



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000323664**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006106-90.2024.8.26.0269, da Comarca de Itapetininga, em que é apelante/apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada/apelante MAIRA YUKA DE OLIVEIRA TANABE (JUSTIÇA GRATUITA), Apelados ADRIANO PEDRO DA SILVA (CURADOR ESPECIAL) e ANDRÉ LUIZ DRAGO DO NASCIMENTO ALMEIDA.

**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 em parte ao recurso do banco, negaram provimento ao recurso da autora. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**HERALDO DE OLIVEIRA**

**relator**

Assinatura Eletrônica

VOTO N°: 77179 R  
APEL.N°: 1006106-90.2024.8.26.0269  
COMARCA: ITAPETININGA  
APTE/APDO: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO  
S/A  
APDO/APTE: MAIRA YUKA DE OLIVEIRA TANABE  
APDO : ADRIANO PEDRO DA SILVA  
APDO : ANDRÉ LUIZ DRAGO DO NASCIMENTO ALMEIDA

**EMENTA:** Direito Civil. Apelação. Indenização por danos materiais e morais. Parcial provimento.

**I. Caso em Exame**

A autora foi vítima de um golpe, onde seus dados foram acessados e transferências bancárias foram realizadas para terceiros. A sentença condenou os beneficiários das transferências e a instituição financeira Pagseguro ao ressarcimento solidário das operações financeiras.

**II. Questão em Discussão**

2. A questão em discussão consiste em (i) a ilegitimidade passiva da Pagseguro, que alega ser apenas a administradora da conta de destino, e (ii) a pretensão da autora de obter indenização por danos morais.

**III. Razões de Decidir**

3. A responsabilidade da instituição financeira decorre da abertura de conta sem a devida verificação da autenticidade das informações, facilitando a prática de crimes.

4. A autora contribuiu para o dano ao não tomar as devidas precauções, não justificando a indenização por danos morais.

**IV. Dispositivo e Tese**

5. Parcial provimento ao recurso do banco e desprovimento ao recurso da autora.

**Tese de julgamento:** 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por falhas na

**segurança. 2. A culpa concorrente da autora impede a indenização por danos morais.3. Sucumbência recíproca e Redistribuição dos ônus sucumbenciais**  
**Legislação Citada:**

**Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 85, §2º; art. 82, §8º.**

**Lei n.º 8078/90, art. 3º, § 2º.**

**Código Civil, art. 927, parágrafo único; art. 945.**

**Jurisprudência Citada:**

**TJSP, Apelação Cível 1003863-83.2024.8.26.0590, Rel. Carlos Ortiz Gomes, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 08/08/2025.**

**TJSP, Apelação no 1026086-92.2017.8.26.0196, Rel. José Tarciso Beraldo, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 04/12/2018.**

**TJSP, Apelação Cível 1097863-90.2024.8.26.0100, Rel. Marco Fábio Morsello, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 30/06/2025.**

Trata-se de ação condenatória de indenização por danos materiais c.c. tutela cautelar em caráter antecedente, julgada parcialmente procedente pela r. sentença, em síntese, nos seguintes termos: "Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE a ação para: CONDENAR solidariamente os requeridos, ADRIANO PEDRO DA SILVA, ANDRÉ LUIZ DRAGO DO NASCIMENTO ALMEIDA e PAGSEGURO INTERNET S.A.. a ressarcir à autora MAÍRA YUKA DE OLIVEIRA TANABE, a quantia de R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso em 22/11/2023 (fls.20/24) e juros legais de mora de 1% ao mês a partir da citação. E em consequência, é de se extinguir a presente ação, com a apreciação do mérito, a teor do disposto no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Tendo em vista a sucumbência parcial, os requeridos arcarão com 80% das custas, despesas processuais, e honorários do patrono da autora que fixo em 15% do valor da condenação (art. 85, §2º, do CPC). Aos requeridos caberão o pagamento de 20% das custas e despesas processuais, e honorários do advogado do requerido que fixo, por equidade, em R\$1.000,00 (art. 82, §8º, do CPC).."

Não se conformando com os termos da r. sentença, a requerida PAGSEGURO apresentou recurso de apelação de fls. 254/263, sustentando sua ilegitimidade passiva. Alega que sua atuação decorre apenas de conta destino, ou seja, só disponibilizou a conta que recebeu os valores reclamados. Argumenta que, com relação a conta beneficiárias dos valores, resta ratificar que o apelante executou as medidas que lhe cabiam mediante bloqueio e sinalização para que a conta não possa mais ser acessada, bem como não realize mais operações, porém não foi possível a recuperação de valores. NO mérito, aduz que não é uma instituição financeira da parte apelada, portanto não tinha acesso ao histórico de transações ou perfil de consumo da autora, de modo que não teria elementos para realizar análise de risco, e ressalta que tal análise é atribuição da instituição financeira na qual o autor mantém sua conta corrente. Aponta culpa de terceiros em concurso com a apelada e postula a inversão do ônus sucumbencial e alternativamente sua redução. Requer provimento ao apelo.

A autora apresentou recurso adesivo de fls. 267/271, pretendendo a condenação em danos morais, pois constatada situação que afetou diretamente a dignidade e tranquilidade da apelante. Requer provimento ao recurso.

Recursos tempestivos, e respondido apenas pelo corréu Adriano.

#### **É o relatório.**

A autor propôs ação indenizatória, afirmando que foi vítima de um golpe, perpetrado por suporte preposto do Banco Inter, na qual mantém aplicações financeiras, por meio do qual seus dados foram acessados e realizadas três transferências bancárias sendo R\$800,00 para Adriano Pedro da Silva, em duas transferências e R\$1.000,00 para André Luiz Drago do Nascimento Almeida.

Ciente do ocorrido, entrou em contato tanto com a instituição na qual mantém conta corrente, como com o PAGSSEGURO, onde mantidas as contas de destino, com o intuito de bloquear os valores, porém sem sucesso.

A sentença condenou os beneficiários da

transferência e a instituição financeira PAGSEGURO ao ressarcimento das operações financeiras, de forma solidária.

A instituição financeira Pagseguro alega sua ilegitimidade passiva pois sua atuação decorre apenas de conta destino, sem condições de avaliar a irregularidade da transação, ou existência de fraude.

Restou incontroverso que a autora foi vítima de fraude perpetrada por terceiros, que permitiram a retirada de ativos financeiros de forma irregular de sua conta.

No caso a responsabilização da instituição financeira ré não decorre da avaliação do padrão das transações financeiras, mas por permitir a abertura de conta bancária, por falsários, sem a devida verificação da autenticidade das informações utilizadas e pela utilização de tais contas para prática de crimes.

O banco possui responsabilidade pelos fatos, na medida em que possui mecanismos para verificar a regularidade das operações realizadas por meio do sistema.

Ademais, o banco deve promover todos os atos possíveis visando a segurança do seu sistema e a segurança de seus clientes, a fim de evitar fraudes como a discutida nos autos.

As atividades desempenhadas pelas Instituições Financeiras inserem-se no conceito de serviços ao consumidor, nos termos do artigo 3º, § 2º, da Lei n.º 8078/90:

**"§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".**

A atividade desenvolvida pelo requerido-apelante enquadra-se perfeitamente nos termos da legislação acima citada, como prestação de serviços, e coloca no mercado consumidor o dinheiro e demais serviços que presta, a todos que assim necessitam.

Os métodos de segurança e os recursos

tecnológicos de que se valem os bancos são notoriamente, falhos e insuficientes a ponto de não resistirem às fraudes e crimes tão comuns nos dias atuais, que se modificam a cada dia, com surgimento de novos golpes o que, no entanto, não afastam a responsabilidade civil do réu, que deve sempre procurar zelar pela segurança de seus clientes e daqueles que utilizam seus serviços.

Ademais, o requerido exerce atividade lucrativa e assume os riscos pelos danos provocados por essa atividade, e qualquer pessoa que exerça uma atividade remuneratória deverá responder pelos eventos danosos, que sua atividade pode gerar para as pessoas que confiam, e se vêm prejudicados por erro de conduta dos prepostos, assim determinado.

Embora o apelante afirme que não teve responsabilidade sob os fatos, não logrou comprovar a culpa exclusiva da autora ou se eximir da negligência verificada, respondendo a instituição financeira pelo mero risco da atividade, por atos praticados que venham a negligenciar a prestação dos serviços, e com isso possibilitar atitudes semelhante a do presente caso.

Vale dizer que o banco recorrente, não trouxe qualquer prova que demonstre ter adotado procedimentos e controles estabelecidos pela RESOLUÇÃO N° 4.753, DE 26 DE SETEMBRO DE 2019. Confira-se:

*"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."*

Jardel Noronha e Odaléa Martins ("Referências da Súmula do STF", Brasília, 1968, 2/209) ensinam que "embora a posição tradicional do nosso direito fundamentasse a responsabilidade na culpa, a atual jurisprudência, inclusive do STF, reconhece que o banqueiro deve responder pelos danos que causa, em virtude do risco que assumiu profissionalmente..."

Nesse mesmo sentido, Rui Stoco, em sua obra "Responsabilidade Civil e sua Interpretação

Jurisprudencial” quando se refere aos bancos, página 169, alerta para a posição abraçada pelos nossos Tribunais: “os bancos respondem pelo risco profissional assumido, só elidindo tal responsabilidade a prova pela instituição financeira de culpa grave do cliente ou de caso fortuito ou força maior...”. (JTACSP, LEX 172/117).

No sentido da responsabilização da instituição financeira em casos análogos:

**Preliminar. Alegada ilegitimidade passiva da Pagseguro, por ela pois administrar apenas a "conta de destino" do numerário, objeto da demanda. Não ocorrência. Instituição financeira que tem o dever de demonstrar ter sido criteriosa na abertura da conta bancária, verificando a autenticidade do suposto correntista a partir de seus documentos pessoais, ônus que não se desincumbiu. Preliminar rejeitada. Apelação. Ação de reparação por danos materiais e morais. Golpe do PIX. Sentença de procedência. Recurso da autora e da ré, Pagseguro. Autora que tomou todas as medidas no sentido de resolver ou minorar o prejuízo, elaborando boletim de ocorrência e comunicando a instituição financeira para a devolução do montante transferido. Responsabilidade da instituição financeira, tanto pela abertura da conta ao estelionatário, sem as devidas medidas de segurança previstas em Resoluções do BACEN, quanto por não adotar as medidas imprescindíveis ao retorno dos recursos. Possibilidade prevista pelo MED (Mecanismo Especial de Devolução). Ausência, ainda, de obediência aos protocolos da Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os art. 38, 38-A, 39 e 39-B (bloqueio cautelar e rejeição do pagamento em caso de suspeita de fraude) e 41-D, §3º, inc. II (tentativas de bloqueios/devoluções parciais por 90 dias, contados da data da transação original). Inobservância à boa-fé objetiva. A abertura, sem cautela, da conta utilizada pelo estelionatário, concorreu decisivamente para o sucesso do crime. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. Tema 466 do STJ. Dano moral comprovado. Valor fixado na sentença (R\$5.000,00) que deve ser preservado. Sentença mantida. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1003863-83.2024.8.26.0590; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado;**

Foro de São Vicente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2025; Data de Registro: 08/08/2025)

A responsabilidade civil não está mais necessariamente ligada ao dolo e a culpa grave, e sim ao mero risco da atividade, por atos praticados que venham a negligenciar a prestação dos serviços, e com isso possibilitar atitudes semelhante a do presente caso.

Ademais, sobre a matéria, foi também editada a Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça, com o seguinte verbete: **"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

Nesse sentido, correta a r. sentença que de declarou a responsabilização solidária da instituição apelante aos danos materiais sofridos pela autora.

Sendo assim, o ressarcimento das operações financeiras não reconhecidas é medida que se impõe de modo a proteger o consumidor vítima de fraude.

Por outro lado, apesar do legítimo transtorno ocorrido, entendo que o autor concorreu com culpa para o dano, de modo que não se justifica a indenização por danos morais.

A autora não foi diligente e deixou de tomar as providências necessária para evitar o dano, pois aceitou o encontro via teams, sem checar a veracidade das informações e identidade do interlocutor e o agendamento.

Assim, faltou a autora o cuidado e zelo quanto a preservação da sua conta, permitindo o acesso a suas informações bancárias, por meio do qual puderam ser realizadas as movimentações financeiras questionadas na presente ação.

No caso, a própria autora acabou contribuindo para os acontecimentos, na medida em que permitiu o acesso às suas informações financeiras e conseqüentemente a realização das transferências para terceiros fraudadores.

Assim, no caso em tela, diante da contribuição da autora para os fatos, descabido o direito

a indenização.

No mesmo sentido são os precedentes dessa Egrégia Corte:

**"RESPONSABILIDADE CIVIL - Falha na prestação de serviços relativa a uso de cartão de crédito - Vítima de "golpe" - Esquecimento do cartão junto ao caixa eletrônico - Culpa concorrente do consumidor - Prejuízo que deve ser compartilhado entre consumidor e prestador de serviços - Inteligência do art. 14 do CDC e do art. 945 do Cód. Civil - DANO MORAL - Inocorrência - Falha na prestação de serviços de cartão de crédito que foi causada pelo consumidor - Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude - Sentença reformada - Apelação parcialmente provida."** (Apelação no 1026086-92.2017.8.26.0196, Relator(a): José Tarciso Beraldo, Órgão julgador: 37a Câmara de Direito Privado, Data do julgamento: 04/12/2018).

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Sentença de procedência - Irresignação da parte ré - Mérito - Autora vítima do "golpe do falso funcionário" - Incidência do Código de Defesa do Consumidor - Autora que recebeu telefonemas em nome do banco réu, informando-a a respeito de suposta movimentação indevida em sua conta bancária - Autora que realizou transferências de acordo com as instruções de terceiros, não se atentando a indícios de fraude - Autora que deixou de zelar pela segurança de sua senha pessoal - Por outro lado, as operações bancárias realizadas por terceiros foram dissonantes do padrão de consumo da autora - Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar todas as operações - Falha na prestação do serviço caracterizada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Reconhecimento, contudo, de fato concorrente da autora, cuja conduta contribuiu para o evento danoso - Aplicação do artigo 945 do Código Civil - Dano moral incorrente no caso concreto - Sentença parcialmente reformada - Recurso do réu parcialmente provido.** (TJSP; Apelação Cível 1097863-90.2024.8.26.0100; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2025; Data de Registro: 30/06/2025)

Portanto, fica mantida a r. sentença tal



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como lançada, exceto quanto aos ônus sucumbenciais.

Isto porque, reconheço a sucumbência recíproca de modo que cada parte arcará com de modo que cada parte deverá arcar com as custas e despesas processuais que despendeu, bem como arcar com os honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 15% sobre o valor dado à causa, dado o valor ínfimo da condenação, observada a gratuidade processual concedida a autora.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso do banco e nego provimento ao recurso da autora.

**HERALDO DE OLIVEIRA SILVA**  
**RELATOR**