



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310554

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008347-60.2024.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante SUELI APARECIDA FLORINDO LIPPMANN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª 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 SIMÕES DE ALMEIDA (Presidente) E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 31 de março de 2025.

FRANCISCO GIAQUINTO

relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 46883

APEL. Nº: 1008347-60.2024.8.26.0229

COMARCA: HORTOLÂNDIA

APTE.: SUELI APARECIDA FLORINDO LIPPMANN (JUST GRAT)

APDA.: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

Ação de indenização por danos materiais e morais – Transferência bancária realizada pela autora em benefício de terceiro, sendo vítima de golpe perpetrado através do aplicativo WhatsApp – Fraudador se fazendo passar por escritório de advocacia – Sentença de improcedência – Aplicação do CDC – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras, elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – Culpa exclusiva da autora evidenciada – A autora vítima de golpe de engenharia social, sem correlação com a atividade bancária da ré, transferindo valor a terceiro, sem se certificar quanto a veracidade das informações e fonte de dados – Transferência realizada através de PIX, tardiamente comunicada às instituições financeiras, inviabilizando a tomada de providências para evitar a fraude ou minimizar suas consequências – Falha na prestação de serviços bancários não evidenciada – Fortuito externo a excluir o dever de indenizar – Sentença de improcedência mantida – Recurso negado.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais proposta por **SUELI APARECIDA FLORINDO LIPPMANN** em face de **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A**, **julgada improcedente** pela r. sentença de fls. 94/97, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.

Apela a autora (fls. 107/111), alegando que o requerido não agiu como deveria para proteger ativos de seus clientes, sendo negligente ao não implementar medidas preventivas de bloqueio de transações suspeitas. “*O Apelado, ao atuar como prestador de serviços financeiros, deve observar rigorosos padrões de segurança, conforme estabelecido pela Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central, que orienta a implementação de barreiras contra fraudes e golpes financeiros*” (fls. 109). Ressalta a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Evidente o dano material e moral sofrido, devendo ser indenizada. “Ao perceber que havia sido vítima de fraude, prontamente notificou o Apelado na expectativa de que a transação fosse bloqueada, protegendo assim o valor transferido. Entretanto, o Apelado negligenciou seu dever regulatório ao não acionar, de imediato, o bloqueio da conta destinatária da transação, conforme estabelecido pela Resolução BCB nº 4.893/2021” (fls. 110). Pugna pelo provimento do recurso.

Recurso regularmente processado e respondido (fls. 115/120).

É o relatório.

VOTO.

Trata-se de ação indenizatória, objetivando a autora a restituição de valor transferido para conta de fraudador, além de indenização por danos morais.

Narrou a autora, na inicial, em 8/07/2024, recebeu mensagem no aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp, de pessoa que, passando-se por escritório de advocacia, solicitou o valor de R\$ 3.842,80 para pagamento de pendências jurídicas, evitando-se graves prejuízos futuros.

“A transferência bancária foi efetuada às 10:06 horas do dia 08/07/2024, para uma conta no Banco PagSeguro, acreditando tratar-se de um pagamento legítimo por serviços advocatícios. A autora, em nenhum momento, desconfiou que estava sendo vítima de um golpe, dado o nível de sofisticação e detalhamento da fraude.

Contudo, pouco tempo após a transferência, a autora passou a suspeitar da operação e tentou entrar em contato com o suposto escritório de advocacia para obter mais informações. Sem sucesso em seus esforços, a autora percebeu que havia sido vítima de um golpe e imediatamente buscou contestar a transação junto ao Banco PagSeguro, na esperança de que o valor pudesse ser bloqueado antes de ser transferido ao fraudador” (fls. 2).

Formalizou contestação da transferência junto ao réu no mesmo dia. A resposta negativa só foi dada a autora em 17/07/2024.

Postulou indenização por danos materiais e morais.

Ao contestar (fls. 40/50), o requerido defendeu culpa exclusiva da vítima, inexistindo falha na prestação dos serviços. Não pode ser responsabilizado pelo fato, ressaltando que a autora realizou transferência de valor para conta de terceiro sem adotar medidas preventivas para verificar a validade das informações.

“Não há como o Pagseguro impedir o recebimento de valores realizados através de transações PIX. O recebimento de PIX é um recurso para receber transferências de valores de outras instituições financeiras para uma Conta do Pagseguro, sendo que a transferência é instantânea. Não se pode perder de vista que, em que pese o Pagseguro tenha atuado tão somente como meio de pagamento recepcionando os valores transferidos deliberadamente pela parte autora, o reporte bancário fora recepcionado após a movimentação dos valores na conta beneficiária, o que veio a inviabilizar qualquer conduta impeditiva do réu”. Não há danos morais ou materiais a serem indenizados.

A ação foi julgada improcedente por r. sentença apelada, assim fundamentada:

“(…) No mérito, o pedido é improcedente. A controvérsia reside em saber se houve a prática de ilícito civil por parte do réu ou culpa exclusiva da vítima/autor e terceiros. Em proêmio, cumpre salientar que a relação jurídica existente entre as instituições financeiras e seus clientes, como no caso dos autos, é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme teor do Enunciado nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, eis que se trata de relação de consumo. A seu turno, consabido que a responsabilidade civil decorre da ilicitude, ou seja, quando o agente age em desconformidade ao ordenamento jurídico, lesando direito privado. Isto porque a teoria da responsabilidade civil tem por base fundamental o preceito de que a ninguém é dado causar prejuízo a outrem, regra consagrada no art. 186, do Código Civil: "Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito." Uma vez constatado o dano, cabe ao causador do prejuízo repará-lo, consoante art. 927, do Código Civil: "Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo". Neste diapasão, somado aos dispositivos retro, também a CF/88 autoriza a reparação dos danos morais e patrimoniais, nos termos do artigo 5º, inciso X: "Art. 5. (...) X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação." Dos dispositivos acima mencionados, colhem-se os elementos da responsabilidade civil, a saber: i) conduta ilícita (culposa ou dolosa); ii) resultado danoso; iii) e o nexo de causalidade entre eles. Faltando quaisquer desses requisitos, não há o dever de indenizar. Embora as instituições financeiras, em observância da teoria do risco da atividade, responderem objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores em decorrência de seus serviços, independentemente de prova da culpa (art. 14 do CDC), necessário dizer que a referida responsabilidade poderá ser ilidida mediante desconstituição do ato ilícito, do nexo de causalidade ou da existência de dano e, ainda, por prova da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (incisos I e II do § 3º, do art. 14, do Código Consumerista). Não se ignora, também, o teor da súmula n. 479/STJ, a

qual preconiza 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". Pois bem. Não obstante as razões invocada pela parte autora, não há que se falar em responsabilidade civil do réu. Pela narrativa da inicial e sobretudo pelos demais desdobramentos fáticos explicitados na contestação, a hipótese retrata ato exclusivo de terceiro que contou com a falta de dever de cuidado da autora que digitou sua senha pessoal nas transações, não havendo falha na prestação do serviço do réu, sendo certo que a atuação de estelionatários, no contexto dos autos, configura fortuito externo, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da 479 do Superior Tribunal de Justiça, inaplicável ao caso. Por outro lado, também, não há nexo causal entre a conduta do réu e o resultado da ação danosa de terceiro. Isso porque, nos casos como o presente, é de rigor ficar estabelecida a existência do nexo causal entre o fato narrado e os danos reclamados, o que não ficou evidente no caso concreto, sobressaindo como singularidade da questão, que os fatos se deram fora do estabelecimento bancário, inexistindo falha de segurança no sistema bancário, vez que a instituição financeira não tinha meios de evitar os fatos noticiados, os quais, aliados ao conceito de fortuito externo, excluíram a responsabilidade objetiva do réu. Considerando assim a condição da parte autora, sua atuação voluntária na transferência dos recursos via PIX para conta de terceiro fraudador, de rigor ser observada a regra dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil, com a limitação de obrigação da ré pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' (artigo 927, § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do CDC). No caso, se tem como fato da causa das transferências se deu para além do âmbito de atuação do banco, derivando de ato próprio e atuação individual, vale dizer, realização voluntária de transferência de valores via PIX, mediante atuação fraudulenta de terceiros, para conta bancária corretamente identificada como destinatária dos valores, mediante a utilização de senha pessoal. Ademais, é sabido que nas transferências realizadas mediante chave PIX os valores são imediatamente recepcionados na conta do terceiro assim que a ação é confirmada pela parte, resultando na ineficácia da recuperação do valor, mesmo com a contestação junto ao banco. Daí que, diante da conclusão de que a responsabilidade do banco réu foi elidida pela culpa exclusiva da vítima, e fato de terceiro, ausente o nexo causal, não há que se falar em falha na prestação de serviços, e por isso tampouco em condenação da instituição financeira ré ao ressarcimento dos danos materiais resultantes do evento suscitado, tampouco danos morais. A improcedência no caso é medida que se impõe. Ante o exposto e por tudo o mais que dos autos consta, julgo improcedente o

pedido inicial, extinguindo o feito com resolução de mérito, na forma do art. 487, I do Código de Processo Civil. Sucumbente, condeno o autor ao pagamento de custas e despesas, além de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa. Arquivem-se. P.I.C."

Pelo meu voto nega-se provimento ao recurso.

Aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo, prestando o Banco réu serviços de natureza bancária, inserindo-se no contexto do artigo 3º, § 2º, do CDC, figurando a autora como destinatária final e consumidora, de acordo com o verbete 297 do STJ.

Súmula 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

A responsabilidade do réu, como prestador de serviços, é objetiva e elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, *caput* e §3, do CDC), ficando a cargo dos requeridos a produção de provas nesse sentido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

A hipótese dos autos, porém, demonstra caracterizada culpa exclusiva da autora, excludente de responsabilidade civil da requerida, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC, a afastar a responsabilidade da pretensão indenizatória da autora pelos danos materiais e morais.

Na inicial, a autora reconheceu ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiro que se passou por escritório de advocacia, solicitando pagamento de imposto para liberação de valor devido à autora de revisão de benefício, realizando transferência via PIX no valor de R\$ 3.842,80 para a conta indicada.

Não se evidencia nos autos qualquer conduta, comissiva ou omissiva, do réu a evidenciar falha na prestação dos serviços, a legitimar a pretendida indenização por danos materiais e morais.

A transferência bancária foi realizada voluntariamente pela própria autora, que, descurando das cautelas que razoavelmente se esperam de pessoa de meridiana clareza e discernimento, deixou de checar quanto à veracidade das informações e fonte de dados, beneficiando indevidamente o fraudador.

Conquanto alegue a autora apelante encontrava-se fragilizada pela saúde do seu marido quando dos fatos, tal situação não é suficiente a responsabilizar a requerida pelo golpe sofrido.

Convém observar que a fraude noticiada é muito comum na atualidade e amplamente divulgada através dos veículos de informação, a fim de alertar a população.

Data vênua do posicionamento da autora apelante, a requerida apelada não é obrigada a controlar todas as transações realizadas por seus clientes, especialmente na hipótese de inexistir indícios de irregularidade na transação bancária e movimentação da conta corrente, como no caso, em que a transação foi realizada, voluntariamente pela própria requerente, mediante uso de senha secreta e intransferível.

De acordo com a inicial, a transação foi realizada as 10h06min. Embora afirme realizou a contestação junto ao réu no mesmo dia, não há informações do horário do registro da reclamação.

Tratando-se de transferências realizadas por PIX, definido pelo próprio Banco Central do Brasil como “o pagamento instantâneo brasileiro (...) em que os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos, a qualquer hora do dia” (<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>), a comunicação realizada pouco tempo depois dos fatos pode ser considerada tardia, inviabilizando qualquer atuação da requerida a fim de evitar a fraude ou minimizar suas consequências.

Não restou evidenciada qualquer falha na prestação de serviço ou ato ilícito praticado pela requerida, decorrendo os fatos de culpa exclusiva da autora, vítima de golpe de engenharia social que não guarda qualquer nexo causal com a atividade bancária, tratando-se de fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do requerido.

Sobre o tema, pacífica a jurisprudência do TJSP:

RESPONSABILIDADE CIVIL – Contrato bancário – “Golpe do precatório” – Ação de indenização por dano material e moral – Valores transferidos voluntariamente pela autora via “TED” e “Pix” para a conta bancária de fraudadores, que se passaram por escritório de advocacia – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva dos réus 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 – Improcedência mantida – Recurso não provido. (Apelação Cível 1003946-57.2023.8.26.0001; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional I - Santana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2024)

Apelação Cível – Ação de indenização por danos morais e materiais – Golpe via aplicativo (“app”) – Preliminares afastadas. Ilegitimidade

passiva e ilegitimidade ativa não configuradas. Mérito. Terceiro que efetua contato fazendo-se passar por escritório de advocacia, sob o argumento de necessitar de valores para viabilizar levantamento de precatório em favor da autora – Incidência da legislação protetiva do consumidor que não leva por si só à procedência da ação – Falta de cautela mínima – Culpa da própria vítima – Ausência de nexo causal – Responsabilidade civil das rés não configurada – Improcedência cuja manutenção se impõe, ainda que diante da ventilada Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) – Sentença mantida – Honorários majorados em grau recursal, observados os benefícios concedidos da justiça gratuita – Recurso desprovido. (Apelação Cível 1012402-09.2022.8.26.0590; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/11/2023)

Apelação. Ação de indenização por dano material e moral. Sentença de improcedência. Recurso da parte autora. 1. Preliminar de insuficiência do preparo afastada. Valor recolhido que corresponde a 4% (quatro por cento) do valor da causa. 2. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Alegações do banco corréu que dizem respeito ao mérito da demanda. Legitimidade deve ser analisada com base nas alegações contidas na petição inicial, na qual o autor imputou os danos causados à falha de prestação de serviço do banco, de modo que, em princípio, possui legitimidade para figurar no polo passivo. 3. Golpe de clonagem de WhatsApp. Mensagem recebida pelo celular do autor, de pessoa que se identificou como sua filha, solicitando transferência de valores. Transferências voluntárias de valores para conta de terceira pessoa (golpista). Não há como responsabilizar a instituição financeira pela transferência de valores para conta de terceiro, sem se certificar previamente o autor, sobre a veracidade do pedido. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inteligência do artigo 14, § 3º, II do CDC. 4. Sentença mantida, com majoração de honorários advocatícios nesta fase recursal. Recurso desprovido. (Apelação Cível 1007350-61.2022.8.26.0451; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/04/2023)

Apelação – Ação de restituição de valores – Golpe por aplicativo de Whatsapp – Sentença de improcedência – Recurso interposto pelo autor - Operações de PIX efetivadas de forma voluntária a estelionatário que se passou por sua filha - Excludente de responsabilidade objetiva configurada – Culpa exclusiva da vítima – Demandante que deixou de agir com as cautelas mínimas exigíveis – Ausência de qualquer conduta no sentido de checar, antes de efetivar as transferências solicitadas, se o número vinculado à foto do perfil, de fato, pertencia à sua filha – Responsabilidade do BANCO ITAU afastada – Ausência de verossimilhança quanto à alegada ocorrência de falha de conduta

pelos demais corréus – Autor que afirma que as contas em nome de terceiros, beneficiados pelas transações via PIX, foram abertas mediante admissão de documentos falsos – Falta de evidências nesse sentido – Falha que, ainda que ocorrente, não fora determinante no cenário dos fatos narrados – Improcedência da demanda confirmada - Sentença mantida – Recurso desprovido com majoração da verba honorária de sucumbência. (Apelação Cível 1112740-40.2021.8.26.0100; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2023)

Ação indenizatória por dano material. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Apelação. Golpe do Whatsapp. Pai da representante legal da empresa autora que foi vítima de fraude. Transferência solicitada por terceiro se passando pela filha. Transferência efetuada pelo pai. Afastada a aplicação da Súmula 479, do e.STJ. Fortuito externo. Culpa exclusiva de terceiro. Art. 14, §3º, inc. II, do CDC. Precedentes do TJSP. Ausência de falha na prestação de serviços por parte do banco réu. Transferência realizada regularmente. Honorários recursais. Sentença mantida. Recurso desprovido. (Apelação Cível 1009255-93.2022.8.26.0001; Relator (a): Virgílio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/03/2023)

APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Prestação de Serviços - Golpe do WhatsApp – Transferência solicitada por pessoa se passando por filho do autor - Transferência realizada - Falha na prestação do serviço não evidenciada - Culpa exclusiva da vítima configurada - Excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC – Indenização indevida - Sentença de improcedência - Insurgência recursal do autor - Ausência de demonstração dos fatos constitutivos do direito perseguido - Autor que não se desincumbiu de seu ônus, nos termos do art. 373, I, do CPC - Sentença mantida - RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1009958-24.2022.8.26.0001; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2023)

BANCÁRIOS – Ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, rejeitada – Transferência solicitada por pessoa se passando por filha da autora para conta de terceiro (golpe do WhatsApp) – Transferência efetuada pela própria autora – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte da instituição financeira, e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479 – Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Indenização indevida – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios

(CPC, art. 85, § 11), observada gratuidade de justiça e o CPC/2015, art. 98, §3º.
(Apelação Cível 1020104-27.2022.8.26.0001; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/02/2023)

Assim, não há como responsabilizar a requerida apelada a restituir o valor transferido pela autora ao fraudador, por não decorrerem os fatos narrados por falha na prestação dos serviços das instituições financeiras, restando configurada hipótese de culpa exclusiva da própria autora, excludente de responsabilidade civil (art. 14, §3º, II, do CDC).

Da mesma forma, inexistindo ato ilícito praticado pela requerida, não há danos morais a indenizar.

Elevam-se os honorários advocatícios recursais em mais 5% do valor da causa (art. 85, §11, do CPC), com suspensão de sua exigibilidade por litigar a autora beneficiada pela justiça gratuita.

Por tais fundamentos, **nega-se provimento ao recurso.**

FRANCISCO GIAQUINTO
RELATOR