



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000195693

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003286-81.2024.8.26.0210, da Comarca de Guáira, em que é apelante JOÃO DE SOUSA ROBERTO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO GENIAL S.A, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e EFI S/A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 10 de março de 2026.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1003286-81.2024.8.26.0210

Apelante: João de Sousa Roberto

Apelados: PicPay Instituição de Pagamento S/A, Nu Pagamentos S/A - Instituição de Pagamento, PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A, Banco Genial S/A, Efi S/A Instituição de Pagamento

Comarca: Guaíra

Juíza sentenciante: Dra. Renata Carolina Nicodemos Andrade

Voto nº 34.741

Ementa:

Apelação. Responsabilidade civil. Transferência de valor via “PIX” e empréstimo pessoal decorrentes de golpe. Falso anúncio de venda e doação de móveis via rede social (Facebook). Falha na prestação do serviço caracterizada quanto às instituições financeiras receptoras, diante da ausência de comprovação da regularidade na abertura e manutenção das contas utilizadas na fraude. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Restituição dos valores transferidos. Danos morais não configurados. Ação ora julgada parcialmente procedente. Recurso parcialmente provido.

Vistos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença de págs. 812/818, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a presente ação de indenização por danos materiais e morais sofridos pelo autor em razão de ter sido vítima de golpe em venda e doação de produtos, decorrente de falso anúncio publicado em rede social.

Concluiu o julgado que as instituições financeiras réis não foram responsáveis pelo golpe, seja por ação ou omissão, para ocorrência do golpe, e entendeu que houve culpa exclusiva do autor, afastando, assim, o dever de indenizar.

Apela o autor com vistas à inversão do resultado com relação às réis *Pagseguro, Picpay, Banco Genial e Efi*, argumentando, em síntese, que não adotaram mecanismos adequados de segurança e permitiram abertura irregular das contas receptoras dos valores transferidos (págs. 822/836).

O recurso foi processado e respondido pelas instituições financeiras requeridas (págs. 841/864, 865/878, 879/885, 886/899 e 900/912), que, em síntese, impugnam a gratuidade da justiça, arguíram preliminar de não conhecimento do recurso e, no mérito, defenderam a manutenção do julgado.

É o relatório.

Inexiste impedimento ao conhecimento do recurso, observado que as razões de apelo atendem a exigência da dialeticidade na medida em que são apresentados os pontos de inconformismo e as razões para a modificação da sentença apelada.

Não há que se falar em revogação da gratuidade da justiça concedida à autora oportunamente pela decisão de págs. 383/384, pois a presunção de necessidade a que alude o art. 99, § 3º, do CPC é técnica de concretização do direito fundamental de gratuidade da justiça



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituído no art. 5º da CF que cabe ao juiz garantir.

E a parte requerida não apresentou elementos de prova suficientes a afastar o benefício e nem demonstrou a possibilidade de custeio das despesas processuais, ônus de prova que lhe incumbia.

Quanto ao mais, trata-se de ação em que a parte autora alega que, em 23/08/2024, foi vítima de golpe após visualizar anúncio de móveis e eletrodomésticos publicado em perfil de sua prima no *Facebook* e entrar em contato via *WhatsApp*, posteriormente identificados como invadidos por terceiros. Afirma ter realizado diversas transferências bancárias, totalizando R\$ 57.993,98, além de contratar empréstimo de R\$ 15.000,00, tudo induzido a erro, por acreditar tratar-se de negociação legítima.

Narra que, ao perceber o ocorrido, no mesmo dia comunicou imediatamente as instituições financeiras, registrou boletim de ocorrência, porém não houve bloqueio das contas destinos e nem recuperação dos valores.

Sustenta que as operações destoavam totalmente de seu perfil de consumo e que as instituições financeiras não adotaram mecanismos adequados de prevenção e segurança, tampouco cautela na abertura das contas que facilitaram o golpe.

Assim, persegue a declaração de inexigibilidade do empréstimo, a restituição dos valores transferidos e indenização por danos morais na quantia de R\$ 10.000,00.

As rés, a seu turno, alegam que não houve falha na prestação de seus serviços e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente ao autor e a terceiros.

Pois bem.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nos moldes relatados, a ação foi julgada improcedente e o demandante não concorda com o entendimento adotado pela r. sentença apenas no que diz respeito à responsabilidade das instituições financeiras receptoras, especificamente na abertura irregular das contas bancárias favorecidas com os valores transferidos.

Aplica-se no caso trazido a exame a Súmula 297 do C. STJ e, assim, cabia à parte requerida o ônus de provar a inexistência de falha na prestação de seus serviços, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, notadamente em razão da vulnerabilidade do requerente perante os réus.

A parte autora não nega que realizou as dez transferências via Pix e o empréstimo pessoal descritos na petição inicial, em razão de ter sido vítima de golpe praticado por terceiros (pág. 04).

A inicial apresenta como causa de pedir a má prestação na execução do mecanismo de devolução, na observância do perfil de consumo do autor e no procedimento de abertura das contas de destino.

Em relação ao corréu Nu Pagamentos S/A, anote-se que nada relativo ao serviço por ele prestado tem conexão com as razões recursais aqui expostas, de modo que resta mantida a improcedência da ação com relação a essa instituição financeira.

Por outro lado, no que diz respeito aos demais corréus, razão assiste em parte ao recorrente, haja vista que a controvérsia está na regularidade da abertura e manutenção das contas em favor de terceiros, as quais possibilitou o ilícito.

O argumento do Banco Genial tecido nas contrarrazões sobre apenas prestar serviços de API para a empresa que foi favorecida dos valores transferidos não prospera, vez que a relação de consumo sequer é impugnada por este apelado e que as operações questionadas foram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

viabilizadas pelos serviços do banco, de modo que responde objetivamente pelos danos decorrentes do risco do negócio, conforme prevê o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor.

Os corréus Pageseguro, Picpay, Banco Genial e Efí não se desincumbiram do seu ônus de provar a adoção de cautelas para a verificação da idoneidade do correntista que admitiram conforme as exigências administrativas, nos termos da Resolução nº 4.753/2019 do Bacen, pois sequer apresentaram qualquer prova documental a demonstrar a regularidade da abertura e manutenção das contas correntes em questão.

As instituições oferecem a terra adubada para a semeadura do crime e conferem aparência de idoneidade aos envolvidos e, desse modo, devem suportar as consequências decorrentes da falha na prestação dos serviços decorrentes do fortuito interno, consistente na irregularidade da abertura da conta que possibilitou o ilícito, nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Bem a propósito o STJ decidiu que “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” (REsp nº 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024).

Ademais, a culpa concorrente do autor não elide a responsabilidade objetiva da instituição de meio de pagamento nos termos do CDC, conforme os ensinamentos de Bruno Miragem¹:

¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Parte II. Direito Material do Consumidor. 6. Ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil (Revista dos Tribunais), 2019. p. RB-2.109 (e-book).

Trata-se, como se deduz, de outra hipótese de rompimento do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor, pelo advento de outra conduta que, tendo sido realizada, demonstra-se que tenha dado causa ao evento danoso. No caso, a conduta que vem a causar o dano, afastando por isso a relação de causalidade com respeito ao comportamento do fornecedor, é a conduta do próprio consumidor que tenha sido vítima do dano (culpa exclusiva da vítima) ou de qualquer outro terceiro com a mesma característica.

Note-se que a exclusão da responsabilidade do fornecedor, neste caso, opera-se apenas se o dano tiver sido causado por evento cuja causa deva-se apenas à própria conduta do consumidor ou de terceiro. Não há de se referir, portanto, de culpa concorrente do consumidor como causa de exclusão de responsabilidade, ainda que se possa admitir, no caso concreto, a possibilidade de redução do quantum da indenização. Da mesma forma não afasta a responsabilidade do fornecedor o fato meramente accidental do consumidor, exigindo-se, para tal finalidade, que o ato seja exclusivo e que seja praticado culposamente, ou seja, movido por dolo, negligência ou imprudência.

Desse modo, conclui-se que os corréus PagueSeguro, Picpay, Banco Genial e Efí concorreram para a consumação do ilícito, devido à violação do dever de cuidado objetivo ao permitir a abertura de conta corrente pelos terceiros que aplicaram o golpe e devem ser responsabilizadas nos termos dos arts. 7º e 14 do CDC e da Súmula nº 479



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do STJ.

Assim, é cabível o acolhimento do pedido por danos materiais para que as requeridas devolvam ao autor o valor total de R\$ 57.993,98, de forma simples, diante do que condeno a “Pagueseguro” a restituir a quantia de R\$ 26.734,99, a “Picpay” a de R\$ 10.000,00, o “Banco Genial” a de R\$ 17.258,99 e a “Efi” a de R\$ 4.000,00, com acréscimo de correção monetária e juros de mora.

Para a atualização da condenação, deve incidir a correção monetária a partir da data de cada desembolso (Súmula 43, STJ) e juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54, STJ), observando-se a taxa Selic, calculados nos termos vigentes dos artigos 389 e 406 do Código Civil.²

Os danos morais, a seu turno, não restaram configurados na hipótese na medida em que a discussão entabulada entre as partes decorre de interpretação de fatos relacionados às operações bancárias impugnadas, não havendo qualquer ofensa à honra ou dignidade da parte autora em razão disso.

Não consta dos autos a efetiva comprovação de que o autor tenha sofrido abalo moral grave, violação do seu direito de personalidade ou desvio excessivo de seu tempo útil e, especialmente, das consequências dos fatos narrados na administração de sua vida financeira a demonstrar que tivesse passado por situação vexatória perante terceiros.

Ademais, a quebra do dever de cuidado pelos bancos

² STJ: REsp nº 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024; AgInt no AREsp nº 2.059.743/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 11/2/2025, DJEN de 20/2/2025; AgInt nos EDcl no AREsp nº 2.378.183/SP, relator Ministro Humberto Martins, Terceira Turma, julgado em 13/5/2024, DJe de 15/5/2024; AgInt no AREsp n. 988.161/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 4/5/2017, DJe de 10/5/2017.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recebedores, conquanto concausa para a consumação da fraude que atrai da responsabilidade por relação de consumo equiparada, não se insere na linha de desdobramento causal de afetação dos direitos de personalidade, que advém do comportamento criminoso do terceiro desprovido de conteúdo consumerista, de modo que não há que se falar em reparação por dano moral.

Nessas condições, em que pese o respeito ao entendimento adotado pela sentença, o recurso do autor merece ser acolhido em parte a fim de julgar parcialmente procedente a ação apenas para condenar os corréus Pagseguro, Picpay, Banco Genial e Efí à reparação por danos materiais, conforme acima especificado, seguindo inalterada a improcedência da ação com relação ao corréu Nu Pagamentos S/A.

Diante do ora decidido, no que diz respeito à sucumbência, o autor arcará com 1/6 das custas e despesas do processo e os corréus Pagseguro, Picpay, Banco Genial e Efí com os 5/6 restantes, respeitada a gratuidade deferida ao autor à pág. 383.

Com relação aos honorários advocatícios sucumbenciais, condeno os corréus Pagseguro, Picpay, Banco Genial e Efí a pagar em favor do patrono da parte autora o percentual de 10% sobre o valor da condenação, bem como condeno o autor ao pagamento dos honorários em favor do patrono dos réus que ora fixo em 10% sobre o proveito econômico obtido por cada um deles (Nu Pagamento: valor da causa; Pagseguro, Picpay, Banco Genial e Efí: valor da pretensão indenizatória por danos morais), de acordo com os critérios dos incisos de I a IV do § 2º do art. 85 do CPC e as regras do Tema Repetitivo nº 1.076 do STJ, vedada a compensação e observada a gratuidade da justiça concedida ao autor.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL
Relator