



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000237224**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011853-55.2025.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante MARIA JOSÉ HENRIQUE (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A e NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 19 de março de 2026.

**PAULO TOLEDO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação n°** 1011853-55.2025.8.26.0602  
**Comarca:** Sorocaba (5ª Vara Cível)  
**Juiz:** Pedro Luiz Alves de Carvalho  
**Apelante:** Maria Jose Henrique  
**Apelados:** PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. e Nu Pagamentos S.A.

**Voto n° 5904**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALSA CENTRAL. TRANSFERÊNCIA E ABERTURA DE CONTA. AÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO DA AUTORA.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória, julgada improcedente em face da ré Nu Pagamentos e extinta, sem resolução de mérito, em face da corré PagSeguro. A parte autora apela, pugnando pela legitimidade desta última, bem como pelo reconhecimento da falha nos serviços prestados por ambas as rés.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar a legitimidade da corré PagSeguro; e (ii) verificar se há responsabilidade das instituições requeridas pela fraude perpetrada.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Legitimidade da corré PagSeguro que deve ser reconhecida, eis que responsável pela abertura da conta para qual transferidos os valores, fato suficiente para ser demandada por suposta falha na prestação de seus serviços. 2. Não houve, todavia, demonstração de referida falha por parte das instituições requeridas. 3. A autora não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a idoneidade de seu interlocutor, tendo, ainda, direta e pessoalmente, realizado a transferência que beneficiou os criminosos. 4. Abertura de conta que, ademais, exigiu documentação, não cabendo a instituição monitoramento prévio. 5. Inocorrência de fortuito interno, uma vez que as rés não tiveram qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo ser responsabilizadas, nos termos do que preceitua o art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. 6. Improcedência da ação que é inafastável.

IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido, mantida, todavia, a improcedência integral da ação.

Trata-se de ação indenizatória, julgada, pela r. sentença de fls.

316/321 e cujo relatório adota-se, improcedente quanto à corrê Nu Financeira e extinta, sem resolução do mérito, em face da instituição PagSeguro, porquanto reconhecida sua ilegitimidade passiva (fl. 320).

Inconformada, apela a autora, sustentando, em síntese, a falha das requeridas, sobretudo quanto à segurança nos serviços por ela prestados. Aponta, ainda, para a atipicidade das operações, que deveriam ter sido impedidas, destacando que tampouco foi deflagrado procedimentos para devolução dos valores subtraídos. Entende, ainda, que a extinção do feito, sem resolução de mérito, em face da corrê PagSeguro, ocorreu de forma equivocada. Pugna, assim, pela procedência da ação, prequestionando, ainda, a matéria (fls. 325/337)

Recurso tempestivo, isento de preparo por ser a autora beneficiária da gratuidade (fl. 26) e respondido (fls. 341/348).

### **É o relatório.**

De início, de se afastar a preliminar aventada pela corrê Nu Financeira.

Deveras, o recurso interposto pela autora deve ser conhecido, não se vislumbrando qualquer ofensa ao princípio da dialeticidade, como alegado. Ora, diante da integral improcedência de seu pedido, pela r. sentença de primeiro grau, tratou a autora de impugná-la, no todo, trazendo os mesmos argumentos que já havia apresentado em suas anteriores manifestações e que, no seu entender, serão, agora, o bastante para o convencimento desta C. Turma.

### **A) Da fraude perpetrada**

No mais, é incontroverso que, em 20/08/2024, após ser a autora acionada por suposto preposto da Caixa Econômica Federal, na qual detinha conta, foi realizada transferência, via pix, no valor de R\$ 4.100,00, do NUBANK que beneficiou, sem seu consentimento, os fraudadores, que mantinham conta junto à corrê PagSeguro (fls. 19/20, 22 e 240/241).

E ainda que as instituições requeridas tenham buscado, em suas defesas, eximir-se de responsabilidade, é certo que não negam elas a fraude em apreço, a qual, outrossim, vem confirmada pelos documentos reunidos nos autos.

A matéria controvertida, pois, refere-se à existência de ato ilícito pelas instituições requeridas, o qual tenha contribuído para a consumação do golpe que resultou no prejuízo de R\$ 4.100,00.

### **B) Da legitimidade da corré PagSeguro**

E, nesse passo, não há dúvidas de que a presente hipótese refere-se à relação de consumo, posto envolver a contratação de empréstimo, realização de transferências e abertura de conta. Tampouco se desconhece que, conforme o disposto no art. 17, do CDC, enquadram-se, no conceito de consumidor, todas as vítimas do evento decorrente das relações de consumo.

Ora, ao disponibilizar um serviço no mercado, conforme o artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990, figuram as instituições rés como fornecedoras de produtos e serviços.

Impõe-se a análise do caso, portanto, no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Do mesmo modo, dispõe a Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça, que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.*”.

Com isso, tem-se que a extinção do feito, sem resolução de mérito quanto à corré PagSeguro, não se revelou mesmo adequada, eis que devidamente configurada, na hipótese, sua legitimidade passiva, já que a parte autora imputou àquela a responsabilidade por serviço por ela diretamente prestado, qual seja, a abertura de conta por criminosos, fato que, segundo a inicial, autorizaria a responsabilização da instituição de pagamentos e que se mostra, por conta disso,

suficiente para lhe conferir legitimidade para a demanda.

### **C) Da responsabilidade pelo evento danoso**

Contudo, ainda que reconhecida a legitimidade da *corrê* PagSeguro, na presente hipótese, o deslinde do caso importava, de toda forma, a improcedência da ação também em relação a ela.

Vejamos.

#### **C.1) Da *corrê* Nu Pagamentos**

Ainda que tenha a parte autora, na inicial, buscado atribuir às instituições requeridas a responsabilidade pelo evento danoso em tela, sugerindo, ainda, a instalação de *Malware* a possibilitar a realização de transferência não autorizada (fls. 02/03), verifica-se que, após a apresentação de documentos pela *corrê* Nu Pagamentos (fls. 46, 72 e 82/169), a apontar para a realização de dita operação por meio de dispositivo habilitado e fornecimento de chaves de segurança, inclusive biometria facial (fls. 84/86), alterou a requerente sua versão sobre os fatos, pautando seu direito à restituição na atipicidade da transação e na ocorrência de vício de consentimento (fls. 299/300).

Vê-se, pois, que, com a apresentação de referidos documentos, acabou a parte autora por admitir, ainda que sob alegação de vício de consentimento, que a transferência impugnada foi por ela realizada pessoalmente, com o uso de suas chaves de segurança, e não, como alegou inicialmente, pelos criminosos.

Ainda, ao contrário do que também afirmou a autora, demonstrou a *corrê* Nu Pagamentos que, tão logo informada acerca da fraude em apreço, procurou reaver os valores subtraídos, com a instauração de procedimento específico – MED, não logrando recuperá-los em razão da inexistência de saldo (fls. 64 e 87/88).

Nesse passo, não há como se responsabilizar a requerida pela

transação em questão, realizada diretamente própria autora realizou, mediante suas chaves de segurança - em relação aos quais detinha o dever de guarda e sigilo.

Nem mesmo eventual atipicidade da transação favorece a autora, pois nada há nos autos a indicar que, se alertada, teria ela suspenso a movimentação, mesmo porque acreditava estar em contato com sua instituição financeira e confirmou a transferência para os fraudadores, a qual, sabidamente, possui fase específica de confirmação do destinatário que, na hipótese, envolvia terceiro alheio à requerente ou à instituição mantenedora de sua conta (fl. 22).

### **C. 2) Da corré PagSeguro**

Igualmente insubsistente a pretensão de responsabilizar a corré PagSeguro, mantenedora da conta destinatária dos valores indevidamente transferidos.

Isso porque, conforme revelam os documentos por ela apresentados (fl. 241), a abertura da conta foi antecedida de cadastro e envio de documentação, com captura, inclusive, de *selfie*. Inexiste nos autos, ademais, comprovação de que as movimentações nela constantes evidenciavam seu uso para práticas espúrias.

Vale ressaltar que não compete às instituições financeiras promover qualquer censura quanto às transações efetuadas por seu cliente, de maneira prévia.

Também não cabia à instituição de pagamento, evidentemente, monitorar transações de clientes com terceiros, de forma que apenas com a efetiva comunicação acerca do uso espúrio de conta é que era possível se exigir a adoção de alguma ação preventiva por parte daquela.

Na realidade, as instituições de pagamento não possuem ingerência sobre a movimentação das contas e transações realizadas por seus clientes, tampouco assumem responsabilidade pela legitimidade das operações. Nesse contexto, não há como se exigir que elas impeçam a abertura de contas ou saibam



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que o correntista é estelionatário.

De se concluir, assim, que a parte autora incorreu em culpa exclusiva. Isso porque não agiu com a diligência razoavelmente esperada para evitar a concretização da fraude em exame, eis que não se certificou quanto à idoneidade de seu interlocutor, não guardando qualquer pertinência, ademais, a solicitação de transferência de valores em favor de pessoa por ela desconhecida, a fim de, supostamente, garantir a segurança de sua própria conta bancária.

Está claro, na hipótese vertente, que a ora apelante, embora ludibriada, voluntariamente realizou a operação financeira contestada, a beneficiar pessoa que não pretendia.

Assim, a despeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, não há como se concluir pela responsabilidade da instituição de pagamento ré pelo lamentável episódio, incidindo, na hipótese, a regra de seu art. 14, § 3º, inciso II, a qual isenta o fornecedor de serviços quando provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Neste sentido, são ainda os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

*APELAÇÃO - SERVIÇOS BANCÁRIOS - GOLPE DO BOLETO FALSO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que efetuou o pagamento de boleto fraudado, em favor de terceiro - Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar o pagamento - Fortuito externo que afasta a aplicação da Súmula 479, C. STJ - Ausência de prova, conforme orienta o enunciado 12 da Turma Especial da Seção de Direito Privado deste Tribunal, no sentido de que o desvio do contato teria decorrido de fortuito interno. SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1009383-84.2023.8.26.0161; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 13/08/2024)*

*Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c indenização por danos morais. Os elementos coligidos evidenciam que a autora foi vítima de estelionatários, tendo realizado pagamento de boletos falsos. Não restou demonstrado que a ré tenha contribuído para a ocorrência do golpe de que a autora foi vítima, tendo esta, na verdade, procedido sem a cautela e a diligência necessárias ao*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pagar os boletos emitidos em fraude, fora do sistema oficial do agente financeiro. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Ré que agiu no exercício regular de um direito ao incluir o nome da autora nos cadastros de inadimplentes. A rejeição do pleito indenizatório é consectário lógico do reconhecimento de que a apelada não agiu ilícitamente. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1030768-07.2023.8.26.0576; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 13/08/2024)*

Enfim, não há elementos de provas do envolvimento das instituições requeridas ou de seus prepostos na conduta ilícita narrada, tendo a autora agido sem o devido cuidado, mesmo que de boa-fé, não havendo que se falar em responsabilidade daquelas no caso concreto a justificar o acolhimento da indenização pleiteada.

Destarte, a despeito da legitimidade da corré PagSeguro, aqui reconhecida, a ação proposta pela autora deve ser julgada integralmente improcedente, ficando mantida, por conseguinte, a distribuição dos ônus sucumbenciais tal como ocorrida na origem.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte autora, apenas para reconhecer a legitimidade da corré PagSeguro para figurar na presente demanda, mantida, todavia, a improcedência da ação.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**