



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000241535

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020542-52.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado/apelante ANTONIA APARECIDA NAVES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso do réu. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 10 de março de 2026

COUTINHO DE ARRUDA
PRESIDENTE E RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 56668

Apelação nº 1020542-52.2024

Apelantes: Antonia Aparecida Naves e PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelados: os mesmos

Ação de indenização por danos materiais - “golpe do falso emprego” - whatsapp - transferências realizadas pela vítima - contas destino abertas pela via digital, não tendo a recorrida demonstrado que adotou as cautelas cabíveis - risco inerente à atividade exercida - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - reparação pelos danos materiais se mostra devida - restabelecimento da gratuidade de justiça - cabimento - ação julgada procedente - recurso da autora provido, e não provimento ao recurso do réu.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **ANTONIA APARECIDA NAVES** em face **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A** buscando a reparação de danos materiais. Ao relatório de fls. 926/927, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente. A autora apelou sustentando ter direito de ser ressarcida dos valores transferidos para conta dos fraudadores, tendo em vista a falha na prestação do serviço, a negligência e facilitação na abertura de contas por estelionatários. Pugna pela reparação dos danos materiais. Com contrarrazões, subiram os autos ao Tribunal.

É o RELATÓRIO.

Inicialmente, destaque-se que é fato incontroverso que a autora foi vítima de um golpe no qual realizava tarefas on-line e fazia diversos PIX para contas de terceiros abertas junto à ré, sob a promessa de recompensa financeira, tendo transferido o montante de R\$ 47.799,00.

A despeito de as transferências terem sido efetuadas pela autora via whatsapp, não vinculado à ré, as contas destino das quantias transferidas foram abertas pelo meio digital, não tendo a apelada buscado demonstrar que foram adotadas as cautelas devidas para a abertura das contas correntes.

No caso em tela, a ré não buscou se desincumbir do seu ônus probatório,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

uma vez que não trouxe aos autos quaisquer documentos apresentados no ato da abertura das contas pelos beneficiários, a fim de comprovar o cumprimento das exigências legais e regulamentares do Banco Central para garantir a segurança e a legitimidade da abertura da conta, a teor do que determina o Banco Central, por meio das Resoluções nºs 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).

“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” (Resolução nº 4.753/2019).

Forçoso concluir que a ré teria contribuído para a configuração da fraude, à medida que permitiu a abertura de conta por terceiro estelionatário, de sorte que, em vista das disposições do Código de Defesa do Consumidor, deve reparar o dano material suportado.

Não há, portanto, que se cogitar em culpa exclusiva de terceiro ou da vítima aptas a afastar a responsabilidade da ré, impondo-se a observância do entendimento previsto na Súmula nº 479 do 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”*.

Ademais, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º,II do Código de Defesa do Consumidor não ficou caracterizada, constituindo dever das instituições financeiras a reparação do dano, uma vez que não conseguiram provar minimamente que seguiram as normas e regulamentos estabelecidos pelo Banco Central para a abertura de conta utilizada pelos criminosos para realizar a fraude.

Não há que se classificar tal fato como fortuito externo, porque, evidentemente, relacionado à atividade desenvolvida pela instituição bancária destinatária das transferências, constituindo-se risco do seu negócio.

Ademais, sem que a ré ou qualquer outra instituição financeira permitisse a abertura da conta por terceiro fraudador, o golpe não teria se concretizado tão facilmente, uma vez que, evidentemente, o criminoso não poderia ter se valido da via digital para recebimento da quantia.

Nesse sentido: *“APELAÇÃO CÍVEL - Fraude bancária - Ação de indenização por danos materiais - Sentença de procedência - Inconformismo do réu -*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

1. Legitimidade passiva da instituição financeira ré evidenciada. Legitimidade verificada em confronto com a descrição dos fatos na petição inicial. Teoria da asserção - 2. Golpe do precatório. Autora que transferiu a quantia de R\$ 11.108,94 (onze mil cento e oito reais e noventa e quatro centavos) em favor do falsário, sob a promessa de que tal quantia serviria para pagamento de custas processuais, a fim de viabilizar o recebimento de crédito oriundo de precatório - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova segundo o artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor - Responsabilidade objetiva da instituição bancária nos termos da Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça. Hipótese dos autos em que a instituição financeira ré, mantenedora da conta utilizada no golpe, permitiu que o estelionatário abrisse conta corrente sem conferência da autenticidade dos documentos. Caso dos autos em que o réu não logrou comprovar a higidez do procedimento de abertura da conta pelo estelionatário - Dano material comprovado - Sentença mantida - Recurso não provido” (TJSP, Apelação Cível nº 1028129-17.2022.8.26.0005, Relatora Daniela Menegatti Milano, 19ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 18/10/23).

Na mesma linha: TJSP, Apelação Cível nº 1023136-06.2022.8.26.0562, Relator Mauro Conti Machado, 16ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 17/05/24.

Destarte, é de rigor a acolhida das razões recursais, para o fim de julgar procedente a ação, condenando-se a ré ao pagamento de R\$ 47.799,00 (quarenta e sete mil, setecentos e noventa e nove reais), atualizados monetariamente a partir do desembolso, e acrescido de juros de mora a contar do evento danoso (Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça), ficando restabelecida a gratuidade processual da autora.

Em razão da sucumbência integral, arcará a ré com as custas e despesas processuais, bem como com a verba honorária do patrono da parte adversa, aqui arbitrada em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso da autora, e **NEGA-SE PROVIMENTO** ao do réu.

Coutinho de Arruda

Relator