



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000050776

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001507-39.2023.8.26.0368, da Comarca de Monte Alto, em que é apelante PAY BROKERS EFX FACILITADORA DE PAGAMENTOS S.A, é apelado ZACARIAS FRANCISCO DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

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), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

MARA TRIPPO KIMURA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO: 5989

APELAÇÃO: 1001507-39.2023.8.26.0368

COMARCA: MONTE ALTO (2ª VARA)

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: SUELLEN ROCHA LIPOLIS

APTE: PAY BROKERS EFX FACILITADORA DE PAGAMENTOS S/A

APDO: ZACARIAS FRANCISCO DE LIMA

INTDO: ITAÚ UNIBANCO S/A

Apelação. Bancário. Golpe do PIX. Ação julgada improcedente em relação ao corréu Itaú Unibanco e procedente em face da corré Pay Brokers, que figura como beneficiária dos créditos.

I. CASO EM EXAME

1. Autor alegou falha na segurança dos requeridos por não coibirem a realização de transferências instantâneas de valores via PIX, em valores que destoavam de seu perfil de movimentações financeiras. A r. sentença apelada julgou a demanda improcedente em relação ao Banco Itaú e procedente em relação à corré Pay Brokers, condenando-a a restituir o valor total das transferências PIX impugnadas (R\$ 7.000,00), além de pagar indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00. Recurso exclusivo da corré Pay Brokers.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO.

2. O cerne recursal cinge-se em verificar: i) legitimidade passiva da corré apelante para figurar no polo passivo da lide; ii) a responsabilidade da corré Pay Brokers pelo evento danoso, fruto do golpe do PIX; iii) o cabimento da reparação da devolução de valores à autora; e iv) nexo causal para o reconhecimento dos danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

3. Legitimidade passiva ad causam da corré Pay Brokers para a ação indenizatória, por figurar, nos comprovantes de transferências PIX e extratos bancários, como a beneficiária dos respectivos créditos.

4. Aplicação do CDC. Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC). Teoria do risco do empreendimento. Empresa corré apelante (Pay Brokers) que figura como a beneficiária dos valores das transferências PIX impugnadas, situação não elidida por prova em contrário. Falha no sistema de segurança da corré apelante ao ocultar nos comprovantes de transferências os dados dos eventuais beneficiários finais, figurando a própria Pay Brokers como a beneficiária dos créditos. Financeira não provou a regularidade da abertura da conta para onde transferidos os valores via PIX. Obrigação da corré apelante, na qualidade de beneficiária

dos créditos, a restituir ao autor o montante integral das transferências PIX fraudulentas (R\$ 7.000,00).

5. Danos morais. Caracterização. Lesão a direitos da personalidade do autor evidenciada. Verba indenizatória fixada em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

IV. DISPOSITIVO

6. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso interposto contra a r. sentença de fls. 258/262, cujo relatório se adota, que julgou a demanda improcedente em relação ao corréu Itaú Unibanco e procedente em face da corré Pay Brokers, com a seguinte parte dispositiva: “*Ante o exposto, com fundamento no art. 487, inciso I, do CPC, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos pelo autor contra BANCO ITAÚ S/A. Em razão da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, observada a gratuidade judiciária concedida (art. 98, § 3º, do CPC). E JULGO PROCEDENTES EM PARTE os pedidos deduzidos na inicial para o fim de condenar a corré PAY BROKERS EFX FACILITADORA DE PAGAMENTOS S/A: a) a restituir ao autor, a título de dano material, a quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), com atualização monetária desde o desembolso (24/02/2023) e juros de mora a partir da citação; e b) ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com atualização monetária e juros de mora a partir desta data. Em relação à correção monetária, aplica-se o IPCA (art. 389, parágrafo único do Código Civil) e quanto aos juros de mora, aplica-se a taxa Selic (art. 406, § 1º, do Código Civil), deduzido o IPCA. Em razão da sucumbência, condeno a corré PAY BROKERS EFX FACILITADORA DE PAGAMENTOS ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC” (fl. 262).*

Irresignada, apela a corré Pay Brokers (fls. 267/285)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sustentando, em preliminar, ilegitimidade passiva *ad causam*, pois atuou como mera empresa de meio de pagamentos, não tendo participado de forma omissiva ou comissiva na situação narrada na inicial. No mérito, sustenta inexistir falha na prestação de seu serviço, pois somente processou o pagamento instantâneo, na modalidade PIX, realizada voluntariamente pelo autor e repassou os valores correspondentes aos destinatários finais. Assevera inexistir qualquer fortuito interno para que seja aplicada a Súmula 479 do STJ, na medida em que a fraude ocorreu por culpa exclusiva da vítima (autor), que, seguindo orientações de falsário, realizou por livre e espontânea vontade as transferências PIX impugnadas, devendo ser aplicada, também em relação à corré apelante, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, do CDC. Defende, nesse cenário, inexistir nexo causal para sua condenação por danos materiais (devolução dos valores das transferências PIX em tela) e por danos morais, salientando inexistir prova concreta de abalo a direitos da personalidade do autor, quem contribuiu de forma derradeira para a fraude. Pugna pelo provimento do recurso.

O apelo é tempestivo, sendo recolhido o preparo recursal (fls. 286/287).

Contrarrrazões às fls. 291/293.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narrou o autor na inicial que, em 24/02/2023, recebeu ligação de suposto funcionário do corréu Banco Itaú informando sobre a realização, em sua conta corrente, de operação fraudulenta no valor de R\$ 7.000,00 e, para que fosse solucionada, seria necessário seguir procedimento para cancelamento de dita fraude, inclusive, com a realização de transferências PIX nos valores de R\$ 2.000,00 e R\$ 5.000,00 para conta de titularidade da corré Pay Brokers Cobrança e Serviço, o que fez, descobrindo, depois, ter sido vítima de golpe. Postulou, nesse cenário, a condenação solidária dos requeridos a restituírem o valor integral das requeridas PIX (R\$ 7.000,00), além do pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00. Instruiu o processo com os documentos de fls. 09/19.

Citado (fl. 34), o corréu Itaú apresentou contestação (fls. 35/52) sustentando inexistir falha na prestação de seus serviços, sobremaneira porque não teve qualquer participação no evento danoso relatado na inicial. Asseverou que a fraude ocorreu por culpa exclusiva da vítima, que voluntariamente realizou, de forma negligente, 02 transferências de valores via PIX para conta informada pelo falsário por canal não oficial, causa excludente de responsabilidade (art. 14, §3º, CDC). Rechaçou os pedidos de indenização por danos materiais e morais. Pediu a improcedência da ação.

Citada (fl. 69), a corré Pay Brokers não apresentou defesa, conforme certidão de decurso de prazo de fl. 126.

Foi proferida sentença que rejeitou os pedidos iniciais deduzidos contra o Banco Itaú e julgou parcialmente o feito em face da corré Pay Brokers, condenando-a por danos materiais e morais (fls. 141/144). Em sede de cumprimento de sentença, foi declarada a nulidade das intimações processuais, por não publicadas em nome dos patronos da Pay Brokers, com anulação da sentença primeva e abertura de prazo para contestação (fls. 193/194).

A corré Pay Brokers apresentou a contestação de fls. 214/233 sustentando, em preliminar, ilegitimidade passiva *ad causam*, porquanto atuou como mera empresa de meio de pagamentos, sem nenhuma participação de forma omissiva ou comissiva na situação narrada na inicial. Aduziu que os valores transferidos pelo autor foram repassados para do site de apostas “Estrela Bet” e, posteriormente, foram redirecionados aos destinatários finais de nome Isaque Moisés e Eliseu Moizes. Defendeu que a culpa ocorreu por culpa exclusiva da vítima (autor), que, seguindo orientações de falsário, realizou por livre e espontânea vontade as transferências PIX impugnadas, causa excludente de responsabilidade com força no art. 14, § 3º, do CDC. Defendeu que a situação narrada evidencia fortuito externo sem qualquer relação com a atividade da Pay Brokers e, por consequência, inexistente nexos causal para que seja responsabilizada por danos materiais e morais, requerendo a improcedência do feito. Juntou os documentos de fls. 234/244.

Réplica às fls. 251/253.

Adveio a r. sentença apelada que julgou a lide procedente em parte em face da corré Pay Brokers e improcedente em relação ao corréu Banco Itaú (fls. 258/263).

O recurso é exclusivo da corré Pay Brokers.

Da legitimidade passiva.

Evidente a legitimidade passiva *ad causam* da corré Pay Brokers para a ação indenizatória, por figurar, nos comprovantes de transferências PIX e extratos bancários (fls. 12/13), como a beneficiária dos respectivos créditos, respondendo de forma objetiva por falhas na prestação de seus serviços.

Nesse sentido:

*Apelação. CDC. Financiamento de veículo. Quitação do saldo devedor obstada. Golpe do boleto. Improcedência da demanda. Ação ajuizada com vistas à responsabilização dos réus: o réu com quem o autor firmou o contrato de financiamento e teria emitido o boleto fraudado e o réu que foi o beneficiário do pagamento. Apelo do demandante. Gratuidade da justiça ora concedida. Art. 99, § 3º, do CPC. **Responsabilidade por danos materiais apenas reconhecida com relação ao corréu beneficiário do pagamento.** Art. 14, caput, do CDC. Presença das excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, do CDC, reconhecida pela r. sentença com relação ao corréu Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A. Sentença ora parcialmente procedente. (TJSP; Apelação Cível 1015328-98.2020.8.26.0309; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023)*

II. Da responsabilidade objetiva da corré Pay Brokers.

No caso vertente, a demanda foi julgada improcedente em relação ao corréu Itaú ao fundamento de que referido Banco não praticou “nenhum ato ilegal e não há demonstração de qualquer nexos entre o fato alegado e

a conduta do banco, sendo cediço que a transferência via PIX é realizada imediatamente. Por tal motivo, todos os bancos sinalizam de forma expressa e ostensiva a necessidade de conferência dos dados do destinatário da transação. (...) Não se pode perder de vista que o autor voluntariamente seguiu os comandos ditados pela estelionatária que lhe fez a ligação, tendo acessado sua conta junto ao Banco Itaú e realizado os procedimentos que culminaram nas duas transferências PIX para a conta da segunda ré Pay Brokers. Diante do conjunto probatório, restou evidente que não houve falha na prestação de serviço bancário, mas culpa exclusiva da vítima e de terceiro, sendo assim de rigor a improcedência dos pedidos em relação ao corrêu Banco Itaú” (fl. 260). Diante da falta de insurgência recursal pelos envolvidos, houve o trânsito em julgado da aludida parte da r. sentença que rejeitou os pedidos iniciais deduzidos contra o corrêu Itaú.

Entretanto, como bem decidido na r. sentença apelada, melhor sorte não socorre à corrê apelante Pay Brokers.

Não obstante alegar ser apenas instituição de pagamento, tando atuado como mera intermediadora das transferências instantâneas PIX em questão, o acervo probatório indica o contrário. Os respectivos comprovantes PIX e extratos bancários evidenciam que a **Pay Brokers figurou como a efetiva beneficiária dos créditos das transferências questionadas, nos valores de R\$ 2.000,00 e R\$ 5.000,00**, ambas realizadas em 24/02/2023 (fls. 12/14), situação não elidida por prova em contrário.

Não há nenhuma indicação nos respectivos comprovantes das transferências PIX, tampouco nos extratos bancários (fls. 12/14), que os respectivos valores teriam outros beneficiários, senão a Pay Brokers. Logo, de se concluir que a corrê apelante foi a primeira beneficiária dos valores, que foram depois repassados, como ela mesmo reconhece, para o site de apostas “Estrela Bet” que, por seu turno, redirecionou tais valores aos destinatários finais Isaque Moisés e Eliseu Moizes (fls. 215/216).

Não bastasse, se de fato a corrê apelante não se beneficiou dos valores, a falha na prestação de serviços é ainda mais evidente, pois,

como se infere dos autos, os respectivos comprovantes de transferências não permitem (ou mesmo ocultam) que os emitentes dos pagamentos/transferências identifiquem os dados dos efetivos beneficiários finais. Nos comprovantes há somente especificam que a própria Pay Brokers é a beneficiária dos créditos (fls. 12/14).

Soma-se a isso que a financeira apelante sequer comprovou que adotou regularmente os procedimentos a ela cabíveis para verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta, como previsto na Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central. Nenhuma prova nesse sentido veio aos autos. A atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu a financeira apelante, ao permitir a abertura, sem a devida cautela, da conta para onde transferidos os valores via PIX. Tal falha de segurança deve ser considerada como fortuito interno, que decorre do risco do negócio desempenhado pela instituição financeira.

Cabia à financeira apelante, na condição de prestadora de serviços, o ônus de comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho. E de referido ônus não se desincumbiu, pois, como dito, não demonstrou ter adotado cautela para a regular abertura da conta, devendo responder objetivamente pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14 do CDC.

A respeito, bem fundamentou o d. Juiz sentenciante que: *“Ademais, era da instituição ré o ônus probatório concernente à demonstração da regularidade da abertura da conta corrente que recebeu os valores transferidos, nos termos da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, que impõe a adoção de procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado, conforme art. 2º da referida Resolução”* (fl. 261).

Daí porque não comporta censura a r. sentença ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

condenar a corré apelante a restituir ao autor o montante integral das transferências PIX fraudulentas, no montante de R\$ 7.000,00, desprovendo-se o recurso.

Confira-se a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

*APELAÇÃO – BANCÁRIOS - Ação de indenização por danos morais e materiais, pela qual a autora visa ao ressarcimento de valores transferidos a terceiros via pix de sua conta bancária – Sentença de parcial procedência – Recursos dos réus. PRELIMINAR – Ilegitimidade passiva – Não verificada – Réus que, na condição instituição financeira responsável pela conta bancária titularizada pela autora, e pela conta bancária de recebimento do valor transferido pela autora, possuem pertinência subjetiva para a discussão acerca da fraude discutida nos autos. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA VIA PIX – Operação impugnada pela autora - Regularidade não demonstrada pelo banco PicPay - Movimentação financeira efetuada que foge ao perfil de consumo da cliente, realizada em valor superior ao limite de transferência cadastrado no sistema bancário pela autora – Falha da instituição bancária na segurança e monitoramento das transações – Responsabilização solidária do banco PagSeguro - **Réu que não comprova a regularidade da conta aberta por terceiro falsário 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. (TJSP; Apelação Cível 1006267-22.2024.8.26.0198; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Franco da Rocha - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025)*

AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO – Autora alega que realizou pagamento de boleto fraudado, que teve como beneficiárias as

*rés – Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Empresa emissora do boleto consta como **beneficiária do pagamento.** **Ausência de comprovação de que o valor foi transferido a terceiros. Falha no sistema de segurança que impede a identificação do real beneficiário.** **Responsabilidade da ré emissora e beneficiária do boleto configurada,** contudo, a responsabilidade da segunda ré restou afastada diante da comprovação de que não foi a real beneficiária do pagamento. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1053582-20.2022.8.26.0100; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 19ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2023; Data de Registro: 12/09/2023)*

*EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO. CONTRADIÇÃO. OBSCURIDADE. INEXISTÊNCIA. Restou plenamente fundamentada a responsabilidade dos réus pelo evento danoso. **Mesmo não sendo o fraudador, o embargante é responsável por permitir que seu sistema de boletos não identificasse o real (último) beneficiário do crédito com a liquidação do título.** Mais ainda, permitiu que o cliente (fraudador) usasse sua marca e logotipo. EMBARGOS CONHECIDOS E REJEITADOS (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1001193-95.2021.8.26.0099; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2023; Data de Registro: 29/05/2023)*

III. Dos danos morais.

A parte autora sofreu um abalo psicológico e que tal circunstância é geradora de um stress acima do razoável e configura dano moral, que extrapola o mero aborrecimento cotidiano.

De fato, cuida-se de aposentado que auferre renda líquida de R\$ 1645,96 (extrato do INSS – fls. 16). A perda de R\$ 7.000,00 de sua conta por conta do golpe, de maneira inegável, afetou sua subsistência.

Abalada, portanto, a dignidade humana que é o pilar dos direitos da personalidade, advindo daí o dano moral pelas circunstâncias

concretas do caso.

Confira-se julgados desta E. Corte:

*APELAÇÃO ABERTURA DE CONTA E TRANSFERÊNCIA DO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INDENIZATÓRIA Ilícita abertura de conta bancária em nome do autor por fraudador. **Instituição financeira que contribuiu para a ocorrência da fraude, em razão da falha no serviço prestado Risco que se encontra atrelado à atividade desenvolvida** Fortuito interno - Responsabilidade objetiva - Art. 14, do CDC - Inteligência da Súmula nº 479 do STJ Precedentes - **Dano moral configurado**. Sentença reformada para reduzir o valor da indenização por danos morais. Recurso parcialmente provido, sem alteração da verba sucumbencial. (TJSP; Apelação Cível 1001545-51.2023.8.26.0562; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Santos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/11/2024; Data de Registro: 06/11/2024)*

Qual ao valor da indenização, deve ele ser mensurado segundo o dano sofrido e sua extensão, nos termos do art. 944 do CC, em consonância com os princípios da razoabilidade e ponderação. Deve ter caráter preventivo, com o fito da conduta danosa não se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido. Não deve, todavia, transformar-se em objeto de enriquecimento sem causa devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

O STJ, no tocante à indenização por danos morais orienta “*recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso*” (Resps. nºs 214.381-MG; 145.358-MG e 135.202-SP, Rel. Min. Sálvio Figueiredo Teixeira).

Nesse contexto, entendo que o valor arbitrado em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença de R\$ 5.000,00 revelou-se adequado. Está em conformidade com as peculiaridades do caso e os parâmetros mencionados, não comportando modificação.

IV. Da conclusão.

Como conclusão, o recurso não comporta provimento, ficando a r. sentença mantida por seus jurídicos fundamentos.

Com fundamento no artigo 85, § 11º, do CPC, e Tema 1059 do STJ, majoro os honorários sucumbenciais fixados em favor do patrono da requerida para 13% do valor atualizado da condenação.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora