



Registro: 2026.0000146682

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001715-22.2025.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante JOSÉ VICENTE PAVIA, são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NEON PAGAMENTOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1001715-22.2025.8.26.0281 (processo digital)

Comarca: ITATIBA – 1ª Vara Cível

Apelante: JOSÉ VICENTE PAVIA

**Apelados: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE
PAGAMENTO S/A e NEON PAGAMENTOS S/A**

MM. Juíza de primeiro grau: Renata Heloisa da Silva Salles

Voto nº 52.592

Apelação – Serviços bancários – Ação cominatória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu ligação de suposto preposto do banco oferecendo-lhe empréstimo consignado – Deste modo ilaqueado, o autor realizou duas transferências por “pix” para conta de terceiros – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Operações, ademais, com padrão típico de fraude. Inequivoca a responsabilidade civil da instituição financeira

mantenedora da conta do autor nessas circunstâncias 2. Instituição de pagamento Neon da qual, por seu turno, era exigível, nas circunstâncias, a demonstração da regular abertura da conta, nos termos das Resoluções BACEN nº 96/21 e nº 4.753/19. Prova não produzida. Pagamento realizado mediante transferências por “pix” dirigidas à indigitada conta. Existência da conta que representou importante ingrediente para a verificação da fraude. Falha no serviço da instituição corré evidenciada, a ensejar a respectiva responsabilidade civil. 3. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Precedentes desde Tribunal e do STJ. 4. Dano moral também caracterizado, haja vista que a fraude somente se concretizou devido à falta de cautela na abertura da conta em nome de falsário. Indenização que se arbitra na importância de R\$ 3.000,00, também sob a responsabilidade solidária dos réus. 5. Sentença parcialmente reformada, para proclamar a parcial procedência da ação, com o acolhimento do pedido de indenização por dano material e parcial acolhimento do pedido de indenização por danos morais. Verbas da sucumbência igualmente atribuídas à responsabilidade dos réus.

Deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação cominatória c.c. indenizatória proposta por JOSÉ VICENTE PAVIA em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NEON PAGAMENTOS S/A.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diz o autor, em síntese, que tinha a intenção de celebrar contrato de empréstimo bancário por meio do aplicativo do banco Pagbank. Em 28.1.25, recebeu ligação telefônica de sedizente preposto do banco, solicitando todas as suas informações pessoais e, durante a conversa, informou que seria necessário manter em conta saldo equivalente a três vezes o valor da parcela do empréstimo, o que totalizaria R\$ 2.400,00. Acreditando na veracidade das informações, o autor transferiu o valor para a conta indicada. Após concretizar a operação, o autor constatou ter sido vítima de golpe, uma vez que não recebeu o valor do empréstimo. Afirma que o banco em que mantém conta falhou ao não ter entrado em contato com o banco da conta beneficiária das operações. Já o banco recebedor, agiu de forma negligente por ter permitido a abertura de conta fraudulenta e não ter realizado o bloqueio preventivo de valores transferido por “pix”, em inobservância às Resoluções do BACEN nº 4.753/19 e nº 147/2021. Daí a demanda, objetivando a condenação dos réus à restituição da importância de R\$ 2.523,63, correspondente às operações indevidamente realizadas, e ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença julgou improcedente a ação e responsabilizou o autor pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da causa, com a nota do art. 98, § 3º, do CPC (fls. 280/286).

Apela o vencido. Como fundamentos da irresignação, argumenta o que segue, em substância: (a) os apelados falharam por autorizar movimentação atípica, em valor superior ao perfil de consumo do apelante, por deixar de implementar o MED e por não ter apresentado o dossiê do cliente da conta destinatária ou o registro de análises de risco exigidos pela regulamentação do Banco Central; (b) o valor médio das operações “pix” e “TED” realizadas pelo apelante é em torno de R\$ 200,00, mostrando-se incompatível com o valor global transferido (R\$ 2.523,63); (c) o banco apelado não apresentou o dossiê previsto no art. 43 da Circular nº 3.978/20; (d) o banco mantenedor da conta recebedora não cumpriu as determinações normativas no momento da abertura da aludida conta; (e) evidente o nexo de causalidade entre o dano sofrido pelo apelante e a falha na



prestação de serviços dos réus; e (f) requer a reforma da sentença para acolhimento dos pedidos de indenização por danos materiais e morais (fls. 290/302).

2. Recurso tempestivo (fls. 288 e 290) e respondido, com preliminar de ilegitimidade passiva, suscitada pela instituição financeira NEON PAGAMENTOS S/A (fls. 306/322 e 323/327).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

Ilegitimidade passiva.

3. Sem consistência a alegação de ilegitimidade passiva suscitada pelo apelado NEON.

Isso porque, uma vez que a instituição de pagamento compõe a cadeia de consumo em análise, é manifesto que



responde, em tese, pelos danos oriundos da suposta falha de serviço em questão, nos expressos termos do disposto nos arts. 14 e 28, §3º, do CDC.

Inequívoca, pois, a legitimidade passiva do banco para a causa.

Mérito.

4. Não há controvérsia em torno dos fatos descritos na petição inicial, seja no que se refere ao ludíbrio de que foi vítima o apelante, seja no que concerne à forma da fraude, seja sobre o fato de as operações eletrônicas ali descritas terem sido realizadas pelo apelante, enganado por terceiro.

A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com



eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejam francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Em situações como a tratada nos autos, diante do elevado número de fraudes dessa espécie, seria o caso de exigir das instituições financeiras a confirmação da realização das transferências por parte do cliente, com vistas a conferir maior segurança às



operações.

Por outro prisma que se analise a questão, ainda, fosse tão seguro e eficiente o sistema adotado pelo banco apelado PAGSEGURO, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de as operações descritas na petição inicial fugirem ao perfil do cliente, e, antes de concluídas tais operações, insisto, teria o banco providenciado a confirmação com o apelante (v. fls. 33/35).

Bem é de ver que, no dia 28.1.25, foram realizadas duas transferências por “pix”, nas importâncias de R\$ 1.523,63 e de R\$ 1.000,00, com intervalo de dois minutos e para o mesmo destinatário –, com padrão típico de fraude (v. fls. 39/40).

Assim é que o banco PAGSEGURO falhou ao não ter adotado o mínimo de cautela diante da atipicidade das operações.

5. No que concerne ao apelado NEON,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mantenedor da conta recebedora da operação, os documentos apresentados são insuficientes para demonstrar a adoção das medidas necessárias para a abertura da aludida conta.

Observe-se que a instituição de pagamento NEON apresentou um “print” de sua tela sistêmica em que consta o cadastro da conta destinatária, requereu segredo de justiça para proteger os dados pessoais da titular e informou que bloqueou a conta utilizada para a fraude. Mas não trouxe cópia do documento de identidade nem mesmo demonstrou ter conferido a veracidade dos dados que lhe foram apresentados no momento da abertura da conta.

Ora, o bloqueio da conta após a ocorrência da fraude equivale, no jargão popular, a consertar a porteira depois da fuga do gado.

Portanto, a instituição de pagamento não demonstrou a regularidade da abertura da indigitada conta, para a qual efetivamente foram transferidos os valores – ônus que lhe tocava, quer



por aplicação da regra do art. 6º, VIII, do CDC, quer pelo emprego do mecanismo previsto no art. 373, § 1º, segunda parte, do CPC.

Cabe ter em mente, com efeito, que inúmeros têm sido os estelionatos da espécie do que vitimou o apelante e que, invariavelmente, os pagamentos ou os pretensos pagamentos feitos pelas vítimas são realizados mediante transferência de valores a contas bancárias abertas por falsários, usurpando a identidade de terceiros.

Sem esse ingrediente, dificilmente tais golpes teriam o número e o êxito que apresentam, já que a circunstância de se estar transferindo valores para uma conta bancária ou, o que dá na mesma, uma conta de pagamento, não deixa de interferir favoravelmente na captação da confiança da vítima.

E é sabido que as instituições financeiras em geral, sobretudo os chamados bancos digitais (denominação em que se incluem as instituições de pagamento, ao menos segundo a acepção popular do termo), ávidos pelo lucro, costumam não adotar as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

esperadas cautelas na verificação da identidade daqueles que lhes solicitam a abertura de contas.

Haveria a instituição de pagamento corré de ter demonstrado a observância, no ato da abertura da conta, do disposto no art. 4º da Resolução 96/21 BACEN e nos arts. 1º e 2º da Resolução 4.753/19 BACEN, assim redigidos:

“Art. 4º. As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.”

“Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar 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.”

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” – e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I) –, é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte das instituições financeiras rés, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESSARCIMENTO DEVIDO. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário

defeituoso e que serviu de nexos causal para o sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, as transferências foram efetivadas via PIX trouxeram para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. E segundo, acolhe-se a pretensão de ressarcimento do dano material. Diante da falha e responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pela autora no importe de R\$

13.678,99. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1005166-69.2024.8.26.0320, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. ALEXANDRE DAVID MALFATTI, j. 3.10.24 – são meus os destaques).

“APELAÇÃO – Bancário – Pretensão de ressarcimento, por parte da instituição financeira, dos valores pagos pelo consumidor vítima de fraude. GOLPE – Transferência realizada via boleto após negociação com falsário via aplicativo de mensagens – **Demonstrada ausência de cautela na abertura da conta em nome da terceira beneficiária – Instituição bancária que sequer acostou aos autos algum documento que teria exigido no momento da abertura da conta da beneficiária autora da fraude – 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 pelo autor que se impõe. DANOS MORAIS não configurados – Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1003953-97.2023.8.26.0664, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. II (Dir. Priv. 2), Rel. Des. JOÃO BATTAUS NETO, j. 30.9.24 – g.n.).

“APELAÇÕES DOS CORRÉUS – PRETENSÃO REPARATÓRIA – Golpe do falso funcionário – Legitimidade passiva ad causam do corréu BS2 - Autor imputa falha nos serviços prestados pelo corréu junto ao qual mantém relação contratual – Alegação de litisconsórcio necessário - Incorrência - Terceiros beneficiários das transações estranhos à relação consumerista existente entre as partes – Criminosos, passando-se por

prepostos do corréu BS2, lhe enviaram link através do aplicativo Whatsapp para suposta atualização de itoken – Autor confessa ter acessado o link e seguido o procedimento indicado pelos fraudadores – Superveniência de transferências em proveito de terceiros – Manifesta falta de cautela do autor que elimina a responsabilidade objetiva do corréu BS2 – Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II, CDC – Fortuito externo – Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do C. STJ – Corréu Itaú, contudo, deve ser responsabilizado por ausência de demonstração da regularidade na abertura das contas bancárias beneficiárias, que podem se converter em corredor de ativos provenientes de crimes – Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Inobservância das disposições contidas no Regulamento PIX (Resolução nº I de 12/08/2020) – Desídia do corréu Itaú que importa em reconhecer a concorrência da falha na prestação dos serviços para o prejuízo material experimentado pelo autor – Responsabilidade objetiva dessa casa bancária



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(súmula 479, STJ) – Enunciado 14, da Seção de Direito Privado do TJSP – Restituição do montante subtraído do autor – Dano moral configurado – Quantum reparatório bem calibrado – APELAÇÃO DO CORRÉU ITAÚ DESPROVIDA – APELAÇÃO DO CORRÉU BS2 PROVIDA, a fim de afastar as obrigações que lhe foram impostas em Primeiro Grau.” (TJSP, Ap. 1042062-29.2023.8.26.0100, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. I (Dir. Priv. 2), Rel. Des. M. A. BARBOSA DE FREITAS, j. 26.9.24 – g.n.).

A mesma tese é adotada no precedente do Egrégio Superior Tribunal de Justiça desse modo sintetizado:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

1. Ação indenizatória por danos materiais

ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024.

2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.

3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos

necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não

se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários.” (REsp n. 2.124.423/SP, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 20.8.24 – g.n.).

6. Assim, merece reforma a r. sentença, para reconhecer a responsabilidade civil dos réus pelos danos experimentados pelo apelante, em caráter solidário.

Tais importâncias experimentarão correção monetária, a contar das datas de cada um dos desembolsos e segundo o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela Lei 14.905/24 (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), isto é, da data das transferências, à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7. Não tenho dúvida, além disso, de que o episódio dos autos trouxe ao apelante sofrimento íntimo considerável, digno de proteção jurídica.

Tenho por caracterizado, portanto, o afirmado dano moral, uma vez que a fraude de que foi vítima o apelante somente se concretizou em razão da ausência de cautela da ré NEON ao ter aceitado a abertura de conta em nome de terceiros falsários – o que alcança o banco corréu.

Em face desse cenário, é de ser reconhecido o dano moral e, diante dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em casos análogos, arbitrar a indenização na quantia de R\$ 3.000,00.

Tal quantia experimentará correção monetária a partir da data da conclusão do julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ) e acréscimo de juros de mora, contados da data das operações (Súmula 54 do STJ), observando os mesmos índices e taxas já acima apontados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

8. Em suma: a r. sentença será reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda, com o acolhimento do pedido de indenização por dano material e parcial acolhimento do pedido de indenização por danos morais.

Inverte-se, assim, a responsabilidade pelas verbas da sucumbência, arbitrados os honorários de sucumbência, devidos ao advogado do apelante, em 15% sobre o montante global da condenação, ainda sob responsabilidade solidária dos apelados.

Posto isso, meu voto **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator