



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000046321**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002800-06.2024.8.26.0337, da Comarca de Mairinque, em que é apelante LUANA DA SILVA MELO, são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**FERNANDO SASTRE REDONDO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 41600**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002800-06.2024.8.26.0337**

**COMARCA: MAIRINQUE - FORO DE MAIRINQUE - 2ª VARA**

**JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: CARLA CARLINI CATUZZO**

**APELANTE: LUANA DA SILVA MELO**

**APELADOS: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A E ITAÚ UNIBANCO S/A**

**AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Golpe do “falso leilão”. Transferência bancária de valor a estelionatário decorrente da aquisição de veículo. Operação efetuada voluntariamente pela autora, que não sabia ser vítima de um golpe. Ausência de falha na prestação dos serviços bancários em relação ao banco no qual a consumidora mantém a conta. Sentença confirmada, no ponto. Responsabilização da instituição financeira administradora da conta, Pagseguro, aberta pelo estelionatário. Cabimento. Corréu que não comprovou a abertura regular da conta. Precedentes do STJ e desta Corte. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**RELATÓRIO**

Recurso de apelação interposto contra a r. sentença (fls. 240/243), de relatório adotado que, em ação de reparação de danos, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor atribuído à causa, observada a gratuidade.

Sustenta a autora cerceamento de defesa, ante o julgamento antecipado da lide. Aponta falhas na abertura, verificação e controle da conta destinatária da transferência, bem como a omissão no bloqueio de valores mesmo após a notificação da fraude. Alega ausência de fundamentação (fls. 248/256).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 260/271 e 272/285).

**VOTO**

De início, cumpre destacar que as razões recursais apresentadas pela autora não ofendem o princípio da dialeticidade, pois trazem, *quantum satis*, impugnação específica aos fundamentos da sentença que se pretende ver reformada.

De outra parte, não há se falar em cerceamento de defesa, pois a prova pericial pretendida pela autora não é pertinente nem relevante ao desate da lide.

Na hipótese, a prova documental apresentada se mostrou suficiente à elucidação dos fatos e questões discutidas, sendo dispensável a pretendida produção de prova pericial, tudo a autorizar o julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

No mais, cuida-se de ação de reparação de danos, afirmando a autora que teria negociado em leilão a aquisição de um veículo, tendo efetuado a transferência da quantia de R\$. 22.140,00 via TED para destinatário que mantinha conta bancária junto ao corréu Pagseguro, tendo constatado, posteriormente, tratar-se de fraude.

A improcedência da ação há de ser confirmada em relação ao corréu Itaú, instituição na qual a consumidora possui conta corrente e de onde partiu a transferência por ela realizada.

Isto porque, evidente que não houve fraude na operação bancária, mas sim e supostamente na venda realizada e na abertura da conta fraudulenta pelo fraudador. A transferência de valores foi apenas o método de pagamento eleito pela autora para a quitação do preço ajustado com a alegada fraude.

Não obstante seja o corréu Itaú administrador da conta corrente pertencente à autora, certo é que não teve participação ou ingerência no negócio jurídico de compra e venda, limitando-se a permitir a operação realizada mediante senha e não se pode, de fato, adotar a tese de que a operação fugiu ao perfil da conta da consumidora, pois ela mesmo confessou tê-la realizado.

Como a responsabilidade de instituições financeiras decorre da má prestação do serviço, resta evidente que, no caso em exame, não é possível atribuir culpa ao Banco Itaú pelos fatos noticiados.

Assim, inalterável o desfecho de improcedência da ação em relação a ele, mantida a sentença, neste ponto, por seus próprios fundamentos.

Já em relação ao PagueSeguro, os pedidos deverão ser acolhidos.

Com efeito, afirmou a demandante que houve falha na abertura da conta pelo fraudador que se beneficiou da transferência por ter o corréu permitido a abertura sem os padrões de segurança e autenticidade necessários.

Já decidiu o Superior Tribunal de Justiça que as instituições financeiras têm o dever de verificar a identidade e qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, a fim de validá-las e evitar, obviamente, que sejam utilizadas para fins ilícitos.

Pelas regras de experiência comum, é possível afirmar que os bancos, nas contratações digitais, exigem digitalização dos documentos pessoais de identidade, fotografias e comprovação de endereço, bem como geolocalização para contratações de seus produtos, mormente as aberturas de conta.

No caso, o corréu PagueSeguro não trouxe, de fato, prova de que houve cautela na abertura da conta pelo fraudador, não apresentando sequer um documento que comprovasse a sua regularidade.

Assim, não comprovou o corréu a abertura regular da conta, não tendo se desincumbido de comprovar os fatos desconstitutivos do direito da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

E se não cumpriu com as diligências que se esperava na abertura da conta, que se revelou irregular, não demonstrando em nenhum momento o cumprimento das normas do Banco Central, há de se concluir que permitiu ação do estelionatário para aplicação de golpe em prejuízo da autora, reconhecendo-se, assim o nexos causal entre a falha no dever de segurança na abertura da conta pelo estelionatário e o prejuízo da demandante.

Além disso, a responsabilidade da instituição financeira também decorre da teoria do risco, pois ao disponibilizar seus produtos, responde por ilícitos praticados

em ambiente virtual.

No mesmo sentido, já decidiu o STJ e esta Corte. Confirmam-se:

“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.” (STJ, REsp n. 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024.)

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação do autor de que foi vítima de fraude e que as rés devem ser

responsabilizadas pelos danos que experimentou, uma vez que permitiram a concretização de transação atípica, bem como a abertura da conta corrente, sem a adoção das cautelas exigíveis, utilizada para a prática de fraude. Relação de consumo evidenciada, ainda que por equiparação, no caso da corré Stone. Admissibilidade no caso da inversão do ônus da prova. Inexistência de prova do vínculo causal entre a conduta da corre Nubank e os danos sofridos pelo autor. Improcedência do pedido inicial nesta passagem. **Circunstância, outrossim, de que a corré Stone, em sua defesa, defendeu a legitimidade da abertura da conta corrente, mas não trouxe para os autos nem mesmo começo de prova da veracidade de suas alegações. Falta de prova de que tenha a Stone observado as normas emanadas do Banco Central do Brasil no procedimento de abertura, manutenção e encerramento de conta corrente [Resolução 4.753, de 2019]. Negligência da Stone evidenciada.** Ressarcimento dos danos materiais de R\$ 10.972,50, correspondentes ao valor da transferência efetivada pelo autor para a conta fraudulenta, determinado. Fato que acarretou sério abalo psicológico ao autor, porque atingido por golpe que importou em vultoso prejuízo decorrente da negligência da Stone na prestação do seu serviço. Danos morais configurados. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente e apenas em relação à corré Stone. Recurso provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (Apelação Cível 1007055-15.2024.8.26.0011; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 03/02/2025) (destacamos).

“Apelação - Ação indenizatória - Compra e venda de motocicleta pelo "Facebook" – Golpe - Pagamento feito pelo autor a terceiro, estelionatário, mediante transferência bancária - Causa de pedir afirmando responsabilidade objetiva dos bancos-réus por suposta falha na prestação dos serviços, consistente em haver possibilitado ao terceiro a abertura de conta sem as necessárias cautelas ou por não adotar sistema que identifique as operações conforme perfil do consumidor - Sentença de improcedência - Irresignação parcialmente procedente. (...)

3. Hipótese em que o autor, ilaqueado pelo delinquente, realizou a transferência via "pix" para correntista do corréu em pagamento do preço pela suposta aquisição da motocicleta. Impossibilidade, porém, de responsabilização do réu "Nu Pagamentos" pelo ocorrido. Elementos dos autos não evidenciando fato imputável ao réu no episódio de que foi vítima o autor, só o que ensejaria o reconhecimento da respectiva responsabilidade a partir da teoria do risco da atividade. Aplicação da excludente de responsabilidade civil, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

**4. Instituição financeira corré "Mercado Pago" da qual era exigível, nas circunstâncias, a demonstração da regular abertura da conta, nos termos da Resolução BACEN nº 4.753/19. Prova não produzida. Pagamento realizado mediante transferência eletrônica dirigida à indigitada conta. Existência da conta que representou importante ingrediente para a verificação da fraude. Falha no serviço da instituição financeira corré evidenciada, a ensejar a respectiva responsabilidade civil. 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.**

5. Autor fazendo jus, assim, a indenização correspondente ao quanto transferiu para a conta empregada para realização da fraude.

6. Dano moral também caracterizado, haja vista o longo e penoso caminho percorrido pelo autor para solucionar a questão. Consideração, ainda, de que a fraude somente se concretizou devido à falta de cautela na abertura da conta em nome de falsário. Indenização que se atribui exclusivamente à responsabilidade da corré "Mercado Pago" e que se arbitra na importância de R\$ 2.000,00, consideradas as peculiaridades do caso e tendo em conta os critérios adotados por esta Colenda Câmara.

7. Sentença parcialmente reformada, para proclamar a parcial procedência da ação frente o banco corréu "Mercado Pago" e inverter a responsabilidade pelas verbas da sucumbência. Afastaram as questões preliminares e deram parcial provimento à apelação." (TJSP; Apelação Cível 1001881-67.2024.8.26.0482; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/10/2024)

"Indenizatória por danos materiais e morais - Preliminar - Ilegitimidade passiva - Não reconhecimento - Incidência da teoria da asserção - Análise de responsabilidade que se relaciona com o mérito - Preliminar afastada. Abertura de conta bancária fraudulenta seguida de transferências - Responsabilidade do corréu 'Itaú Unibanco S.A.' - Ausência - Condenação solidária - Descabimento - Matérias não devolvidas - **Responsabilidade da corré '99 Pay Instituição de Pagamento S/A' Ilícito extracontratual - Adequação relativa ao procedimento de abertura de conta bancária - Cautelas por fraude na abertura de conta bancária - Responsabilidade limitada da instituição financeira à desídia - REsp nº 2.124.423 - Prova da regularidade da abertura da conta utilizada pelo fraudador para aplicação de golpe - Ônus da instituição financeira - Artigo 373, II, do CPC - Dever de verificar e validar a identidade, a qualificação do titular da conta e as informações fornecidas - Resoluções Bacen nº 4.753 e nº 4759 de 2019 - Condutas não adotadas pela corré - Apuração interna que reconheceu o dever de pagar - Responsabilidade reconhecida pelos danos causados - Artigos 186 e 187 do Código Civil - Inexigibilidade de dever jurídico para o autor pela criação e utilização da conta - Dever de restituir configurado (...) Sentença reformada neste capítulo. Recurso provido em parte." (TJSP; Apelação Cível 1078613-74.2024.8.26.0002; Relator (a): Henrique Rodrigo Claviso; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025)**

Oportuno destacar parte dos fundamentos deste último julgado de que "é prática corriqueira às instituições financeiras que funcionam, exclusivamente, em ambiente virtual a exigência de fotografia de documentos pessoais e biometria facial para procedimentos como abertura de conta, transações financeiras e contratação de empréstimos, o que, todavia, não se comprovou ter ocorrido na presente hipótese, descumprido pela corré apelante, assim, o ônus disposto no artigo 373, II, do CPC".

Em suma inarredável a responsabilidade do litisconsorte Pagueguero, pois há de se reconhecer a sua negligência pela abertura da conta fraudulenta e responsabilidade civil, ressalvado, obviamente, o direito de regresso contra o estelionatário.

Impõe-se, assim, a sua condenação à devolução do valor transferido, que deverá ser corrigido monetariamente conforme a tabela prática do TJSP, a partir da data da transferência, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso até a entrada em vigor da Lei 14.905/24, quando passará a incidir o IPCA para efeitos de correção e a SELIC para os juros moratórios (deduzido o IPCA), observando que não poderá incidir juros negativos.

A indenização por dano moral também há de ser acolhida diante dos transtornos vivenciados pela autora, que ultrapassam meros dissabores, revelando-se razoável sua fixação em R\$. 10.000,00, que deverá ser corrigido a partir da publicação deste acórdão pelo índice do IPCA, e, os juros moratórios a contar do ilícito, com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos.

Em suma, a sentença é reformada para acolher os pedidos da autora em relação ao corréu Pagueguero, que fica condenado a pagar custas despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo

Relator