



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000305522

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019853-87.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante OTAVIO SONEGO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO DIGIO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 2.267

APEL. Nº: 1019853-87.2024.8.26.0114

FORO: Campinas

APTE.: Otavio Sonogo (A)

**APDOS.: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A, Banco Digio S/A e
Picpay Instituição de Pagamento S/A (R)**

*RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação
de restituição de quantia paga c.c. indenização por dano
moral – Golpe do falso emprego praticado por terceiro via
aplicativo “whatsapp” – Transferências via “pix” efetuadas
pelo autor voluntariamente para conta bancária de
fraudadores – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou
omissiva do réu a caracterizar falha na prestação de serviços
– Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa
exclusiva da vítima ou de terceiros – Exegese do artigo 14, §
3º, II, do Código de Defesa do Consumidor –
Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Sentença
ratificada com amparo no artigo 252 do Regimento Interno
desta Corte – Recurso não provido.*

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra a r. sentença de fls. 571/576, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos deduzidos em “ação de restituição de quantia paga c.c. indenização por dano moral”, condenando-o ao pagamento das custas e despesas processuais, fixados os honorários advocatícios em 10% do valor atualizado da causa, observada a condição suspensiva de exigibilidade em decorrência da gratuidade da justiça deferida.

Aduz o apelante para a reforma do julgado, em síntese, que foi vítima de fraude praticada por golpistas, em razão de falha na prestação dos serviços dos réus, que possibilitaram a abertura de conta por fraudadores. Sustentando essa tese, invoca a responsabilidade objetiva dos réus, com base na Súmula 479 do STJ, e defende a necessidade de revisão da decisão judicial, bem como a reanálise dos pedidos apresentados na petição inicial (fls. 579/593).

Recurso tempestivo, contrariado e isento do preparo (fls. 173).

É o relatório.

As razões presentes no recurso não infirmaram os fundamentos da r. sentença recorrida, tampouco afetaram sua parte dispositiva.

A r. decisão guerreada analisou todas as provas e argumentos apresentados em juízo, bem decidindo a lide dentro dos limites em que foi proposta, impondo-se sua manutenção integralmente, pois, conforme observou a d. Magistrada:

“OTÁVIO SONEGO ajuizou ação de restituição de quantia paga c/c indenização por danos morais em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, BANCO DIGIO S/A E PICPAY BANK – BANCO MULTIPLO. Alega que foi vítima de golpe pelo Telegram. Foi abordado por uma pessoa de nome Isadora, que o convidou para participar de um grupo de “tarefas VIP”, no qual os participantes “ganhavam dinheiro” realizando algumas tarefas que os administradores do grupo mandavam. No início tudo corria bem. Realizava o trabalho e recebia por ele. Com o avanço das tarefas, passou a receber outras atividades nas quais ele fazia a transferência de um valor e recebia de volta, após a conclusão da atividade, 30% (trinta por cento), além do valor enviado. Após um período realizando tais tarefas, foi incluído em um grupo privado com quatro pessoas, onde passou a receber tarefas com valores maiores. No entanto, neste novo grupo, os membros cumpriam as tarefas em conjunto, ou seja, cada um deveria depositar um valor, para que todos recebessem o valor de volta. Por ser em grupo, começaram os desentendimentos e desconfiança pelo Autor, pois tinha que depositar valores altos e não recebeu de volta o bônus prometido, como era antes, no grupo anterior. Assim, tendo em vista essas tarefas serem em grupo, os administradores começaram a aterrorizar o Autor, quando este não mais queria participar do trabalho em grupo, dizendo que todos os outros membros perderiam os valores já depositados. Sendo assim, o Autor efetuou transferências, cujos valores variam de R\$ 1.000,00 (mil reais) a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais),

entre os dias 10/10/2023 e 15/10/2023. As transferências se deram para contas com chave PIX aleatórias com destino às instituições bancárias Rés, em nome de fraudadores. No total, após ser coagido pelos fraudadores por diversas vezes, realizou transferências que somam o montante de R\$26.500,00 (vinte e seis mil e quinhentos reais), mas esses valores não foram devolvidos como os anteriores. Diz que as rés são responsáveis pela fraude praticada por terceiros porque permitiram a abertura de contas para receber valor proveniente de fraude. Argumenta ser crucial destacar a complexidade em inserir os fraudadores diretamente no polo passivo da ação, devido à escassez de informações precisas sobre seus dados pessoais. Diante desse cenário, torna-se imprescindível requerer a quebra de sigilo bancário, medida que se mostra essencial para a obtenção de informações cruciais acerca da identidade desses indivíduos responsáveis pela prática fraudulenta para responsabilização direta. Argumenta que tais fatos lhes geraram dano moral. Pretende a condenação das rés ao pagamento de R\$26.500,00 e R\$3.000,00 de dano moral. (p.01/20).

(...)

PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, devidamente citada, contestou (p.259/294). Em preliminar, alegou que a petição inicial é inepta por ausência de prova e ilegitimidade passiva. Anota que as transações foram regulares e partiram da manifestação da vontade do autor e se caiu no golpe a culpa é exclusiva da vítima ou de terceiros. Impugnou o pedido de dano material e moral, pugnando pela

improcedência da demanda.

(...)

PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S.A, devidamente citado, contestou (p.481/496). Em preliminar, aduz ser parte ilegítima. Anota que as transações foram regulares e partiram da manifestação da vontade do autor e se caiu no golpe a culpa é exclusiva da vítima ou de terceiros. Impugnou o pedido de dano material e moral, pugnando pela improcedência da demanda.

BANCO DIGIO S/A, devidamente citado, contestou (p.503/519). Em preliminar, aduz ser a inicial inepta por falta de documentos e ser parte ilegítima, pois os beneficiários não possuem conta nesta Instituição, apenas o autor. Anota que as transações foram regulares e partiram da manifestação da vontade do autor e se caiu no golpe a culpa é exclusiva da vítima ou de terceiros. Impugnou o pedido de dano material e moral, pugnando pela improcedência da demanda.

(...)

O autor tinha ciência prévia dos nomes dos beneficiários dos aportes dos valores e preferiu não inclui-los no polo passivo da ação, assim, não hão se falar em quebra do sigilo bancário de terceiros estranhos à lide.

(...)

A pretensão inicial não comporta acolhimento.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por prejuízos de ordem material e moral acarretados ao autor por meio de suposta falha nos serviços de segurança prestados pelas instituições rés que aceitaram transações oriundas de fraude.

Inicialmente, necessário destacar que ao caso se aplica o Código de Defesa do Consumidor, pois o requerente é destinatário final do serviço (art. 2º, do Código de Defesa do Consumidor), bem como a parte requerida é fornecedora do serviço (art. 3, §2º, do Código de Defesa do Consumidor).

Com efeito, aplicável ao caso a responsabilidade civil objetiva, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, classificando-se como fato do serviço, tendo em vista que se atingiu a incolumidade econômica do autor.

Conforme §1º do supracitado artigo, classifica-se como serviço defeituoso aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: o modo de seu fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; e a época em que foi fornecido.

No caso em apreço, restou incontroverso que o autor foi vítima de golpe praticado por terceiros e efetuou as transações ora questionadas.

Importante ressaltar, neste momento, que o autor, de início

se beneficiou dos serviços oferecidos pela "Lema Digital Company Internacional Incorporated", indicando inclusive amigos para participar do trabalho consoante se vê a p. 26/28, somente cessando a prática quando os valores que deveriam ser por ele aportados se tornaram impraticáveis, do contrário, a prática continuaria e o seu prejuízo seria ainda maior.

Ainda nas conversações, verifica-se a informação do autor de que o banco bloqueou sua conta por suspeita de fraude (p. 32), o que demonstra a preocupação da instituição financeira com a segurança das transações.

Nota-se, portanto, que enquanto o golpe beneficiava o autor, perseverou na prática.

Não bastasse, o homem médio haveria de desconfiar sobre a oferta de trabalho que exige, antecipadamente, o pagamento de valores para posterior reembolso.

Observa-se que independentemente do valor da transação, não é possível exigir do sistema de segurança dos réus que obstem as transações emanadas da declaração de vontade do correntista, mesmo que viciada, mormente se considerarmos que a reclamação ocorreu três a quatro dias após as últimas transações (p.70/77)

Isto porque, as transações são realizadas mediante senha, selfie, informações de dados pessoais e, mesmo que a instituição financeira entre em contato com o correntista para verificar a autenticidade da transação, a resposta será

afirmativa, na medida em que a manifestação da vontade está coagida.

*Dessa forma, não há sistema de segurança que preveja se a vontade emanada do correntista está ou não eivada de vício, razão pela qual, verifico **tratar-se de fortuito externo**, nada obstante incontroverso o prejuízo suportado pelo autor que decorreu, contudo, de ações de criminosos, não, repito, por falha do sistema de segurança dos réus.*

Desse modo, reputo caracterizada a culpa exclusiva de terceiro, vez que a fraude foi elaborada por pessoa estranha à relação jurídica original, não comprovado o contrário.

Assim, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviço não deve ser responsabilizado.

(...)

Ausente a prova de nexo causal entre o dano e a eventual omissão por parte das instituições financeiras, inviável a sua responsabilização pelos danos alegados.

Assim, reputo que o caso em espeque retrata o que tanto a doutrina quanto a jurisprudência denominam como 'fortuito externo', vez que a fraude não guardou relação de causalidade com qualquer conduta praticada pela parte requerida.

Pelo exposto, e considerando tudo o mais que dos autos

*consta, **JULGO IMPROCEDENTE** o pleito inaugural com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.” (fls. 571/576).*

Como bem observado pela i. Magistrada sentenciante, os apelados atuam como prestadores de serviços e, nessas condições, submetem-se à legislação consumerista, respondendo objetivamente (ou seja, independentemente de ter agido com culpa ou não) pelos danos advindos aos consumidores por defeitos relativos às atividades exercidas.

Ainda assim, **cabe ao prejudicado** demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à configuração da responsabilidade civil objetiva, quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do prestador do serviço e o nexo de causalidade existente entre ambos.

Na hipótese vertente, infere-se do conjunto probatório carreado aos autos - especialmente das teses autorais e da reprodução das conversas mantidas via “whatssap” com os supostos fraudadores - que os prejuízos sofridos pelo apelante não foram causados por falha nos serviços prestados pelos apelados, mas sim por descuido e ingenuidade dele próprio, que acabou sendo vítima de golpe perpetrado por terceiros, com a circunstância agravante da demora em noticiar às instituições financeiras-rés a ocorrência da fraude – note-se que o apelante vinha sofrendo diversos prejuízos causados pelos fraudadores desde 13.10.2023 (fls. 31), contudo o boletim de ocorrência só fora lavrado em 17.10.2023 (fls. 78/79 e 80/81) -,

não restando alternativa senão a exclusão da responsabilidade dos apelados, a teor do disposto no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*.

“Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...) § 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Destarte, inaplicável o entendimento jurisprudencial sufragado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça à hipótese vertente, porquanto não se pode admitir que o apelante transfira aos apelados o prejuízo material a que ele próprio deu causa, muito menos o alegado prejuízo imaterial.

Nesse sentido, a jurisprudência do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

*“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. **GOLPE DO "FALSO EMPREGO"**. TRANSFERÊNCIA DE VALORES PELA AUTORA VIA "PIX" A CONTA DE TERCEIRO. I. CASO EM*

*EXAME: Autora sofreu o golpe do falso emprego e pleiteia indenização material e moral das requeridas, instituições financeiras que mantinha a conta da autora e, outra, que mantinha a conta do golpista. Sentença de improcedência, sob fundamento de culpa exclusiva da vítima. Inconformismo da autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: verificar: (i) as preliminares arguidas; e (ii) se há responsabilidade das instituições rés pela fraude perpetrada. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Dialeiticidade, requisito preenchido. (ii) Não houve falha na prestação de serviços pelas instituições rés. Autora agiu sem cautela exigível à circunstância; efetivação de transferências via PIX a terceiro desconhecido; falta de cautela da vítima em checar a veracidade da proposta de emprego. Falta de diligência mínima. Golpe praticado via rede social que não resultou de acesso aos dados bancários da autora. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras. Cumprimento regular das ordens de pagamento, sem indícios prévios de fraude aptos a justificar bloqueio preventivo (art. 39-B da Resolução 147/2021 do BACEN). **Dever de indenização não configurado. Rompimento do nexo causal. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima. Inteligência do artigo 14, §3º do CDC.** Sentença mantida. IV. DISPOSITIVO: *Recurso desprovido.*” (TJSP; Apelação Cível 1001884-14.2023.8.26.0108; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Cajamar - 1ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro: 25/03/2025).*

“APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO EMPREGO. FRAUDE POR TERCEIROS. Ação declaratória de inexistência de débito e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Culpa exclusiva da consumidora. Transferências bancárias espontâneas e sem cautela mínima na verificação da legitimidade da oferta. Adesão a proposta com promessa de ganhos elevados e rápidos, incompatível com operações financeiras regulares. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras. Cumprimento regular das ordens de pagamento, sem indícios prévios de fraude aptos a justificar bloqueio preventivo (art. 39-B da Resolução 147/2021 do BACEN). Fortuito externo. Evento alheio ao controle dos bancos, afastando a responsabilidade objetiva. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Precedentes desta Turma Julgadora. Danos morais não configurados. Manutenção da sentença nos termos do art. 252 do RITJSP, com majoração dos honorários sucumbenciais. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1001524-57.2023.8.26.0471; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Porto Feliz - 2ª Vara; Data do Julgamento: 17/03/2025; Data de Registro: 17/03/2025).

“APELAÇÃO. Bancário. Consumidor vítima do denominado 'golpe do falso emprego' ou 'golpe das falsas tarefas'. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de improcedência. Insurgência do Autor. DESCABIMENTO. Incontrovérsia sobre o golpe perpetrado contra o consumidor, cuja conduta foi decisiva para o

*prejuízo sofrido. Autor que transferiu voluntariamente valores aos golpistas. Impossibilidade de se reconhecer falha na prestação do serviço dos bancos remetentes, em decorrência da não realização de bloqueio das transações pelo monitoramento do perfil. Transferências que eram legítimas e provieram de conduta do próprio cliente. Ausência de falha das instituições destinatárias. Transações realizadas em valores diversos a quatro pessoas físicas distintas. Inexistência de qualquer indício de fraudes anteriores a reclamar o bloqueio preventivo. Demonstração de que houve o bloqueio das contas após a devida comunicação. **Boletim de ocorrência lavrado e conversas mantidas com os bancos que se deram apenas horas após a última transferência realizada. Inexistência de fortuito interno das instituições financeiras. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros a impor a incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II do CDC. SENTENÇA MANTIDA (RITJSP, art. 252) com majoração dos honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11). RECURSO NÃO PROVIDO.**" (TJSP; Apelação Cível 1128176-68.2023.8.26.0100; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 30ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 19/03/2025)*

“BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência. Insurgência do demandado. "GOLPE DO PIX". Alegação de inexistência de dever de indenizar. Acolhimento. Transferência realizada por meio de ação voluntária e exclusiva da autora, levada a erro por terceiros, sem qualquer

participação do banco demandado. A simples viabilização de abertura de contas, atendido ao disposto na Resolução 2.025/93 do BACEN, não é motivo a ensejar a decretação de serviço defeituoso por parte do banco do beneficiário. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Apelação provida. Recurso adesivo da demandante. DANO MORAL. Pedido de elevação do "quantum indenizatório". Pedido prejudicado, em razão do provimento do recurso do demandado. Recurso prejudicado." (TJSP; Apelação Cível 1048943-68.2023.8.26.0602; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025).

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA – GOLPE DO FALSO EMPREGO – PAGAMENTO DE COMISSÃO PELA REALIZAÇÃO DE TAREFAS DE COMPRA PELA ‘INTERNET’ – TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS ESPONTÂNEA – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – INEXISTÊNCIA. - Autores vítimas do denominado "Golpe do falso emprego" – Promessa de pagamento de comissão pela realização de tarefas consistentes na compra de produtos via internet, que supostamente seriam estornadas - Transferências realizadas de forma espontânea pelos próprios autores – Ausência de responsabilidade das instituições financeiras -. Inteligência do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC - Inexistência de falha na prestação de serviços a justificar o pleito indenizatório. - Diante da realização de transferências e compras de forma

espontânea pelos autores, motivados pela oferta de comissões por terceiro estelionatário, não é possível atribuir a responsabilidade pelo desfalque financeiro aos bancos requeridos, visto que a culpa é exclusiva dos autores, conforme disposto no art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor. RECURSO NÃO PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1004125-80.2022.8.26.0597; Relator (a): Nelson Jorge Júnior; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/12/2023; Data de Registro: 07/12/2023).

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO PIX. Pedido de devolução de valores transferidos mediante erro pela aplicação do "golpe do pix", bem como danos morais. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Não comprovação de falha no tratamento de dados pessoais pelo banco. Transferência proveniente de ação exclusiva do autor, levado a erro, sem qualquer participação da instituição bancária. Impossibilidade de impedimento de transferência "pix" realizada pelo próprio cliente. Aplicação do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC. Precedentes jurisprudenciais. Honorários advocatícios majorados. Apelação desprovida.” (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1138759-49.2022.8.26.0100-São Paulo; Rel. Des. JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO; j: 08/08/2024).

Prescindível, por conseguinte, qualquer acréscimo aos sólidos

fundamentos deduzidos na r. sentença vergastada.

Nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, afinado com o posicionamento do C. Superior Tribunal de Justiça que reconhece a viabilidade do órgão julgador *ad quem* adotar ou ratificar o juízo de valor firmado pelo órgão julgador *a quo*, de sorte que a transcrição do excerto do v. aresto vergastado passa a fazer parte integrante deste voto, servindo-lhe de fundamento, pois reflete posicionamento adequado ao caso em apreço.

Isto posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso e, por força do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, **majora-se** a verba honorária devida para 13% sobre o valor atualizado da causa, observada a condição suspensiva de exigibilidade em decorrência da gratuidade da justiça deferida à apelante (artigo 98, §3º, do Código de Processo Civil).

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

§ 2º do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO

Relator