



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000316053

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018372-30.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado BRUNO BECHELLI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL N.º 1018372-30.2024.8.26.0554

Comarca: Santo André (7ª Vara Cível)

Apelante: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO PAGAMENTO S.A.

Apelado(a): BRUNO BECHELLI DA SILVA

Juiz(a): MARIA CAROLINA MARQUES CARO QUINTILIANO

VOTO N.º 7.994

APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO BANCÁRIO - INDENIZAÇÃO - PLANO DE SAÚDE - GOLPE DO FALSO BOLETO - RESPONSABILIDADE CIVIL - CERCEAMENTO DE DEFESA. Insurgência do corréu contra sentença de parcial procedência alegando cerceamento de defesa pois não apreciado seu pedido de autorização para juntar documentos apresentados para abertura da conta bancária do real beneficiário do valor pago com o boleto falso - Cabimento - A ausência de apreciação do pedido de produção de prova configura cerceamento de defesa impondo anulação da sentença, embora tão somente com relação ao corréu apelante PagSeguro, dada a coisa julgada já formada quanto às demais relações jurídicas em discussão - O corréu apelante deve ser intimado para trazer todos os documentos apresentados pelo beneficiário da transferência bancária quando da abertura da conta corrente - A não apresentação de tais documentos ou a não da devida cautela na análise dos documentos, caracterizará a falha na prestação do serviço. Sentença anulada, em parte, com relação ao apelante.

Dá-se provimento ao recurso.

1. Trata-se de recurso de apelação contra a r. sentença de fls. 239/245 que, julgou improcedente a ação indenizatória movida por Bruno Bechelli da Silva contra Sul América Companhia de Seguro Saúde e Banco Santander Brasil S.A. e parcialmente procedente contra PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. para o fim de condenar o corréu PagSeguro à restituição da quantia de R\$1.245,23, com os acréscimos legais. Diante da sucumbência recíproca, condenou o réu ao pagamento das custas processuais, na proporção de 70%, recaindo o restante sobre o autor, e fixou os honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação, a serem pagos na mesma proporção.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apela o corréu PagSeguro (fls. 249/266) arguindo, preliminarmente, cerceamento de defesa, pois, foi solicitada autorização judicial para a juntada dos dados do verdadeiro beneficiário para abertura da conta, devidamente protegidos pelo sigilo bancário, para demonstrar que não houve falha na prestação de serviços.

No mérito, alega, em síntese, que o boleto foi emitido de forma regular dentre da plataforma, sendo certo que terceiros cadastrados, que efetuaram a emissão do boleto, também se encontravam com o cadastro regular; a fraude em discussão ocorreu fora do ambiente do réu, pois o boleto legítimo foi emitido por um titular de conta de pagamento junto ao réu, sendo que acabou por ser adulterado fora de seu ambiente, por meio de programas de edição, e enviado ao autor; é impossível ao réu presumir se cada boleto gerado será utilizado para aplicação de fraude ou não; não houve falha na prestação do serviço, referente à verificação quanto à emissão de boletos em sua plataforma; a abertura da conta ocorreu de forma regular; não possui ingerência na essência das transações realizadas pelos usuários na plataforma; a história narrada na inicial demonstra a manifesta ausência de cautela ao pagar boleto; não é instituição financeira, devendo ser afastada a aplicação da súmula 479/STJ.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 267/268) e respondido (fls. 273/288).

É o relatório.

2. Em observância ao princípio do *tantum devolutum quantum appellatum* (CPC, art. 1.013) – avultando como incontroversa, por conseguinte, a inexistência de responsabilidade dos corréus Banco Santander e Sul America – verifica-se que o presente recurso do corréu PagSeguro tem por objeto exclusivamente invocar cerceamento de defesa e afastar sua responsabilidade.

Pois bem.

Narra a inicial que o autor, em 30/07/2021, pagou o boleto da prestação do seu plano de saúde recebido pelo correio, no valor de R\$1.245,23,

acreditando, assim, estar quitando a respectiva mensalidade.

Ao procurar atendimento médico, em meados de agosto, o serviço lhe foi negado por falta de pagamento, quando descobriu que o referido boleto era falso e que foi vítima de golpe.

Imputa ao corréu PagSeguro a responsabilidade por abrir conta corrente em nome de estelionatários, dando margem para a prática desse tipo de golpe.

O corréu PagSeguro, por sua vez, aduziu excludente de responsabilidade e solicitou autorização judicial para informar os dados do real beneficiário do valor do boleto fraudado, tendo em vista o sigilo bancário (fls. 195).

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência, com relação ao corréu apelante, embasada nos seguintes fundamentos:

“Incontroverso nos autos que a parte autora foi vítima de golpe, tendo efetuado o pagamento de um boleto no valor de R\$ 1.245,23, acreditando estar quitando mensalidade de plano de saúde da Sul América. Também incontroverso que o valor pago foi direcionado à conta da PagSeguro Internet S.A., conforme comprovante de pagamento juntado aos autos.

O cerne da questão debatida nos autos consiste em averiguar a existência ou não de falha na prestação de serviço, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, e da possibilidade de responsabilização solidária entre os réus, com reflexos nos pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais.

(...).

Por outro lado, incontroverso que a parte autora foi vítima de fraude, denominada phishing, vez que o boleto de fl. 32 que foi pago pela parte autora era fraudado.

O termo phishing, oriundo do inglês (fishing) que quer dizer pesca, é uma forma de fraude eletrônica, caracterizada por tentativas de adquirir dados pessoais de diversos tipos; senhas, dados financeiros como número de cartões de crédito e outros dados pessoais.

Ademais, o phishing consiste em um fraudador se fazer passar por uma pessoa ou empresa confiável enviando uma comunicação eletrônica. Isto ocorre de várias maneiras, principalmente por e-mail, mensagem

instantânea, SMS, dentre outros. Como o nome propõe (phishing), é uma tentativa de um fraudador tentar "pescar" informações pessoais de usuários desavisados ou inexperientes.

No caso dos autos, a corré PagSeguro procura se eximir de responsabilidade, alegando, em resumo, que não foi quem confeccionou o boleto falso; todavia, razão não lhe assiste, na medida em que foi quem possibilitou a consumação do golpe, intermediando a transferência de valores para estelionatários e, certamente, lucrando com tal operação. Se seu sistema permite que golpistas consigam se valer facilmente de suas ferramentas operacionais para transferência de recursos é evidente que não se trata de um sistema suficientemente seguro.

Isso porque é seu sistema que permite o cadastro de contas por golpistas que emitem boletos bancários e recebem os pagamentos das vítimas por meio dessa conta. Ademais, é a beneficiária da importância paga (cf. fl. 33).

Como se constata não se cuida de fortuito externo. No Tribunal de Justiça de São Paulo está praticamente pacificado que o sucesso da empreitada delituosa, por vezes, é viabilizado por falha de segurança no sistema das instituições financeiras; daí, não se cogita de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro capaz de ilidir a responsabilidade da requerida, pois a fraude é inerente ao risco da atividade e a responsabilidade é objetiva, consoante a Súmula 479 STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Respeitado entendimento em contrário, a r. sentença, com relação ao corréu PagSeguro deve ser anulada, pois, efetivamente, não houve qualquer apreciação do pleito formulado em contestação, para “*autorização para informar os dados do real beneficiário dos valores referente ao boleto fraudado em sede de provas, tendo em vista a aplicação da lei do sigilo bancário.*” (fls. 195).

Isso porque o julgado está embasado na premissa de falha de segurança do corréu PagSeguro ao permitir que o falsário abrisse conta e utilizasse a plataforma para fins de aplicação de golpes, sem fazer uma verificação mínima da identidade do cliente, o que violaria a Resolução CMN nº 4.753, de 26/09/2019.

Assim, diante do pleito expresso em contestação, há que se autorizar que o corréu PagSeguro supere o sigilo bancário do real beneficiário do pagamento e traga aos autos todos os documentos apresentados pelos terceiros

quando da abertura da conta bancária.

Se não houver apresentação dos documentos ou restar configurado que não houve a devida cautela na análise dos documentos, estará, assim, caracterizada a falha na prestação do serviço.

Neste sentido:

*DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX E PAGAMENTO DE BOLETO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. REGRA DE INSTRUÇÃO. AUSÊNCIA DE APRECIÇÃO PELO JUÍZO DE ORIGEM. CERCEAMENTO DE DEFESA. ANULAÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. *Apelação interposta em ação de cobrança de quantia certa cumulada com indenização por danos materiais e morais, na qual a autora alega ter sido vítima de golpe de engenharia social, com realização de transferências e pagamento de boleto a contas fraudulentas mantidas por instituições financeiras rés, tendo a sentença julgado improcedentes os pedidos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em definir se a ausência de apreciação do pedido de inversão do ônus da prova, formulado pela consumidora, impõe a anulação da sentença para reabertura da fase instrutória. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC é regra de instrução e deve ser decidida antes do julgamento do mérito. 4. A consumidora não possui meios para comprovar a adoção, pelos bancos, de medidas de segurança relativas ao bloqueio via PIX MED e à regularidade da abertura das contas fraudulentas. 5. A ausência de apreciação do pedido de inversão do ônus probatório configura cerceamento de defesa, impondo a anulação da sentença. 6. Os requeridos devem ser intimados para exhibir provas de que receberam o pedido do autor de bloqueio da transferência e efetuaram imediatamente a tentativa de bloqueio via PIX MED, e que procedam à quebra do sigilo bancário das pessoas que receberam a transferência e apresentem todos os documentos apresentados pelos criminosos quando da abertura da conta bancária. Se não apresentarem tais documentos ou se eles comprovarem que não houve a devida cautela na análise dos documentos, estará caracterizada a falha na prestação do serviço. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso provido para anular a sentença, com determinação. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 6º, VIII; CPC/2015, arts. 373, §1º, e 1.013, §3º, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.286.273/SP, Rel. Min. Marco Buzzi, 4ª Turma, j. 08.06.2021; STJ, AgInt no AREsp nº 2.423.928/BA, Rel. Min. Nancy Andriighi, 3ª Turma, j. 04.03.2024; STJ, Súmula nº 479. (TJSP; **Apelação Cível 1020191-27.2025.8.26.0405; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. IV (DP2); Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2026; Data de Registro: 23/02/2026)****



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessa conformidade, a r. sentença, tão somente com relação ao corrêu PagSeguro, deve ser anulada, nos termos do art. 1.013, §3º, II, do CPC, para que o corrêu PagSeguro seja intimado a exibir tais documentos e o mérito possa ser novamente analisado pelo juízo de origem.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade de o julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator