



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001303271

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006497-78.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, são apelados CRISTINA PINTO DOS SANTOS e WALDEMAR MAZAR JUNIOR.

ACORDAM, em 27ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), CELINA DIETRICH TRIGUEIROS E DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

DARIO GAYOSO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto 10748

Apelação Cível 1006497-78.2024.8.26.0161

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelados: Cristina Pinto dos Santos e Waldemar Mazar Junior

Interessados: Afonso & Mesquita Leiloes e Eventos Ltda e Levi Souza Torquato

Relator: Dario Gayoso

Comarca: Diadema

MM. Juiz: Andre Pasquale Rocco Scavoni

APELAÇÃO. Ação reparatória. Golpe do falso leilão.

Respeitável sentença que julgou improcedente o pedido contra Levi Souza e Afonso & Mesquita Leilões e procedente em face de PagSeguro para condena-lo a ressarcir o prejuízo de R\$63.305,00.

INCONFORMISMO DO PAGSEGURO. Suscita preliminar de ilegitimidade passiva. Alega que se trata de fortuito externo, não podendo ser responsabilizada por golpes de engenharia social consumado por imprudência da parte autora, especialmente pela ausência de conferência dos destinatários de transferências e pela voluntariedade das transações. Busca a reforma da sentença.

LEGITIMIDADE PASSIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO CARACTERIZADA. Serviu como interveniente ainda que para fazer valer a vontade da parte autora. Atuou na disponibilização de operação de transferência bancária, sendo mantenedora da conta beneficiária do crédito. A alegação de que realiza análise para abertura de contas de pagamento reforça a legitimidade passiva.

RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. Inteligência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Fraude em transação financeira via “PIX”. Fortuito externo não comprovado. Diligência do consumidor. Limitação da responsabilidade ao serviço efetivamente prestado. “TED” realizado por banco distinto. Impossibilidade de restituição integral a cargo da PagSeguro.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de recurso interposto contra respeitável sentença que julgou improcedente o pedido contra Levi Souza e Afonso & Mesquita Leilões e procedente em face de PagSeguro para condena-la a ressarcir o prejuízo de R\$63.305,00 (p. 525/527 e 538).

Irresignada, apela a requerida "PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A." Suscita preliminar de ilegitimidade passiva sob alegação de que sua atuação é de mera mantenedora da conta beneficiária da transação realizada espontaneamente pelos autores. Defende que se trata de fortuito externo, não podendo ser responsabilizada por golpes de engenharia social consumados por imprudência da parte autora, especialmente pela ausência de conferência dos destinatários de transferências e pela voluntariedade das transações, pois o "PIX" foi enviado por iniciativa daqueles, tratando-se de culpa exclusiva dos autores. Invoca a Resolução 147 de 28/09/2021 (BACEN).

Os autores apresentaram contrarrazões pela manutenção do julgado (p. 557/572).

Decurso de prazo para apresentação de contrarrazões dos requeridos Levi e Afonso (p. 578).

Os autores se opuseram ao julgamento virtual (p. 581).

Recurso tempestivo, com recolhimento de preparo (p. 541/542).

É o relatório.

V O T O.

A preliminar de ilegitimidade passiva não prospera.

A PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. é parte legítima passiva, pois conforme narrado em contestação, serviu como interveniente ainda que para fazer valer a vontade da parte autora, como mencionado. Afirmou também que atua na disponibilização de operação de transferência bancária, sendo mantenedora da conta beneficiária do crédito. Acrescenta que realiza análise para abertura de contas de pagamento.

Preservado o convencimento do MM. Juiz, no mérito, o recurso comporta parcial provimento.

A atividade da apelante é regida pela Lei 12.865/2013, que regula os arranjos de pagamento e define as obrigações das instituições de pagamento, como é



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

o caso do PagSeguro. Essa regulamentação distingue as instituições de pagamento das instituições financeiras reguladas pela Lei 4.595/1964, vedando às primeiras a realização de atividades exclusivas das últimas.

O próprio Banco Central esclarece a distinção.

A instituição de pagamento é a pessoa jurídica que viabiliza serviços de compra e venda e de movimentação de recursos, no âmbito de um arranjo de pagamento, sem a possibilidade de conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes (O que é instituição de pagamento? Banco Central do Brasil. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/instituicaoopagamento>). Já os bancos são instituições financeiras especializadas em intermediar a circulação de dinheiro entre poupadores e aqueles que precisam de empréstimos, além de custodiar esse dinheiro. A instituição financeira providencia também, serviços financeiros para os clientes, tais como, saques, empréstimos, investimentos, entre outros.

A apelante, tal como cadastro de instituições reguladas ou supervisionadas pelo Banco Central do Brasil (BCB) se enquadra como instituição de pagamento (O cadastro da empresa PagSeguro Internet S.A. no sistema do Banco Central do Brasil pode ser consultado no respectivo link: <https://www.bcb.gov.br/meubc/encontreinstituicao>).

Considerando que a instituição de pagamento é supervisionada pelo Banco Central do Brasil (BACEN), perante os consumidores, pode ter sua responsabilidade equiparada a dos bancos. Logo, em relação ao "PagSeguro" aplica-se, por analogia extensiva, a Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

A parte autora arrematou veículo em site de leilões fraudulento em 26/01/2024, fornecendo o cadastro completo (nome, RG, CPF, e-mail, endereço e outros dados essenciais para participação no leilão).

No dia 29/01/2024 foram realizadas duas transações financeiras: transferência eletrônica “TED” de R\$30.000,00, pelo autor Waldemar, por meio do Banco Santander, tendo como favorecido Mesquita Leilões (p. 20), e a autora transferência por Cristina no valor de R\$33.305,00, via “PIX”, destinado a Levi Souza Torquato, por meio da "PagSeguro" (p. 21).

A operação realizada via “TED” não contou com qualquer participação da PagSeguro. Apenas a transação via “PIX” foi intermediada pela PagSeguro.

O boletim de ocorrência foi lavrado em 03/02/2024. A autora Cristina



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

noticiou que no dia 26/01/2024 acessou o "site" mesquitaleiloes.org e arrematou o veículo, declarou que a transação de R\$30.000,00, foi "contestada" junto ao Banco Santander no dia 02/02/2024 (p. 48/50).

Em 08/02/2024, a instituição Nu Pagamentos-IP, mantenedora da conta de destino do "PIX", registrou solicitação de devolução, momento em que já não havia saldo disponível para restituição (p. 553).

A PagSeguro apresentou resposta formal à autora apenas em 20/02/2024, informando que havia adotado medidas preventivas e bloqueado a conta destinatária, e da impossibilidade de recuperar os valores transferidos (p. 262).

A parte autora agiu de boa-fé, mas não adotou diligência mínima, ao não verificar autenticidade da empresa de leilões, conferência do "CNPJ", ou o valor do bem em relação a tabela "FIPE". Tais omissões configuram cautela insuficiente, mas não permite concluir ter havido dolo ou conluio com o fraudador.

Em outras palavras: não se aplica a tese de culpa exclusiva da parte autora, que não contribuiu para a ocorrência da fraude e atuou com a diligência esperada em operações realizadas por meio eletrônicos oficiais. Diferentemente de transações via "WhatsApp" ou redes sociais, em que o usuário assume maior risco; no caso, o evento decorreu de operação formal em conta de pagamento, não havendo que se imputar ao correntista qualquer responsabilidade.

A requerida PagSeguro ao intermediar o "PIX", exercia papel relevante na segurança da operação, criando expectativa legítima de proteção ao consumidor.

Alega que se trata de fortuito externo e cumpriu ao disposto na Resolução 147/2021 do BACEN, afirmando que atuou assim que comunicada da fraude, mas não convence.

A Resolução mencionada, também estabelece que as instituições devem adotar procedimentos e controles para prevenir fraudes na prestação de serviços de pagamento, incluindo a autenticação das informações fornecidas pelos clientes, reforçando o dever de diligência na prevenção de ilícitos.

Todavia, não apresentou prova documental da data exata do contato da parte autora, inviabilizando aferição da tempestividade de suas medidas. O registro da solicitação pelo Nu Pagamentos evidencia que a devolução integral não era possível naquele momento, por ausência de saldo na conta de destino, e a resposta formal da PagSeguro à autora em 20/02/2024 ocorreu após a consolidação do efeito maléfico da fraude.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a "PagSeguro" responde objetivamente pelo serviço prestado, salvo prova de culpa exclusiva dos consumidores ou fortuito externo. Ausente comprovação de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

comunicação tempestiva e adoção eficaz das medidas previstas na referida Resolução, mantém-se sua responsabilidade da "PagSeguro" pela transferência "PIX" que intermediou.

O próprio nome sugere (PagSeguro) que o consumidor, ao depositar ativo financeiro no sistema desta instituição de pagamento, não venha a sofrer prejuízos, porque a função da empresa intermediária é liberar o dinheiro só após confirmação de que houve êxito na negociação.

O risco inerente às transações eletrônicas não pode ser transferido aos consumidores, cabendo à requerida arcar com ressarcimento dos valores subtraídos via "PIX". A responsabilidade da instituição de pagamento decorre de sua própria atividade e do nexos causal com o evento lesivo, configurando fortuito interno.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. Prestação de serviços. Golpe do falso leilão. Ação de restituição de valores cumulada com indenização por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente. Recurso da autora. Pretensão à extensão da condenação aos demais réus, o leiloeiro e a instituição financeira. Parcial cabimento. Autora, consumidora por equiparação. Aplicação do CDC. Inteligência do art. 17 do CDC. Aquisição, pela autora, de veículo por meio de leilão virtual, efetuando pagamento em conta de terceiro, vindo a descobrir ter sido vítima de fraude. Quanto ao leiloeiro, seu nome foi indevidamente utilizado pelo estelionatário quando abriu a conta na instituição financeira ré. Desse modo, ele não se beneficiou nem participou, sequer indiretamente, da fraude. Mantida a improcedência em relação ao leiloeiro. Instituição financeira que não comprovou a regularidade da conta aberta em nome do terceiro. Conta bancária que facilitou a consumação da ação criminosa. Prova de conferência das informações e idoneidade dos documentos apresentados quando da abertura da conta não produzida pelo banco, ônus que lhe competia. Inteligência do art. 6º, VIII, do CDC. Não comprovado o cumprimento das determinações contidas nos arts. 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Fortuito interno. Súmula nº 479 do C. STJ, ausentes as excludentes de responsabilidade. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária do banco réu pela reparação dos danos causados à consumidora. Inteligência do art. 7º, parágrafo único, do CDC. Precedentes deste Eg. Tribunal de Justiça. Extensão das condenações por danos materiais e morais ao banco réu. Sentença parcialmente modificada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (Apelação n. 1010604-85.2022.8.26.0566, Relator Sergio Alfieri, 27ª Câmara de Direito Privado, j. 19/12/2023).

Por outro lado, a "TED" de R\$30.000,00, transmitida via Banco Santander, não transitou pelo sistema da instituição de pagamento "PagSeguro", não havendo fundamento para imputar-lhe responsabilidade sobre tal operação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Nesse contexto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, limitando a condenação da instituição de pagamento "PagSeguro" ao valor de R\$33.305,00 (trinta e três mil, trezentos e cinco reais), realizado via "PIX", reconhecendo sua responsabilidade objetiva no âmbito da operação que efetivamente intermediou, e afastando sua responsabilidade em relação à Transferência Eletrônica Disponível ("TED") de R\$30.000,00 (trinta mil reais).

Como houve provimento parcial, não há espaço para majorar honorários, conforme decidido pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, sob o rito dos recursos repetitivos (Tema 1.059).

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

DARIO GAYOSO
Relator