



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000046398**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000465-15.2024.8.26.0660, da Comarca de Viradouro, em que é apelante PAY2FREE SOLUÇÕES EM SISTEMAS E PAGAMENTOS LTDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada CHRISTIANE REGIA ALVES HONORIO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1000465-15.2024.8.26.0660**

**Apelante: Pay2free Soluções Em Sistemas e Pagamentos Ltda**

**Apelado: Christiane Regia Alves Honorio**

**Ação: Declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais**

**Origem: Vara Única da Comarca de Viradouro**

**Juiz de 1ª instância: Dr. Pedro Henrique Antunes Motta Gomes**

**Voto nº: 19.899**

**FRAUDE BANCÁRIA. Nulidade da sentença. Inocorrência. Legitimidade passiva configurada. Presentes as circunstâncias caracterizadoras da possibilidade de sujeição da recorrente aos efeitos jurídico-processuais e materiais. Consumidor por equiparação. Falha de segurança dos serviços prestados pela ré, que contribuiu decisivamente para a atuação dos terceiros fraudadores. Fato que se insere no risco da atividade exercida. Dever de restituição do prejuízo material caracterizado. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. *Quantum* indenizatório fixado que não comporta redução. Observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. **RECURSO DESPROVIDO.****

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 307/318, cujo relatório se adota, com embargos de declaração rejeitos (fls. 334/335), que julgou improcedentes os pedidos iniciais com relação ao corréu Nubank e procedentes quanto à apelante.

Busca-se a anulação e, subsidiariamente, a reforma do *decisum* monocrático porque: a) o pronunciamento judicial padece de vício insanável ao considerar a recorrente uma instituição financeira; b) a *corrê* Pay2Free é parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda; c) na realidade a requerida Pay2Free é uma intermediadora de pagamentos; d) não restou caracterizada a responsabilidade civil da demandada Pay2Free; e) a falha de segurança está relacionada exclusivamente à atuação do requerido Nubank; f) em relação à apelante é inaplicável a Súmula 479, do STJ; f) deve ser afastada a condenação por danos materiais; g) inexistente qualquer correlação da recorrente ao empréstimo consignado firmado pela recorrida para quitar o saldo negativo do seu cartão de crédito provocado pela fraude bancária discutida nos autos; h) inexistente danos morais provocados pela *corrê* Pay2Free; i) o valor indenizatório, ao menos, deve ser reduzido (fls. 363/384).

Tempestiva e preparada (fls. 385/386), vieram aos autos as contrarrazões (fls. 391/398).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual se discute a responsabilidade pela fraude bancária perpetrada em desfavor da apelada.

Os pedidos iniciais foram julgados nos seguintes termos (fls. 317/318):

*“Ante o fundamentado e por tudo mais que dos autos consta, resolvo o mérito da ação na forma do art. 487, inciso I do Código de Processo Civil e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial para:*

*(a) REJEITAR os pedidos formulados contra a requerida NU PAGAMENTOS S.A. INSTITUICAO DE PAGAMENTO;*

*(b) CONDENAR a requerida PAY2FREE SOLUCOES EM SISTEMAS E PAGAMENTOS S/A em obrigação de pagar quantia certa, qual seja ao pagamento em favor da parte autora, a título de danos materiais na espécie dano emergente, de R\$ 26.127,05 (vinte e seis mil, cento e vinte e sete reais e cinco centavos), com incidência de correção monetária e juros de mora a partir da citação;*

*(c) CONDENAR a requerida PAY2FREE SOLUCOES EM SISTEMAS E PAGAMENTOS S/A em obrigação de pagar quantia certa, qual seja ao pagamento em favor da parte autora, a título de danos morais, de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Sobre o valor devido, incidirá correção monetária a partir da data da publicação da sentença e juros de mora a partir da data da citação.”*

*Prima facie*, deve ser afastada alegação de vício insanável na sentença.

A especial circunstância do Juízo de origem ter equiparado a apelante a uma instituição financeira não caracteriza qualquer nulidade.

Isto porque devem ser observados os brocardos *da mihi*

*factum dabo tibi ius* (dá-me os fatos que te darei o direito) e *iura novit curia* (o juiz é quem conhece o direito).

Na hipótese, a própria recorrente confessa que está subordinada à atuação do Bacen e que, dentre suas atividades empresariais, atua como correspondente de instituições financeiras e auxilia em serviços financeiros (fls. 370/371).

Assim, inexistiu qualquer impropriedade na aplicação da Súmula 479, do STJ, para o deslinde da causa.

De igual modo, a matéria preliminar arguida pela recorrente não comporta acolhimento.

Com efeito, a legitimidade da parte é: “(...) *a atribuição, pela lei ou pelo sistema, do direito de ação ao autor, possível titular ativo de uma dada relação ou situação jurídica, bem como a sujeição do réu aos efeitos jurídico-processuais e materiais da sentença* (...)” (ALVIM, Arruda. Manual de direito processual civil. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990. v. 1. p. 235).

Vale dizer, a ação só pode ser exercida por quem se diz titular de uma relação ou situação jurídica (legitimidade ativa) em face de quem figure como responsável pelo cumprimento da obrigação correspondente (legitimidade passiva).

Deve, pois, ser analisada tanto em relação ao autor,



quanto do réu e, por isso, nada mais é do que reflexo da própria legitimação de direito material.

No presente caso, discute-se as falhas de segurança dos serviços prestados pela corré Pay2Free quanto à possibilidade de fraudadores utilizarem seu meio de pagamento ofertado no mercado para obterem êxito no golpe discutido nos autos.

Desta forma, está evidenciada a existência circunstâncias caracterizadoras da sujeição da apelante aos efeitos jurídico-processuais e materiais do provimento jurisdicional em relação às pretensões iniciais.

Quanto ao mérito, é evidente a responsabilidade desta requerida quanto aos fatos narrados nos autos, que tem a obrigação de controlar a idoneidade de seus contratantes e fiscalizar a sua plataforma digital de pagamentos e respectivas contas.

A *quaestio* aqui tratada está evidenciada nos autos, como muito bem fundamentado no r. *decisum* (fls. 314/316):

*“(...) A requerida Pay2Free figura na relação jurídica como a instituição financeira que proveu o serviço de conta de pagamento ao suposto estelionatário, tornando-se, assim, um elo essencial na cadeia de eventos que culminou no prejuízo experimentado pela parte autora. A análise de sua responsabilidade, portanto, deve ser pautada pela verificação de eventual falha na prestação de seu serviço,*

*notadamente no que tange à abertura e manutenção da conta utilizada para a prática delituosa.*

*A legislação brasileira e as normativas do Sistema Financeiro Nacional impõem às instituições financeiras um rigoroso dever de diligência na identificação de seus clientes, conhecido internacionalmente como política de Know Your Customer (KYC), ou 'Conheça seu Cliente'. Tal dever não é meramente protocolar, mas sim um pilar fundamental para a prevenção de crimes financeiros, como a lavagem de dinheiro e o financiamento ao terrorismo, conforme estabelecido pela Lei n. 9613/1998, e detalhado em inúmeros regulamentos setoriais.*

*O Banco Central do Brasil, por meio da Resolução n. 4.753, de 26 de setembro de 2019, estabelece que as instituições devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares de conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação com bancos de dados públicos e privados.*

*Essa exigência visa mitigar o risco de que contas sejam abertas com documentos falsos ou em nome de 'laranjas', servindo como instrumento para a prática de fraudes.*

*A abertura de uma conta de pagamento sem a criteriosa observância desses procedimentos configura um serviço defeituoso, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. O defeito não reside na transação em si, mas na falha de segurança que permitiu a um fraudador ingressar no sistema financeiro por meio da instituição requerida, utilizando-a como plataforma para lesar terceiros. A conta inidônea, aberta de forma fraudulenta, foi o elemento central que propiciou o sucesso do golpe aplicado contra a parte autora.*

*Nesse contexto, a autora, embora não seja cliente direta da requerida, foi vítima de um evento danoso decorrente de uma falha na prestação de serviço desta. Configura-se, assim, a figura do consumidor por equiparação, ou bystander, previsto no art. 17 do Código de Defesa do Consumidor, que estende a proteção da lei a todas as vítimas do evento.*

*Diante da alegação de falha no serviço, este Juízo, em decisão saneadora de f. 268-269, oportunizou expressamente que a requerida comprovasse a regularidade de seus procedimentos, determinando a apresentação de toda a documentação pertinente à abertura da conta em nome do suposto beneficiário da transação. Tal medida permitiria à requerida demonstrar que seu serviço não era defeituoso, afastando sua responsabilidade, conforme lhe faculta o art. 14, § 3º, I, do Código de Defesa do Consumidor.*

*Contudo, a requerida deixou transcorrer o prazo assinalado sem apresentar qualquer documento, conforme certificado pela serventia à f. 274. A inércia da instituição, diante de uma ordem judicial específica para demonstrar a lisura de seus procedimentos, gera a presunção de veracidade dos fatos alegados pela autora, qual seja, a de que a conta foi aberta de maneira fraudulenta e sem a devida diligência. A falha no dever de cuidado na abertura da conta é, portanto, manifesta.*

*A conduta omissiva da instituição financeira recebedora, ao permitir a abertura de conta por estelionatários, cria o cenário perfeito para a aplicação de golpes e atrai para si a responsabilidade pelos danos causados a terceiros, ainda que estes não sejam seus clientes diretos.*

*Como se vê, a parte requerida não conseguiu demonstrar a inexistência do defeito do serviço, hipótese de fortuito externo ou mesmo que o fato aqui discutido tenha ocorrido*

*por fato imputável exclusivamente ao consumidor, o que lhe cumpria fazer sob a regência do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, referida prova só poderia recair sobre o fornecedor, pois é este que mantém arquivos, banco de dados, cadastros e conhecimento técnico que lhe permitem fácil acesso aos documentos imprescindíveis para o deslinde da questão.*

*O Código de Defesa do Consumidor é inspirado pela teoria da qualidade, de modo que há uma legítima expectativa de confiança quanto aos produtos e serviços adquiridos. A requerida atua no mercado de consumo com fundamento no risco empresarial, sustentado pelo dever de segurança, que implica no dever de absorver os danos externos causados no exercício da sua atividade. Mesmo que haja fraude, é certo que cuida-se de situação previsível no ramo de atuação empresarial, de modo que deveria a requerida ter se valido de todas as cautelas possíveis e necessárias na hora de firmar o negócio pretendido, checando inclusive a autenticidade de todos os documentos que lhe foram apresentados, a fim de se evitar o prejuízo próprio e de terceiros.*

*É este o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, o que pode se extrair do espírito do enunciado da Súmula n. 479 daquela Corte Federal, aplicável por analogia ao caso em tela: 'As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias'.*

*Portanto, resta configurada a responsabilidade civil da requerida Pay2Free, uma vez que sua falha na prestação do serviço de abertura de conta foi condição necessária para a ocorrência do dano sofrido pela autora.*

*A responsabilidade da instituição financeira recebedora, uma vez estabelecida pela falha na prestação de seu serviço, abrange a reparação integral dos danos causados à vítima, em conformidade com o disposto nos art. 186 e 927 do Código Civil e no art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. A obrigação de indenizar não se exaure no valor que transitou pela conta fraudulenta, mas estende-se a todos os prejuízos materiais que se configuram como um desdobramento direto e imediato do ato ilícito inicial.*

*A contratação de um empréstimo pela vítima para cobrir o débito gerado pela fraude, evitando assim a negativação de seu nome e outras consequências do inadimplemento, não representa uma causa superveniente autônoma, mas sim um dano emergente diretamente ligado à conduta negligente da instituição.*

*A falha no serviço da requerida é, portanto, a causa primária de todos os danos patrimoniais comprovados nos autos, e sua obrigação de indenizar alcança a totalidade dos prejuízos que a autora não teria sofrido, não fosse a brecha de segurança que permitiu a fraude. (...)*

Como se observa, é dever da apelante redobrar a vigilância no sentido de impedir a proliferação de golpes. Não é crível que uma empresa deste porte não tenha meios de adotar medidas constantes para controlar a adesão de fraudadores aos seus serviços.

Não há também nenhuma prova dos sistemas de segurança empregados para coibir situações desta natureza ou semelhantes, ante o risco da atividade desempenhada.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inviável admitir, portanto, que a recorrida seja responsável pelo ocorrido diante das circunstâncias que evidenciam a existência de vulnerabilidade interna da recorrente.

Em verdade, fato como este discutido nos autos é grave e não pode ficar impune.

Repise-se que é responsabilidade da corré Pay2Free aferir com maior grau de zelo aqueles que aderem aos seus serviços e a utilizam para fins fraudulentos, por meio de constante monitoramento, adotando mecanismos de proteção, já que é alvo constante deste tipo de golpe.

Patente, pois, que houve falha de segurança do serviço da demandada, que contribuiu decisivamente para o desencadeamento do quanto discutido nos autos.

Sobre o tema, confira-se:

APELAÇÃO – RECURSO DO RÉU – AÇÃO  
CONDENATÓRIA – APLICAÇÃO DE GOLPES  
VIRTUAIS CONTRA O AUTOR – RÉU QUE PERMITIU  
A ABERTURA DE CONTAS DIGITAIS SEM  
QUALQUER COMPLIANCE INTERNO –  
DESCUMPRIMENTO DE RESOLUÇÕES DO BACEN –  
FALHA NO DEVER DE SEGURANÇA – NEXO DE  
CAUSALIDADE CARACTERIZADO –

RESPONSABILIDADE OBJETIVA – DANOS MORAIS – MANUTENÇÃO – R. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO NÃO PROVIDO 1 – **A falha no dever de segurança promovido pelo réu, que facilitou a abertura de conta digital por estelionatários, sem qualquer consideração sobre as resoluções do Bacen aplicáveis ao caso (p. ex., 4.753/2019), atrai o nexo de causalidade pelo fortuito interno, respondendo pelos danos advindos dos golpes praticados pelos criminosos. Precedentes deste E. TJSP. Súmula 479 do C. STJ.** 2 – É cabível indenização por danos morais em razão do desvio produtivo gerado pelo réu, que não se prontificou a resolver o problema do autor, vítima de suspensão indevida de sua falha no dever de segurança, forçando-a a desviar consideravelmente sua vida útil para resolver uma barafunda cuja gênese remonta à falha da empresa. Valor de cinco mil reais condizente com o caso. Precedentes. RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1003892-97.2024.8.26.0602; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025) (g.n.)

APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais, pela qual a autora visa o ressarcimento de valores transferidos a terceiros por falsa promessa de investimento – Sentença de parcial procedência – Recursos dos réus. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX – Autora que realiza transferências bancárias em razão de falsa promessa de investimento – Transações realizadas em conta corrente mantida pela autora junto ao banco Nubank - Danos materiais e morais que não podem ser imputados ao banco – Autora, 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 da instituição financeira 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 – Por outro lado, quanto ao banco PagSeguro, de rigor sua responsabilização - **Réu que não comprova a regularidade das contas abertas por terceiros falsários antes da fraude praticada contra a autora - Inobservância das disposições contidas Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Banco que deve zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelo cliente - Desídia do banco que impõe o reconhecimento de culpa em razão da falha na prestação dos serviços, decisiva para a consumação da fraude - Responsabilidade objetiva – Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ** – Restituição da quantia transferida pela autora que se impõe. SENTENÇA REFORMADA, tão somente para afastar a responsabilização do banco Nubank, mantida a condenação do banco PaSeguro – Recurso do réu Nubank provido, desprovido o recurso do banco PagSeguro, com majoração de honorários. (Apelação Cível 1162918-22.2023.8.26.0100; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/07/2025; Data de Registro: 08/07/2025) (g.n.)

Desse modo, a demandada Pay2free tem o dever de restituir a importância retirada do saldo do cartão de crédito e que foi utilizada para a transferência bancária via *pix* que beneficiou os

fraudadores (R\$.4.996,49), assim que como quitar o empréstimo por ela tomado para quitar a dívida constituída em seu cartão de crédito.

Isto porque, a opção adotada pela recorrida para minimizar os danos (cobranças e negativação de seus dados cadastrais perante os órgãos de proteção) está vinculada intrinsecamente à responsabilidade civil da recorrente pelos desdobramentos dos fatos.

Passo à análise dos danos morais que, na espécie, são *in re ipsa*.

Cediço que a doutrina e a jurisprudência têm entendido que o dano moral decorre do próprio fato violador, o que dispensa a produção de prova a respeito de sua ocorrência, impondo, por seu turno, a necessidade de resposta, que nada mais é do que a reparação do mal causado.

Iniludível os transtornos impostos à demandante, visto que não obteve resolução dos problemas na esfera administrativa, além de ter que aderir a empréstimo bancário para mitigar os prejuízos e a insegurança de ressarcimento da alta quantia envolvida nos fatos.

Releva destacar que foi obrigada a vir a Juízo, teve que contratar advogado e litigar com as expectativas e incertezas naturais do processo para solução de seus problemas, ou seja, suportou aborrecimentos para os quais não deu causa, que não podem ser erigidos à categoria de simples transtorno ou dissabor.

Nesta senda, o dano moral suportado pela demandante está bem delineado e a responsabilidade civil da demandada plenamente caracterizada.

Ora, ante o comprometimento do patrimônio da autora decorrente de golpe, presumem-se os transtornos emocionais e psíquicos experimentados, o que resultou em evidente impacto na prática de seus atos na vida civil e não pode ser considerado acontecimento ordinário do cotidiano.

O dever de indenizar decorre de modo imediato da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor e não se elide com o ressarcimento material, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira da recorrente, o grau de culpabilidade e o efetivo impacto extrapatrimonial sofrido pela autora imperiosa a manutenção da condenação fixada em R\$.6.000,00, a título de danos morais, a fim de se evitar ofensa aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Logo, confirma-se a sentença, na integralidade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Deixo de arbitrar honorários recursais, visto que a sucumbência recíproca reconhecida em primeiro grau impede a majoração de honorários em sede recursal de acordo com o posicionamento firmado pelo STF (*cf.* ARE 917565 AgR-ED, Relatora Min. Rosa Weber, Primeira Turma, julgado em 16/03/2018, Processo Eletrônico DJe-063, Divulg 03-04-2018, Public 04/04/2018; ARE 1076774 AgR, Relator Min. Luiz Fux, Primeira Turma, julgado em 16/03/2018, Processo Eletrônico DJe-063, Divulg 03/04/2018, Public em 04/04/2018).

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

*Ex positis*, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA  
Relatora