



Registro: 2026.0000125385

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002698-75.2024.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante MARIA DA CONSOLAÇÃO MOURA INACIO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

M.A. BARBOSA DE FREITAS

RELATOR

Assinatura Eletrônica



NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU
1ª TURMA

Processo nº 1002698-75.2024.8.26.0048 (Voto nº 10181)

APELAÇÃO DA AUTORA – BANCÁRIO – GOLPE DO WHATSAPP – Consumidora que recebe mensagens de estelionatário passando-se por seu filho e realiza, por dias, diversas transferências para diferentes beneficiários – Inescusável falta de cautela da autora ao se deixar enganar por terceiro, sem o mínimo cuidado de verificar a origem das mensagens recebidas – PagSeguro e Nubank que procederam à abertura de contas bancárias utilizadas para o ato ilícito, não carreando sequer documento de identidade dos supostos contratantes – Ausência de demonstração na regularidade desses ativos – Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Fortuito Interno – Desídia que importa em reconhecer a concorrência para a fraude – Falha na prestação dos serviços, aliada à falta de cautela da consumidora, que deu ensejo ao sucesso do golpe e prejuízo material experimentado – Responsabilidade objetiva dos corréus mencionados – Incidência da Súmula nº 479, do C. STJ – PagSeguro que deverá arcar com a restituição de 50% do desfalque patrimonial sofrido pela autora em relação às operações recebidas na sua plataforma – Com relação ao Nubank, além de não comprovar a abertura das contas destino, também não observou o limite de PIX da autora – Sendo assim, a corresponsabilidade da autora fica reconhecida apenas até o limite diário do PIX, enquanto o que ultrapassar este valor é de responsabilidade integral desta casa bancária – No mais, danos morais não configurados, eis que a autora contribuiu, ainda que involuntariamente, para o evento danoso – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

APRESENTO MEU VOTO

Trata-se de **apelação** interposta pela autora contra a respeitável sentença exarada nas fls. 479/486 (fls. 490/510), proferida pelo MMº. Juízo da 1ª Vara Cível de Atibaia, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser reformada**, consoante fundamentos a seguir expostos.

Basicamente, a autora alega que é correntista dos **Bancos Santander e Nubank**, de modo que, na data de 17 de dezembro de 2023, **recebeu mensagem de uma pessoa que se dizia ser seu filho**, solicitando que ela realizasse uma série de pagamentos para terceiros (fls. 02 e 161/222).

As transferências foram efetuadas durante dias para diferentes recebedores em instituições financeiras diversas, **só vindo a tomar conta que fora vítima do golpe na data de 23 de dezembro de 2023**, quando elaborado o boletim de ocorrência (fls. 42/43), almejando, nesta demanda, o ressarcimento pelo prejuízo material e moral que sofrera (fls. 35).

Em sede de contestação, as três casas bancárias presentes no polo passivo, quais sejam **PagSeguro** (fls. 235/242), **Santander** (fls. 275/289) e **Nubank** (fls. 327/371), defenderam, em linhas gerais, a tese de **ocorrência de culpa exclusiva da vítima**, afastando assim qualquer falha na prestação de seus serviços.

Ato, contínuo, sobreveio a r. sentença que julgou **improcedente** a ação (fls. 485), seguida da presente insurgência que visa sua reforma, com a **condenação das instituições pagadoras** (fls. 495) e **recebedoras** (fls. 502), bem como o **arbitramento de indenização a título de danos morais** (fls. 507).

Nesse passo, assentadas as narrativas das partes, **entendo que a situação retratada nos autos impõe reconhecer a corresponsabilidade dos corréus, sem excluir a culpa concorrente da autora**, a teor do que dispõe o artigo 945, do Código Civil, como adiante se verá.

Isto porque, partindo-se da descrição fática exposta na inicial, ***emerge admitir que a autora colaborou decisivamente no sucesso do golpe que sofreu, agindo com inescusável falta de prudência ao realizar, ela mesma, do dia 17 de dezembro ao dia 23 de dezembro, mais de uma dezena de operações, em valores expressivos, para diferentes recebedores*** (fls. 18), ***sem*** sequer ao menos se certificar de que o contato realmente partiu de seu filho.

Ora, na data das transações ***a miríade de golpes praticados por meio digital era amplamente divulgada pelos veículos de comunicação***, quase que diariamente noticiando tais ocorrências, sendo inconcebível que a autora delas não tivesse tomado conhecimento por qualquer meio, adotadas as regras de experiência comum subministradas pelo que ordinariamente acontece (artigo 375, do Código de Processo Civil).

Por isso, ***não há como se afastar a responsabilidade da própria autora que, deliberadamente, realiza transferências*** simplesmente ao receber mensagens de alguém se passando por seu filho, ***sem buscar ter plena certeza de quem lhe estaria fazendo tais solicitações***.

Por outro lado, ***forçoso reconhecer*** que ***tal ação criminosa só atingiu final êxito porque também houve falha dos corréus PagSeguro e Nubank***, ao possibilitarem que pessoas mal intencionadas se utilizassem de ativos por eles administrados – o que se depreende da circunstância de que ***não*** demonstraram ter agido com o ***cuidado necessário na abertura das contas destinatárias daquelas transferências***.

Dessa forma, tal falha possibilitou a abertura de contas fraudulentas e, por fim, ***a utilização dessas para perpetração do golpe***.

Logo, o que se verifica *in casu* é a ***também patente falha na prestação dos serviços dos corréus PagSeguro e Nubank***, eis que ***não demonstraram***, técnica e incisivamente, a adequada

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”** (artigo 2.º, da **Resolução nº 4.753/2019, do BACEN** – grifei).

Nessa direção, bem se vê que a comodidade oferecida ao consumidor na abertura de conta **descambou à desídia dos apelados na verificação de com quem estava selando relação jurídica**, notadamente porque o procedimento, que deveria ser regido pelo **dever de cautela, muito pouco exigiu** – ao menos é esta a conclusão que aflora dos autos.

Anoto, por oportuno, que a intensidade de crimes em ambientes digitais enseja **maior sensibilidade** das casas bancárias a fim de evitar a ocorrência de delitos no âmbito de seus serviços.

O que se colhe dos autos, pois, é a **concorrência desses corréus, ainda que involuntária, para facilitação de atos criminosos por falha da segurança de seus serviços**, daí advindo sua **responsabilidade** pela reparação, parcial, do dano sofrido pela autora.

No sentido:

“AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL, FUNDADA EM TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA A CONTA DE TERCEIROS, EM RAZÃO DE GOLPE POR MEIO DO APLICATIVO WHATSAPP. descabimento da alegação de cerceamento de defesa, pois a análise conjunta dos argumentos das partes e dos documentos apresentados nos autos É suficiente para a solução do mérito. reforma parcial da r. sentença para condenar o corréu pagseguro À restituição de metade dos valores transferidos pela autora para A conta nº 23627251-4, diante da caracterização da culpa concorrente, nos termos do art. 945 do código civil, uma vez que a conduta de ambas as partes contribuiu para a concretização do evento danoso. constatação de que, apesar de a autora não ter agido com

cautela ao realizar transferências de elevados valores, após receber mensagens de terceiros que se passavam pelo seu filho, a abertura da conta por estelionatários foi essencial à concretização do golpe. ausência de demonstração de regularidade na abertura da conta utilizada para o crime praticado contra a consumidora, observando-se a confiabilidade, a qualidade e a segurança dos serviços de pagamento, nos termos do art. 7º, v, da lei nº 12.865/13, que dispõe sobre os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento integrantes do sistema de pagamentos brasileiro (spb). impossibilidade de condenar A empresa ré ao pagamento de compensação por dano moral, diante da repartição de responsabilidade entre as partes. recurso provido em parte". (TJSP, Apelação Cível nº 1006062-72.2021.8.26.0529, Rel. Alberto Gosson, j. 21/03/24)

"AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE BANCÁRIO PELO QUAL FRAUDADORES TERCEIROS, VALENDO-SE DE NARRATIVA FALSEADA, INDUZIRAM A REQUERENTE A LHES TRANSFERIR CERTO NUMERÁRIO. Sentença de procedência parcial em relação ao corréu BRADESCO, somente com sua condenação na devolução integral do valor objeto da operação fraudulenta, e de improcedência em relação aos demais corréus. Insurgência da autora e da casa bancária condenada. PRELIMINAR de ilegitimidade passiva da instituição financeira afastada. MÉRITO. Demandante vítima de estelionato, a partir de contato com terceiro que, passando-se por sua filha, enleou-a em narrativa falseada, levando-a a concluir a operação impugnada. Relação de consumo. Depósito da quantia em conta corrente aberta por terceiro fraudador em instituição financeira ré, que não comprovou a regularidade da abertura da conta. Falha na segurança do serviço prestado pelo requerido. Inteligência da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Consumidora, contudo, que, agiu de forma incauta. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Danos de natureza material que devem ser igualmente repartidos entre a autora e o réu Bradesco. Danos morais não configurados. Inexistente comprovação do abalo moral ou de outra lesão imaterial. Sentença parcialmente reformada. Recurso da autora não provido e recurso interposto pelo banco parcialmente provido, com redistribuição do ônus sucumbencial". (TJSP, AC nº 1000553-78.2023.8.26.0081, Rel. Márcio Teixeira Laranjo, j. 08/02/2024 - grifei)

Assim, *constatada a culpa concorrente, o corréu PagSeguro deverá arcar com 50% dos prejuízos oriundos das transferências recebidas através de sua plataforma.*

Já com relação ao *Nubank*, há que se destacar um ponto relevante que conduz para uma *peculiaridade em sua condenação.*

Isto porque, conforme relatado pela instituição em sua própria contestação, **a autora, ao não atribuir manualmente um limite de PIX, sujeitou-se aos padrões da plataforma, com limitação de R\$ 5.000,00** – diurno e noturno (fls. 345).

Sendo assim, cristalina a inobservância quanto a esta especificidade, **a corresponsabilidade da autora fica reconhecida apenas até o valor limite de PIX diário de que dispunha**, de modo que, **o que ultrapassar este importe diário, será de responsabilidade integral desta casa bancária**.

Feito tal esclarecimento, destaco que **são essas as transferências que compreendem o dano material ora acatado** por este relator:

a) R\$ 2.430,00, no dia 18/12/2023, do **Nubank** para conta mantida junto ao **Banco Pan** (fls. 54);

b) R\$ 3.281,49, no dia 18/12/2023, do **Nubank** para conta mantida junto ao Itaú (fls. 54);

c) R\$ 8.565,00, no dia 18/12/2023, do **Nubank** para conta mantida junto ao **PagSeguro** (fls. 54);

d) R\$ 11.968,00, no dia 18/12/2023, do **Nubank** para conta mantida junto ao **PagSeguro** (fls. 54);

e) R\$ 1.000,00, no dia 18/12/2023, do **Nubank** para conta mantida junto ao **Nubank** (fls. 55);

f) R\$ 3.630,00, no dia 20/12/2023, do **Nubank** para conta mantida junto ao **Nubank** (fls. 55);

g) R\$ 7.745,89, no dia 23/12/2023, do **Nubank** para conta mantida junto ao **Nubank** (fls.55);

h) R\$ 4.890,00, no dia 23/12/2023, do **Nubank** para conta mantida junto ao **Nubank** (fls.55).

Acerca do **dano moral** (fls. 507), tenho que **a autora concorreu de forma decisiva na conclusão do golpe**, circunstância que, por si só, **afasta** a responsabilidade dos corréus quanto à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

eventual abalo em sua esfera íntima; por fim, diante da documentação acostada às fls. 577/589 e 59/60 (fls. 574), **fica mantido o acesso gratuito à Justiça já deferido na origem** (fls. 223).

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, **DOU PARCIAL PROVIMENTO À APELAÇÃO para, reconhecendo a culpa concorrente das partes, CONDENAR a PagSeguro e o Nubank ao pagamento de 50% (cinquenta por cento) do prejuízo experimentado pela autora em relação às transferências recebidas em suas plataformas, destacando que, com relação ao Nubank, a corresponsabilidade da autora fica reconhecida apenas até o valor limite de PIX diário de que gozava, enquanto que o seu excedente será suportado integralmente por esta casa bancária.**

No mais, estas quantias devem sofrer atualização e incidência de juros desde os respectivos desembolsos (Súmula 54, do Superior Tribunal de Justiça), estes correspondentes à taxa legal prevista nos artigos 389 e 406, do Código Civil (Taxa Selic).

Diante do resultado deste julgamento, **as partes também ratearão, em idêntica proporção**, todas as custas e despesas processuais havidas no curso deste feito (artigo 86, do Código de Processo Civil), arcando cada uma com o pagamento dos honorários advocatícios do patrono do seu adversário, **que ora ARBITRO em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa** (art. 85, § 2º, CPC e Tema nº 1.076, do STJ) para cada um, **com exceção do Banco Santander, que não sofreu qualquer condenação e ressalvada a gratuidade da autora.**

P. I. C.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

M.A. Barbosa de Freitas
RELATOR