade entre qualquer conduta praticada por parte das instituições financeiras e o prejuízo suportado pela vítima – Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula 479 do STJ e do Enunciado 14 deste E. TJSP. SENTENÇA MANTIDA – Recurso do autor desprovido, com majoração de honorários. (TJSP; Apelação Cível 1001167-62.2023.8.26.0185; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Estrela D'Oeste - 1ª Vara; Data do Julgamento: 28/08/2024; Data de Registro: 28/08/2024).

DIREITO CIVIL. BANCÁRIO. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE CONHECIMENTO COM REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. IMPROCEDÊNCIA. I. CASO EM EXAME 1. Ação de conhecimento com reparação de danos morais e materiais, visando a declaração de nulidade de empréstimos e transações, além da responsabilização dos bancos por danos materiais e morais decorrentes de golpe financeiro. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade das instituições financeiras pelos danos sofridos pela autora por golpe relacionado a investimentos financeiros e eventual culpa exclusiva da vítima. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade das instituições financeiras é afastada, pois não há nexo de causalidade entre a conduta dos bancos e o dano sofrido, configurando culpa exclusiva da vítima (ART. 14, §3, II, CDC), que, buscando por lucro imediato, cadastrou-se por iniciativa própria em site duvidoso e, após o cumprimento da "primeira tarefa", realizou outros Pix voluntariamente de valores e beneficiários diversos, pessoas físicas, sem a devida cautela na gestão de seu patrimônio. IV. DISPOSITIVO 4. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*1014633-43.2024.8.26.0071; Relator (a): Mara Trippo Kimura;
Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma
III (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 3ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025)*

Conclui-se, portanto, que não cabe às instituições financeiras a condenação por responsabilidade objetiva por falha no serviço, em razão da culpa exclusiva da parte autora ao realizar transferências de valores voluntariamente a terceiros, nos termos do parágrafo terceiro, inciso II, do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, comportando manutenção integral a sentença recorrida.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando-se os honorários advocatícios para 15% do valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator