



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000170086

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003837-76.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U." de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 4 de março de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48361

APEL.N° : 1003837-76.2024.8.26.0011

COMARCA: SÃO PAULO

APTE. : PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

**APDA. : AYMORÉ CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO
S/A**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO REGRESSIVA.
RECURSO PROVIDO.**

I. Caso em Exame. 1. A autora, que é instituição financeira, pretende exercer direito de regresso contra a ré, uma empresa que administra plataforma de pagamentos. Alega que a ré é responsável pelo prejuízo causado a um consumidor que, enganado por terceiros, efetuou o pagamento de boleto falso, acreditando que se tratava de dívida contraída perante a autora. A sentença julgou a demanda procedente. Apelou a parte ré.

II. Questão em Discussão. 2. Determinar se a ré deve ser responsabilizada pelo dano que a autora, numa ação anterior, foi obrigada a reparar, em função de fraude praticada por terceiro.

III. Razões de Decidir. 3. Embora o boleto em questão tenha sido emitido por meio da plataforma da apelante, a adulteração somente ocorreu em momento posterior, não tendo o consumidor adotado as cautelas necessárias para a verificação da regularidade do documento. 4. Além disso, a fraude apenas foi detectada pelo mutuário alguns meses após o pagamento do boleto, não havendo comprovação de que a ré poderia, àquela altura, bloquear ou desfazer a operação já concretizada. 5. Não está demonstrado, nesse contexto, o nexo de causalidade entre o dano do consumidor e a conduta da ré, devendo a ação ser julgada improcedente.

IV. Dispositivo e Tese. 6. Recurso provido. Ação julgada improcedente.

Tese de julgamento: A responsabilidade objetiva da empresa que faz a intermediação de pagamentos exige a demonstração do nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano sofrido pelo consumidor.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II. Código de Processo Civil, art. 85, §8º.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível n. 1000443-95.2023.8.26.0011, Relatora: Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca, 13ª Câmara de Direito Privado, j.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

18/10/2023. TJSP, Apelação Cível n. 1019148-44.2023.8.26.0011, Relator: Nelson Jorge Júnior, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 07/12/2024. TJSP, Apelação Cível n. 1004356-31.2021.8.26.0084, Relator: Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 14/04/2025.

Irresignada com o teor da respeitável sentença de fls. 252-254, que julgou procedente ação regressiva ajuizada por Aymoré – Crédito, Financiamento e Investimento S/A, apela a ré, PAGSEGURO Internet Instituição de Pagamento S/A (fls. 257-266).

Afirma que desempenha apenas a atividade típica de plataforma intermediadora de pagamentos, não podendo ser responsabilizada pelos prejuízos provocados por um terceiro que, ludibriando o cliente da instituição autora, logrou convencê-lo a adimplir boleto falso, adulterado em momento posterior à emissão.

Explica que, “[...] se um usuário emite um boleto pelo PAGSEGURO para receber determinado valor, isso nada mais é do que um mero instrumento de transferência de recursos entre particulares. Nesse caso, as instituições de pagamento não são beneficiárias do valor patrimonial transacionado, pois apenas se dispõem a satisfazer a movimentação solicitada por seus respectivos usuários” (fl. 261).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Enfatiza que é destinatária, **mas não beneficiária** de valores pagos por boletos emitidos em seu *site*.

Defende que, *“por motivos contratuais, tecnológicos e logísticos, [...] o PAGSEGURO simplesmente não poderia praticar conduta diversa da que adotou, diante da transferência solicitada por um cliente, titular de conta de pagamento em sua plataforma”* (fl. 264).

Busca, nesses termos, a reforma da r.sentença apelada.

Recurso bem processado, com resposta (fls. 272-288).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

Em que pese o entendimento do nobre magistrado de primeiro grau, não há, nos autos do processo, elementos de convicção que evidenciem alguma contribuição relevante da PAGSEGURO Internet Instituição de Pagamento S/A, ora recorrente, para a concretização dos danos reclamados pelo cliente da entidade autora, Aymoré – Crédito, Financiamento e Investimento S/A.

Inicialmente, o referido cliente, Antônio Jeferson da Silva, ajuizou uma ação de conhecimento contra a instituição financeira (autos do processo n. **0801155-19.2022.8.19.0005**, do Juizado Especial Adjunto Cível da Comarca de Arraial do Cabo/RJ), visando a obrigá-la ao pagamento de indenização por dano material e moral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Alegou, em linhas gerais, **(i)** que figurava como mutuário de um contrato de financiamento de veículo automotor, firmado com a Aymoré – Crédito, Financiamento e Investimento S/A; **(ii)** que recebera, em seu celular, mensagens encaminhadas por suposto funcionário daquela credora, ofertando condições mais vantajosas para a quitação da dívida e transferência do bem para o seu nome; **(iii)** que a transação seria feita mediante a emissão de boleto no *site* da casa bancária, sendo possível identificar no documento gerado o nome e o logotipo do “Banco Santander”, empresa que compõe o mesmo grupo econômico da mutuante (fls. 107 e 141-143); **(iv)** que o mutuário realizou o pagamento solicitado, vindo a descobrir, apenas posteriormente, que se tratava de um boleto falso, forjado por golpistas.

Pelo que se depreende das cópias aqui juntadas, foi homologado, naquela primeira demanda, um termo de autocomposição, tendo a casa bancária se comprometido a pagar ao consumidor a quantia de R\$ 2.142,00 (fls. 76-97, 98-99, 101 e 106-123).

É esse ressarcimento que, como visto, fundamenta a presente ação, voltada ao exercício do direito de regresso.

Na inicial, a instituição financeira sustenta que a responsabilidade pela reparação do prejuízo do mutuário deveria ser imputada à PAGSEGURO Internet Instituição de Pagamento S/A, uma vez que o boleto foi emitido por meio de sua plataforma, “sem qualquer vistoria ou requisitos prévios” (fl. 05), tendo tal intermediadora, ademais, recebido o valor adimplido pela vítima e efetuado o seu repasse a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiro (fls. 06-07), consolidando os efeitos da fraude.

Esses argumentos, entretanto, não merecem prosperar.

A partir da leitura das manifestações apresentadas no processo anterior, percebe-se que, em certa medida, o êxito na aplicação do boleto falso somente foi possível em função da postura incauta da parte mutuária, que, buscando quitar sua dívida, acessou páginas da *internet* e outros canais de comunicação não oficiais da entidade credora (v. declarações trazidas nas cópias de fls. 79 e 107).

Ao lado disso, na presente ação, a mutuante explanou que o estelionatário “[...] *emitiu um boleto pela plataforma de pagamentos da PAGSEGURO*” (fl. 04) e, **em seguida**, *“inseriu elementos gráficos relativos à empresa requerente no boleto em questão”* (fl. 04), de maneira a conferir uma aparência de autenticidade ao documento.

Ou seja, o procedimento de adulteração do boleto **não** foi levado a cabo no próprio ato de sua emissão, tampouco contou com a aplicação de mecanismos diretamente vinculados ao serviço da PAGSEGURO.

Da mesma forma, inexistente a comprovação de que a PAGSEGURO teria se negado, injustificadamente, a acatar eventual pedido de bloqueio da operação ou de devolução dos valores. A fraude, vale destacar, apenas foi identificada e comunicada pelo consumidor após **03 (três) meses** da efetivação daquele pagamento (fl. 108), ocasião em que, decerto, a quantia já não se encontrava



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mais disponível na conta do terceiro fraudador.

E, ainda que se cogitasse de falha da PAGSEGURO no momento da abertura ou aprovação da conta receptora, tal circunstância, por si só, não se apresentaria como a **causa direta e necessária do dano**, que resultou da iniciativa exclusiva do autor ao efetuar o pagamento.

Ao apreciar diversas demandas análogas, esta Colenda 13ª Câmara de Direito Privado tem concluído, reiteradamente, pela ausência de nexo de causalidade entre o prejuízo apurado e a conduta da administradora da plataforma de pagamento, devendo o resultado danoso ser atribuído, conforme o caso, à casa bancária (se demonstrada, em concreto, a falha de seu serviço) ou à própria parte consumidora (se evidenciada a sua culpa exclusiva). Confira-se:

*APELAÇÃO – AÇÃO REGRESSIVA DE RESSARCIMENTO – Pretensão de reforma da respeitável sentença que julgou procedente em parte a demanda – Cabimento – Hipótese em que a ré não foi a beneficiária do crédito – Ocorrência de **falha nos sistemas de segurança bancário da instituição financeira** autora que possibilitou a fraude para a realização de compras via cartão de crédito – **Ausência de nexo de causalidade entre o dano sofrido pelo cliente da instituição financeira autora e a atuação da empresa ré, intermediadora de pagamentos** – Sentença reformada para julgar improcedente a demanda – RECURSO PROVIDO. (TJSP, Apelação Cível n. 1000443-95.2023.8.26.0011, Relatora: **Ana de Lourdes***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Coutinho Silva da Fonseca; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2023; Data de Registro: 18/10/2023).

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA EM REGRESSO - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CONDENADA EM AÇÃO PROPOSTA PELO CONSUMIDOR - Instituição financeira condenada em ação ajuizada pelo consumidor, após pagamento de boleto falso - **Pretensão regressiva contra a instituição de pagamento na qual é mantida a conta beneficiária do valor** - Demonstração de negligência ou de ato que, de qualquer forma, tenha contribuído para a fraude, para além de simplesmente administrar a conta beneficiária - Inexistência - Rompimento do nexo causal - Improcedência: - **É improcedente a ação indenizatória em regresso ajuizada pela instituição financeira condenada em ação ajuizada pelo consumidor, após pagamento de boleto falso, contra a instituição de pagamento na qual é mantida a conta beneficiária do valor. Ausência de demonstração de negligência ou da prática de ato que, de qualquer forma, tenha contribuído para a fraude, para além de simplesmente administrar a conta beneficiária do valor, pois essa circunstância não basta à configuração do nexo causal.** RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP, Apelação Cível n. 1019148-44.2023.8.26.0011; Relator: **Nelson Jorge Júnior;** Órgão Julgador: 13ª Câmara de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Direito Privado; Data do Julgamento: 07/12/2024; Data de Registro: 07/12/2024).

*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – **Golpe do boleto falso** – Boleto gerado por fraudador para quitação de contrato de financiamento de veículo – Responsabilidade objetiva do prestador de serviços requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC – **Culpa exclusiva do consumidor evidenciada** – Alegação no sentido da obtenção do boleto após contato de preposto do Banco pelo WhatsApp – Prova coligida a indicar manifesta responsabilidade do autor ao realizar o pagamento do boleto falso recebido por aplicativo "WhatsApp", não emitido pelo Banco réu – Falha na prestação do serviço do réu Banco não demonstrada – Rompimento do nexo causal evidenciado – Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar – Sentença mantida – Recurso negado. (TJSP, Apelação Cível n. 1004356-31.2021.8.26.0084; Relator: **Francisco Giaquinto**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 14/04/2025; Data de Registro: 14/04/2025).*

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. OPERAÇÃO FRAUDULENTA. BOLETO. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame O autor moveu ação contra a instituição pagadora ré, buscando indenização por dano material após

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pagar boleto fraudulento. **A fraude foi percebida dois dias após o pagamento, sem comprovação de tentativa de bloqueio ou comunicação formal à ré.** II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em determinar se a ré contribuiu para a fraude ao permitir abertura de conta por estelionatários e se há responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviço. III. Razões de Decidir. **A culpa é exclusiva da vítima, que efetuou pagamento sem confirmar a autenticidade da mensagem ou a identidade do remetente. Não há elementos de prova que indiquem falha nos sistemas de segurança da ré ou contribuição para a fraude.** IV. Dispositivo e Tese Recurso desprovido. Honorários advocatícios majorados para 15% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor exige demonstração de falha na prestação do serviço. 2. Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro excluem a responsabilidade da ré. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II. Código de Processo Civil, art. 85, §11. (TJSP, Apelação Cível n. 1007855-70.2024.8.26.0099; Relatora: **Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca**; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025).*

A improcedência da ação, nesse cenário, é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

solução de rigor.

Diante de todo o exposto, **dá-se provimento ao recurso de apelação**, para julgar improcedente a ação.

Vencida, arcará a autora com as custas, demais despesas processuais e honorários de sucumbência, estes últimos arbitrados, por um juízo de equidade, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), dado o baixo valor da causa (artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil).

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora