



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000186597

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006690-79.2024.8.26.0198, da Comarca de Franco da Rocha, em que é apelante PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada GENI MARIA CIUMER CORDEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 6 de março de 2026.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 40634
APELAÇÃO Nº 1006690-79.2024.8.26.0198
COMARCA: Foro de Franco da Rocha - 1ª Vara Cível
APTE.: Picpay Instituição de Pagamento S/A
APDO.: Geni Maria Ciumer Cordeiro (Justiça Gratuita)

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. ABERTURA INDEVIDA DE CONTA DIGITAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituição de pagamento contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declarar a nulidade da abertura de conta digital em nome da autora, idosa, reconhecendo tratar-se de fraude praticada por terceiros, no contexto do denominado “golpe da cesta básica”.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se a abertura de conta digital em nome da autora, sem sua autorização ou conhecimento, pode ser considerada válida diante da ausência de comprovação da regularidade do procedimento adotado pela instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica é de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

4. A instituição recorrente não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da abertura da conta, limitando-se à juntada de prints unilaterais de sistema interno, desprovidos de assinatura, metadados ou elementos mínimos de verificação.

5. A impugnação expressa da autora quanto aos dados cadastrais vinculados à conta, aliada à inexistência de documentação exigida pelas normas do Banco Central, evidencia falha na prestação do serviço.

6. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso não provido.

Tese de julgamento:

"Responde a instituição financeira, de forma objetiva, pela abertura fraudulenta de conta digital quando não comprova a adoção das cautelas exigidas pelas normas do Banco Central, configurando falha na prestação do serviço."



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII; 14; 39.
Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479.**

Trata-se de recurso à r. sentença de fls. 457/466, proferida pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Victor Patutti Godoy, que, nos autos da ação indenizatória movida pela apelante em face do apelado, julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos para a) DECLARAR a nulidade dos contratos de empréstimo nº. 808175439; nº. 910002184198; nº 910002184201; nº 808175422 e nº 7123587 e a inexigibilidade do débito decorrente de tais contratos; b) DECLARAR a nulidade dos contratos de abertura de contas em nome da autora junto às co-requeridas PicPay (conta 1125476133) e PagSeguro (ID 799161548); c) CONDENAR o co-requerido Banco Mercantil do Brasil S/A a restituir à autora, em dobro, os valores indevidamente descontados; d) CONDENAR o co-requerido Banco Mercantil do Brasil S/A ao pagamento do importe de R\$ 7.000,00 a título de danos morais.

Recorre o corréu PICPAY e busca a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado (fls. 472/489) e respondido (fls. 496/500 e 501/505).

É o relatório.

Cuida-se de “Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com repetição de indébito, indenização por danos morais e pedido de tutela de urgência pelo procedimento comum” ajuizada pela apelada em face do apelante e outros.

Afirma a autora, na inicial, que é beneficiária do INSS, e recebe mensalmente o valor de R\$ 1.792,54 em sua conta junto ao Banco Mercantil.

Aduz que, em 2 de outubro de 2024, foi abordada em sua residência por duas mulheres que se apresentaram como funcionárias do CRAS, sob o pretexto de atualização cadastral do CadÚnico e durante a visita, entregaram uma cesta básica e solicitaram documentos pessoais da autora, além de foto e reconhecimento facial.

Alega que, no dia 3 de outubro de 2024, ao comparecer à

agência do Banco Mercantil para sacar seu benefício, foi informada do bloqueio de seu cartão bancário e da existência de contratos de empréstimos consignados em sua conta, os quais ela desconhecia.

Constata a contratação de três empréstimos no dia 2 de outubro de 2024, nos valores de R\$ 3.500,00, R\$ 645,00 e R\$ 501,00; um crédito de R\$ 27.051,90 em 11 de outubro de 2024, com desconto de R\$ 4.181,32 referente a "seguro prestação", resultando em valor líquido de R\$ 22.870,58; dois créditos de R\$ 595,00 cada, em 14 de outubro de 2024, descritos como "CRED CARTÃO CONSIGNA".

Narra que os extratos também evidenciaram transferências via PIX não reconhecidas, destinadas a contas de terceiros identificados como Eduardo Nicolas (instituição Stone IP S.A.) e Deise Caroline (instituição Neon Pagamentos S.A.), além de transações realizadas para contas digitais em nome da Requerente, nas instituições PicPay e PagSeguro, das quais ela desconhece a existência.

Defende que as rés, nesse contexto, falharam em garantir a segurança e a autenticidade dos procedimentos, permitindo que fraudadores explorassem a vulnerabilidade de seus sistemas de segurança, uma vez que os documentos e registros utilizados para as contratações, incluindo o reconhecimento facial, são insuficientes e inadequados para verificar a identidade real da contratante.

Requer a declaração de inexistência dos contratos de empréstimos consignados, cartão de crédito consignado e contas abertas junto as rés; a devolução dos valores já descontados indevidamente e a condenação da primeira ré ao pagamento de danos morais.

Benefícios da justiça gratuita e tutela de urgência deferidos às fls. 78/79.

O réu PAGSEGURO, em peça contestatória, alega a inexistência de falha na prestação de serviços, em razão da responsabilidade da autora pela guarda dos seus dados pessoais.

Requer a improcedência.

Já o réu PICPAY alega, em sua defesa, que, em relação ao cadastro da Autora junto a Ré, necessário esclarecer que também não foram constatados quaisquer indícios de irregularidade no cadastro.

Requer a improcedência.

Por fim, o réu Banco Mercantil defende, em síntese, que as contratações foram realizadas de acordo com os procedimentos internos estabelecidos pelo banco, em plena conformidade com as normas de segurança e diligência exigidas.

Requer a improcedência.

Réplica de fls. 436/445.

Instados a produzir provas, os réus PICPAY e PAGSEGURO requereram o julgamento antecipado da lide (fls. 453/455) e o banco Mercantil requereu o depoimento pessoal da autora.

Sobreveio r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos.

Recorre o réu PICPAY alegando, em síntese, que as telas sistêmicas, no contexto tecnológico, são registros eletrônicos gerados automaticamente por sistemas informatizados.

Requer a reforma.

O recurso não comporta provimento.

É a síntese do necessário.

De início, cumpre consignar que a r. sentença condenou o corréu Banco Mercantil ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, contudo, no que se refere ao réu PICPAY, ora apelante, limitou-se a declarar a nulidade dos contratos de abertura de conta em nome da autora (conta nº 1125476133).

Assim, a presente controvérsia restringe-se à legalidade da abertura de conta em nome da autora, a qual ela alega desconhecer.

Pois bem.

De proêmio, insta ponderar que ao caso em apreço se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do STJ.

Da narrativa dos fatos infere-se que a autora é idosa e foi vítima de do “golpe da cesta básica” que resultou na contratação de três empréstimos seguidos, emissão de um cartão de crédito consignado e abertura de contas digitais nas instituições PicPay e PagSeguro, todas realizadas sem sua autorização ou conhecimento.

Colacionou aos autos boletim de ocorrência (fls. 28/29).

De outro lado, em sua defesa, a instituição financeira ré se limitou a afirmar que a abertura da conta, foi legítima, pois, o Réu quando da solicitação de abertura de conta agiram dentro da regularidade e procederam conforme solicitado pela Demandante.

Pois bem.

Os argumentos lançados pela ré, desatrelados de documentação probatória, não são suficientes para comprovar a sua diligência e a segurança de seu sistema ou mesmo a culpa exclusiva da autora, ônus que lhe é atribuído por se tratar a hipótese de relação de consumo.

A empresa não apresenta cópia do contrato, nem mesmo o RG da autora, limitando-se a inserir, em contestação, um print extraído de seu próprio sistema interno, unilateral, sem metadados, sem assinatura digital, sem qualquer meio de verificação externa.

Colecionar meros prints da tela de sistema operacional não são suficientes para provar a relação jurídica supostamente entabulada entre as partes.

Nesse sentido, entendimento desta E. Câmara:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por dano moral. Negativação. Cartão de crédito. Sentença de

improcedência, com condenação da autora à sanção por litigância de má-fé. Inconformismo da requerente. I. Contratação não demonstrada nos autos. Autora que sofreu apontamento em cadastro restritivo de crédito decorrente de suposto inadimplemento de fatura de cartão de crédito vencida em novembro/2022. Ônus da prova do fato positivo a cargo do fornecedor. Negativa de débito que atrai para o réu o ônus da prova da regularidade da operação. Competia à parte fornecedora comprovar, estreme de dúvidas, a efetiva existência da dívida (art. 357, inc. III, do CPC). Réu, todavia, não produziu prova quanto à origem e legitimidade do débito, se limitando a colacionar cópias de carta de recebimento do cartão e de contrato de utilização do sistema de crédito que não fazem qualquer menção aos dados pessoais da autora e sequer vieram acompanhados de sua assinatura. Prints de telas sistêmicas, indicando a existência de cadastro interno em nome da acionante, e extrato de movimentação, que não se revelam suficientes para comprovar, de forma robusta e cabal, a contratação de cartão de crédito pela autora. Negativação indevida. Inexistência do débito ora reconhecida, com determinação de exclusão do apontamento pelo réu. Recurso provido nesse aspecto. II. Dano moral não evidenciado. Preexistência de anotações desabonadoras. Ausência de provas acerca da inidoneidade das inserções. Súmula 385 do STJ. Precedentes da Câmara. Recurso desprovido nessa parte. III. Litigância de má-fé. Reconhecimento da negativação indevida que resulta no afastamento da condenação da autora à sanção por litigância de má-fé. Recurso provido nesse tópico. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1000596-78.2024.8.26.0372; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Mor - 1ª Vara; Data do Julgamento: 14/08/2025; Data de Registro: 14/08/2025) (g.n.).

Tratam-se de impressos cuja autenticidade foi contestada pelo autor em réplica e, por si só, não possibilitam verificar que o mesmo tenha firmado os exatos contratos por ele impugnados, motivo pelo qual não tem o condão de fazer prova do que se alega.

Ademais, a parte autora impugnou expressamente o telefone celular e o endereço de e-mail vinculados à conta, frisando que não lhe pertencem, o que reforça a tese de ocorrência de fraude.

Nesse contexto, resta evidente a falha na prestação de serviços da ré ao permitir a abertura de conta corrente por terceiros estelionatários, possibilitando a utilização da conta para a prática de crime que culminou na transferência de valores para as referidas contas.

Os sistemas das instituições financeiras podem ser seguros, mas isto não significa serem infalíveis, tanto que as fraudes bancárias existem e não são poucas.

Ademais, cabe às instituições financeiras zelar pela

segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sob pena de, não o fazendo, incorrer em falha na prestação dos serviços contratados.

Além disso, o entendimento da Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, externado no julgamento do REsp. 1.199.782- PR, relatado pelo Min. Luís Felipe Salomão e submetido ao rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do Código de Processo Civil de 1973):

"Para efeitos do art. 543 C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno".

E, ainda, da Súmula nº 479, do C. 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".

Neste sentido, incabível a alegação de culpa exclusiva da autora, devendo a ré responder objetivamente pelos danos causados decorrentes de falhas na prestação dos serviços bancários.

Frisa-se que a ré não comprovou ter atuado com diligência e cautela no momento da abertura das contas bancárias utilizadas para perpetração da fraude, uma vez que deixou de juntar aos autos os documentos hábeis e suficientes a comprovar a higidez do ato da abertura das contas, a teor do que determina o Banco Central, por meio das Resoluções nº 2.025/1993 e 4.753/2019:

"Art. 3º As informações constantes da ficha-proposta, bem como os elementos de identificação e localização do proponente, devem ser conferidos à vista de documentação competente, observada a responsabilidade da instituição pela verificação acerca da exatidão das informações prestadas". (Resolução nº 2.025/1993) 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." (Resolução nº 4.753/2019).

Cabe ressaltar que o sucesso de empreitada criminosa ocorreu apenas porque a ré negligenciou a exigência e conferência da documentação apresentada no ato da abertura das contas, permitindo a ocorrência do golpe.

Dessa forma, diante da responsabilidade objetiva e do risco do negócio, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Nesse sentido, é o entendimento desta C. Câmara:

PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE – Regularidade das razões recursais que impugnam, suficientemente, a sentença – Preliminar rejeitada. declaratória de inexistência de negócio jurídico cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais – Abertura de conta sem autorização e contestada pela autora – Aplicação do Código do Consumidor – Responsabilidade objetiva – Ausência de prova acerca da lisura do ajuste – Fraude bancária – Prejuízo moral ocorrente – Indenização devida, com valor reduzido – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1008959-45.2025.8.26.0590; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de Registro: 02/12/2025) (g.n.).

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ABERTURA FRAUDULENTA DE CONTA CORRENTE E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS – AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PELO AUTOR – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – SÚMULA 479 DO STJ – DANO MORAL CONFIGURADO – SENTENÇA MANTIDA. 1. Relação de consumo. Instituição financeira. Responsabilidade objetiva. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, devendo responder pelos riscos inerentes à sua atividade econômica, conforme estabelece a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. 2. Ônus da prova. Fato impeditivo e modificativo do direito do autor. Compete ao requerido demonstrar a contratação de serviço por ele oferecido, tratando-se de ônus da parte que alega fato impeditivo e modificativo do direito do autor, conforme estabelece o artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Não compete ao requerente a prova negativa de que não houve contratação do serviço, tratando-se de prova diabólica. 3. Ausência de documentação comprobatória. Fraude evidenciada. Sobejamente demonstrado que inexistente qualquer documento comprovando a contratação pelo autor de algum serviço oferecido pelo requerido, seja de forma física ou digital. A defesa apresentada não está

acompanhada de nenhum instrumento assinado pelo autor, tampouco de cópia de eventuais documentos solicitados no momento da contratação, revelando a fragilidade dos serviços oferecidos pela instituição financeira. 4. Risco da atividade. Fortuito interno. Trata-se de risco da atividade totalmente previsível no âmbito da atividade bancária contemporânea. A instituição financeira não pode simplesmente aceitar que alguém contrate serviços bancários sem conferir minuciosamente a documentação do cliente e a autenticidade dos dados fornecidos, implementando mecanismos eficazes de segurança e verificação de identidade. 5. Dano moral. Configuração in re ipsa. Desnecessária a demonstração do dano moral, uma vez que este se configura in re ipsa, ou seja, decorre automaticamente dos próprios fatos apurados, dada a gravidade da conduta ilícita consistente na abertura fraudulenta de conta corrente e cobrança de valores inexigíveis. 6. Quantum indenizatório. Razoabilidade e proporcionalidade. O valor de R\$ 10.000,00 fixado a título de indenização por danos morais atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo adequado para compensar os danos sofridos pela parte autora e para impor caráter punitivo ao requerido. 7. Litigância de má-fé. Não configuração. Ausência de tipificação das condutas previstas no artigo 80 do Código de Processo Civil. O banco também foi vitimado pela fraude, exercendo no processo seu direito de defesa, restando ausente quaisquer indícios de atuação temerária e protelatória. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009997-68.2024.8.26.0286; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de Registro: 02/12/2025) (g.n.).

Por fim, não há que se falar em sucumbência recursal, uma vez que os honorários sucumbenciais já foram fixados no máximo permitido pela legislação em r. sentença, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator