



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001292985

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012659-10.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante FERNANDO PEREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº: 0047

APELAÇÃO Nº: 1012659-10.2025.8.26.0564

JUÍZO DE ORIGEM: 8ª Vara Cível do Foro de São Bernardo do Campo

RECORRENTE: Fernando Pereira dos Santos

RECORRIDO: PicPay Instituição de Pagamento S/A e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A

DIREITO DO CONSUMIDOR – FRAUDE BANCÁRIA VIA PIX – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO RECEBEDOR – CULPA CONCORRENTE – CDC – SÚMULA 479/STJ – RESOLUÇÃO BACEN Nº 4.753/2019 – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. Ação de indenização por danos materiais e morais decorrente de fraude bancária, em que consumidor foi induzido por terceiro a realizar transferências via PIX para conta mantida junto ao banco recorrido. Relação de consumo caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. O banco, ao permitir a abertura e movimentação de conta por fraudador, sem os controles exigidos pela Resolução BACEN nº 4.753/2019, contribuiu decisivamente para o sucesso da fraude, configurando falha na prestação do serviço. Aplicação da Lei nº 9.613/98 quanto à obrigação de controle e comunicação de operações suspeitas. Reconhecimento de culpa concorrente, diante da imprudência do consumidor ao realizar transferência sem verificar a autenticidade da comunicação recebida. Parcial provimento do recurso para condenar o banco à restituição proporcional do valor transferido. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por Fernando Pereira dos Santos contra a respeitável sentença de fls. 321/324, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais proposta em face de PicPay Instituição de Pagamento S/A e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A, sob o fundamento de inexistência de responsabilidade das rés pelos prejuízos sofridos pelo autor em razão de golpe de estelionato praticado por terceiros.

O Ilustre Magistrado de primeiro grau entendeu que o autor foi vítima de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

golpe por engenharia social, tendo realizado voluntariamente transferências via PIX no valor de R\$ 9.000,00, sem que houvesse falha na prestação de serviços pelas instituições financeiras rés. Considerou que não houve demonstração de negligência na abertura das contas utilizadas pelos golpistas, tampouco prova de que os bancos tenham agido com desídia ou descumprido normas de segurança. Concluiu pela ausência denexo causal entre a conduta das rés e o dano sofrido, reconhecendo a culpa exclusiva da vítima.

Recorre o autor (fls. 332/344), alegando, em síntese, que houve falha na prestação de serviços das instituições financeiras, que permitiram a abertura de contas por estelionatários sem a devida diligência, o que viabilizou a prática do golpe. Sustenta que as rés não adotaram medidas eficazes para prevenir fraudes, descumprindo normas do Banco Central e o regulamento do PIX. Requer a reforma da sentença para condenar as rés à restituição integral dos valores transferidos, bem como ao pagamento de indenização por danos morais.

Tempestivo e isento de preparo, ante a concessão da justiça gratuita a fls. 113, o recurso foi regularmente processado.

Contrarrazões às fls. 349/354 pelo improvimento do apelo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A controvérsia cinge-se na análise da responsabilidade civil das instituições financeiras rés pela abertura e manutenção de contas utilizadas por terceiros para aplicação de golpe contra o autor, mediante transferência voluntária de valores via PIX, e na conseqüente obrigação de reparação por danos materiais e morais.

O caso dos autos revela que o autor foi vítima de golpe de estelionato, tendo transferido voluntariamente R\$ 9.000,00 via PIX para contas vinculadas às rés, conforme comprovantes juntados a fls. 4 e boletim de ocorrência de fls. 63/65. A fraude foi perpetrada mediante anúncio falso de venda de veículo, com uso de engenharia social sofisticada.

E nesse contexto, é certo que se aplica o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras e às instituições de pagamentos, segundo o teor da **Súmula nº 297 do C. STJ**, e que têm o dever de zelar pela segurança dos serviços que

prestam, cabendo à instituição financeira tomar a devida cautela na abertura de conta, certificando-se da idoneidade da identidade do contratante, para prevenir riscos de fraudes, bem como facilitar o rastreamento, se necessário.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. O autor é consumidor e o banco, fornecedor de serviços bancários. Nos termos do artigo 14 do CDC, *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.”*

A jurisprudência do STJ, por meio da **Súmula 479**, é clara: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

E no caso em comento, respeitado o entendimento do Ilustre Magistrado da causa, razão parcial assiste ao recorrente, porquanto o banco recorrido permitiu a abertura de conta por terceiro fraudador, sem a devida verificação da identidade e qualificação do titular, em violação aos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central:

“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. (...)”

Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre: I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; II - (...); III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta” (g.n).

O banco, por fazer a captação, intermediação e aplicação de recursos financeiros de terceiros, se sujeita à obrigação de: **1)** identificar seus clientes e manter cadastro atualizado, nos termos de instruções emanadas das autoridades competentes (art. 10, I, da Lei n. 9.613/98; **2)** dispensar especial atenção às operações que, nos termos de

instruções emanadas das autoridades competentes, possam constituir-se em sérios indícios dos crimes previstos nessa Lei, ou com eles relacionar-se (art. 11, I, da referida lei); **3)** comunicar ao Coaf as operações suspeitas, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas (art. 11, II, b, da referida lei).

A alegação defensiva de que a abertura das contas foi realizada mediante procedimentos de segurança regulares, não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira, especialmente diante da natureza da fraude perpetrada e da ausência de demonstração concreta de diligência na verificação da autenticidade dos dados cadastrais.

Está claro, portanto, que além de facilitar a abertura de conta para prática de fraudes, o banco recebedor não tem qualquer controle financeiro da movimentação anômala feita por seus correntistas, como lhe impõe a Lei n. 9.613/98, contribuindo, assim, para a fraude discutida nesta ação.

E mesmo em se tratando de conta digital, deveria a ré ter mais cautela ao conferir a autenticidade dos dados do contratante, nos termos da Resolução BCB nº 96, de 19/05/2021:

*“Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, **devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta** e, quando for o caso, de seus representantes, **bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas**, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.*

§ 1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o titular da conta de pagamento com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.

§ 2º É admitida a abertura de conta de pagamento com base em processo de qualificação simplificado, desde que estabelecidos limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação.” (g.n).

No presente caso, a parte ré não juntou o contrato de abertura da conta,

nos termos do artigo 6º da Resolução citada, que assim dispõe:

Art. 6º O contrato de prestação de serviços relativo a conta de pagamento deve dispor, no mínimo, sobre:

I - os procedimentos para identificação e qualificação do titular da conta, observado o disposto no art. 4º;

II - as características da conta e as regras básicas de seu funcionamento, inclusive com relação às formas disponíveis de movimentação, aos procedimentos para cobrança de tarifas e aos prazos para fornecimento de comprovantes e de outros documentos;

III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta e utilização do instrumento, inclusive em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, bem como as situações para o seu bloqueio;

IV - os direitos e os deveres do titular da conta;

V - os eventuais limites de saldo mantido em conta e de aportes de recursos, de que trata o art. 4º, § 2º;

VI - os procedimentos para atualização das informações do titular da conta, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 4º, § 5º;

VII - as hipóteses, condições e procedimentos para o encerramento da conta, em observância ao disposto nos arts. 12 e 13 desta Resolução;

O banco, portanto, não se desincumbiu do seu ônus probatório quanto à verificação da autenticidade do procedimento da abertura da conta bancária, pelo golpista.

Desse modo, ainda que o golpe tenha sido praticado por terceiros, a participação da instituição ré no evento danoso não pode ser afastada, na medida em que **concorreu para o fato ao não constatar a fraude na abertura da conta.**

Importante ressaltar que toda atividade empresarial envolve riscos e a necessidade de mecanismos eficientes de segurança capazes de combater e impedir fraudes. E ao disponibilizar seus serviços por meio digital, as instituições de pagamento assumem a responsabilidade pelos danos que decorram da falha no seu sistema de segurança.

Todavia, no presente caso, a parte autora também deu causa à ocorrência

da fraude, não de forma exclusiva, conforme já fundamentado acima, mas de modo concorrente. Explica-se:

Verifica-se, pelos fatos narrados na petição inicial, que o autor foi vítima de golpe de estelionato ao realizar transferências via PIX para contas bancárias vinculadas a terceiros, sob a falsa promessa de aquisição de veículo anunciado em plataforma digital. Embora haja elementos que indicam a instrumentalização das instituições financeiras para a consumação da fraude, é igualmente evidente que o prejuízo também decorreu da ausência de diligência mínima por parte do autor, que deixou de adotar cautelas razoáveis para verificar a autenticidade da oferta e a idoneidade da pessoa com quem negociava, antes de efetuar os pagamentos. Tal conduta contribuiu para o resultado danoso, não sendo possível atribuir responsabilidade exclusiva às instituições financeiras.

Dessa forma, **de rigor o reconhecimento de culpa concorrente**, na qual a responsabilidade pelo evento danoso deve ser compartilhada entre a vítima e a instituição financeira, nos termos do artigo 945, do CC:

“Art. 945, CC: “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.”

E em assim sendo, deve cada parte suportar metade dos prejuízos materiais ocorridos, não havendo, entretanto, se falar em danos morais diante da culpa concorrente constatada, devendo a r. sentença ser reformada parcialmente.

O instituto do dano moral não é remédio para todo e qualquer contratempo ou aborrecimento experimentado, mesmo porque são inerentes às adversidades da vida moderna, ainda mais quando a pessoa não se atenta às diversas notícias existentes na mídia acerca das diversas modalidades dos golpes bancários, como ao que foram submetidas.

Agora, se tivesse ocorrido algum fato específico e extraordinário, revelador, em tese, de situação de constrangimento, humilhação dor ou prejuízo à subsistência, poderia se cogitar sobre a possibilidade de reparação. Entretanto, esse não é o caso dos autos.

Ademais, os transtornos imateriais decorrentes da ação criminosa não

podem ser imputados à instituição financeira, que, nesse caso, responde apenas pelo dano material.

Nesse sentido, sobre todos os fundamentos abordados, converge a jurisprudência deste Eg. TJ-SP, da qual fazem eco os seguintes precedentes:

*“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. I. CASO EM EXAME: O AUTOR ALEGA QUE FOI VÍTIMA DO GOLPE DO "FALSO ADVOGADO", ONDE TERCEIROS ABRIRAM UMA CONTA DE PAGAMENTO EM SEU NOME SEM SUA AUTORIZAÇÃO, UTILIZANDO-A PARA INDUZÍ-LO AO ERRO E REALIZAR TRANSFERÊNCIAS VIA PIX NOS VALORES DE R\$3.999,99, R\$20.000,00 e R\$3.000,00. A AÇÃO FOI JULGADA PROCEDENTE EM PRIMEIRA INSTÂNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ APELA. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. (...) 3. A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DECORRE DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO AO PERMITIR A ABERTURA DE CONTA SEM VERIFICAÇÃO ROBUSTA DA IDENTIDADE DO CONTRATANTE, VIOLANDO AS DIRETRIZES DO BANCO CENTRAL. 4. A CULPA CONCORRENTE DO AUTOR É RECONHECIDA, POIS ELE REALIZOU AS TRANSFERÊNCIAS SEM VERIFICAR A IDONEIDADE DO SOLICITANTE, CONTRIBUINDO PARA O EVENTO DANOSO. 5. ONDENAÇÃO DA RÉ EM RESTITUIÇÃO DE METADE DOS DANOS MATERIAIS. 6. **DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS DIANTE DA CULPA CONCORRENTE DO AUTOR.** IV. DISPOSITIVO: 6. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. 7. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1011534-41.2025.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 27/10/2025 – g.n)

“APELAÇÃO DO AUTOR BANCÁRIO. GOLPE DO WHATSAPP. Rejeitada preliminar de cerceamento de defesa - Culpa concorrente - Incidência do disposto no art. 945, CC. Consumidor que recebe mensagens de estelionatário passando-se por seu irmão e realiza

*pagamentos de boletos emitidos pela ré, para destinação de valores aos seus correntistas - **Inescusável falta de cautela do autor** ao se deixar enganar por terceiro, sem o mínimo cuidado de verificar a origem das mensagens recebidas. **Instituição financeira que procedeu à abertura de conta bancária utilizada para o ato ilícito, não carreando sequer documento de identidade dos supostos contratantes - Ausência de demonstração na regularidade desse ativo - Resolução nº 4.753/19, do BACEN. Fortuito Interno - Desídia que importa em reconhecer a concorrência para a fraude - Falha na prestação dos serviços, aliada à falta de cautela do consumidor, que deu ensejo ao sucesso do golpe e prejuízo material experimentado - Responsabilidade objetiva da parte ré - Incidência da Súmula nº 479, do C. STJ Restituição de 50% do desfalque patrimonial sofrido pelo autor - **Ofensa moral não configurada, eis que o autor contribuiu, ainda que involuntariamente, para o evento danoso. Precedentes do E. TJSP. Juros de mora (Taxa Selic). Aplicação dos art. 389 e 406, do CC. Precedentes do STJ. Termo inicial dos Juros é o evento danoso (Súmula 54, do STJ) - Sucumbência recíproca configurada (art. 86, CPC) - RECURSOPROVIDO EM PARTE, reconhecendo-se a culpa concorrente das partes e ordenando-se a restituição de 50% do valor subtraído, devidamente atualizado e com juros de mora segundo a taxa legal (Taxa Selic), a contar do evento danoso (Súmula 54, do STJ).”** (TJSP; Apelação Cível 1093265-96.2024.8.26.0002; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma I (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2025; Data de Registro: 07/08/2025 – g.n).***

*“Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Apelo do banco réu e recurso adesivo dos autores. **Golpe do falso anúncio. Anúncio de veículo pela plataforma OLX. Transferências de valores para conta de terceiro, mantida junto ao banco réu. Alegação dos autores de que a instituição financeira permitiu que golpistas utilizassem de seus serviços para práticas criminosas. Autores que agiram com desídia, não adotando as precauções necessárias a fim de verificar a veracidade do anúncio previamente à realização das transações. Transferências realizadas de forma espontânea. Conduta descuidada dos consumidores, especialmente diante dos alertas veiculados pelas instituições bancárias***

*nos meios de comunicação acerca de fraudes desta natureza. **Culpa concorrente.** Hipótese, contudo, de culpa concorrente, nos moldes da atual jurisprudência desta Corte. Banco réu que não se desincumbiu de seu ônus probatório, deixando de demonstrar a regularidade da abertura das contas utilizadas pelos estelionatários Ausência de demonstração do atendimento das formalidades exigidas pela Resolução Bacen 2.025/93. Banco que não comprovou ter agido com zelo e adotado as cautelas necessárias, permitindo a abertura e utilização de contas fraudulentas pelos estelionatários - **Instituição financeira que deverá arcar com a metade do prejuízo sofrido pelos autores.** Sentença parcialmente reformada. **Danos morais. Inocorrência. Situação na qual não se considera ter havido lesão aos direitos da personalidade, especialmente considerando a concorrência de culpa dos autores.** Apelação do banco réu parcialmente provida; recurso adesivo dos autores improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1008311- 97.2023.8.26.0602; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 06/08/2025 - g.n)*

Dito isto, voto por **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por Fernando Pereira dos Santos, modificando a sentença proferida às fls. 321/324, para o fim de: (i) condenar o banco recorrido a restituir 50% do valor transferido, equivalente a R\$ 4.500,00.

A correção monetária e os juros de mora da devolução dos valores, se dará a partir do evento danoso (Súmulas 43 e 54 do STJ), por se tratar de responsabilidade extracontratual, na forma da Lei nº 14.905/2024, e após, à taxa estabelecida pelo artigo 406, do CC, alterado pela referida lei (correspondentes à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA).

Custas e despesas processuais devem ser igualmente distribuídas entre as partes, bem como ambas devem arcar com honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa, fixados em 10% do valor da condenação respectiva, observada a gratuidade de justiça concedida à parte autora (fls. 113).

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Fabiana Calil Canfour de Almeida

Relatora