



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000127012

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020543-37.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANDRÉ HEIL LOBO, é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1020543-37.2024.8.26.0011

Comarca: Capital – SP - 5ª Vara Cível do F.R. de Pinheiros

Juiz de 1ª Instância: Diego Mathias Marcussi

Ação: Indenizatória

Apelante/Apelado/Autor: André Heil Lobo

Apelado/Apelante/Réu: PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A

VOTO 6424

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. FRAUDE DO FALSO LEILÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. FALHA NO DEVER DE CAUTELA NA ABERTURA DE CONTA. FORTUITO INTERNO. SÚMULA 479 DO STJ. RESTITUIÇÃO DE VALORES. CABIMENTO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelas partes em face da sentença exarada às f. 454/458, proferida pelo D. Juízo da 5ª Vara Cível do F.R. de Pinheiros da Comarca da Capital/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos iniciais e extinto o feito, com resolução do mérito, com fulcro no artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Diante da sucumbência experimentada, condeno a parte autora ao pagamento da integralidade das custas judiciais e despesas processuais, além dos honorários de sucumbência, verba esta que fixo em 10% do valor atualizado da causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. (...)”*

Apela a parte requerente (f. 473/490). Alega que o golpe somente se concretizou pelo fato de que o criminoso, percebendo o total desmazelo por parte da Apelada que em muitos casos não exige qualquer documentação para abertura de conta corrente em sua instituição, ou ainda, quando exige, não os verifica para averiguar a real autenticidade dos mesmos, conseguiu abrir conta para o único e exclusivo fim de aplicação de golpes. Além disso, defendeu que para a abertura da conta, os documentos não são suficientes, não tendo a instituição solicitado, pelo menos, um único termo de adesão dando ciência ao titular sobre a ciência quanto a abertura de conta em seu nome, ou ainda documento de identidade para verificação da idoneidade e veracidade das informações fornecidas pelo titular da conta.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

491/492).

As contrarrazões foram apresentadas pelo réu (f. 496/502). Requer em síntese o desprovemento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

A controvérsia central reside em determinar a responsabilidade da instituição financeira pela fraude sofrida pelo autor, conhecida como "golpe do falso leilão".

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, conforme o seu artigo 14. Tal responsabilidade somente é afastada pela comprovação de uma das excludentes denexo causal: culpa exclusiva da vítima, de terceiro, ou caso fortuito externo.

No presente caso, o autor, após arrematar um veículo em um site de leilão fraudulento, transferiu a quantia de R\$ 9.865,00, via PIX, para uma conta mantida junto ao réu, PagSeguro, em nome de um terceiro fraudador.

A tese defensiva do réu PagSeguro se ampara na culpa exclusiva da vítima, que teria realizado a transferência de forma voluntária. Contudo, tal argumento não prospera.

A responsabilidade da instituição financeira, neste cenário, deve ser analisada sob a ótica do seu dever de segurança, que inclui a adoção de mecanismos rigorosos para a abertura e manutenção de contas. Ao oferecer a abertura de contas de pagamento de forma digital e simplificada, a instituição assume o risco inerente a essa atividade, o que inclui a possibilidade de utilização de seus serviços para fins ilícitos.

A abertura de contas sem a devida cautela, com a verificação e validação da identidade e qualificação dos proponentes, conforme exigido pela Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central do Brasil, constitui uma falha grave na prestação do serviço. Essa negligência cria o ambiente propício para que estelionatários abram contas com dados falsos ou de "laranjas", utilizando-as como instrumento para a prática de fraudes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O réu, ao ser demandado, não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade do procedimento de abertura da conta que recebeu os valores do autor, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil. A ausência de tal prova firma a presunção de falha no serviço, caracterizando o fortuito interno, que não elide a responsabilidade do fornecedor, conforme entendimento consolidado na Súmula 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."

Portanto, a conduta negligente do PagSeguro foi condição essencial para o sucesso da fraude, estabelecendo o nexo de causalidade entre a falha no serviço e o dano material experimentado pelo autor.

Nesse sentido, é pacífica a jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo, que tem reiteradamente responsabilizado o PagSeguro em casos análogos:

"Responsabilidade da corré PagSeguro evidenciada. Hipótese dos autos em que a corré, mantenedora da conta utilizada no golpe, permitiu que o estelionatário abrisse conta corrente sem conferência da autenticidade dos documentos. Inobservância das Resoluções nº 2.025/1993 e 4753/2019, ambas do Banco Central – Circunstância que se mostrou fundamental para o êxito da fraude.". (TJSP, **Apelação Cível 1053197-54.2023.8.26.0224, Daniela Menegatti Milano, 26/08/2024, 26/08/2024**)

"Falta de prova de que tenha a ré observado as normas emanadas do Banco Central do Brasil no procedimento de abertura, manutenção e encerramento de conta corrente [Resolução 4.753, de 2019]. Negligência da PagSeguro evidenciada. Ressarcimento dos danos materiais correspondentes ao valor da transferência efetivada pelo autor para a conta fraudulenta.". (TJSP, **Apelação Cível 1081556-32.2022.8.26.0100, João Camillo de Almeida Prado Costa, 05/12/2023, 05/12/2023**)

"Abertura de contas correntes pelas instituições financeiras e a fiscalização das movimentações receberam disciplinas normativas pelo Banco Central. A requerida Neon comprovou medidas para garantir a identificar da correntista, o que não foi promovido pela Pag Seguro. Responsabilidade solidária desta com a restituição do importe que foi transferido à conta nela aberta.". (TJSP, **Apelação Cível**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1003815-73.2023.8.26.0586, Mara Trippo Kimura, 17/12/2024, 17/12/2024)

“Afastada a preliminar de ilegitimidade passiva da Pageseguro. Instituição autorizou a abertura de conta para recebimento de valores decorrentes de fraude. Violação da Resolução nº 4.753/2019, do Bacen. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos do autor para a realização de transferência via PIX.”. (TJSP, **Apelação Cível 1000264-60.2024.8.26.0486, REGIS RODRIGUES BONVICINO, 06/11/2024, 06/11/2024**)

Destarte, a reforma da r. sentença é medida que se impõe para condenar o réu à restituição do prejuízo material.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO AO RECURSO para reformar a r. sentença e julgar procedente o pedido inicial, condenando o réu PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A a restituir ao autor o valor de R\$ 9.865,00 (nove mil, oitocentos e sessenta e cinco reais), com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Considerando a vigência da Lei nº 14.905/24, publicada em 1º de julho de 2024, que alterou o disposto no art. 406 do Código Civil (Lei nº 10.406/02), a taxa legal a ser aplicada corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389, também do Código Civil.

Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Para fins de prequestionamento, consideram-se ventilados todos os dispositivos legais e constitucionais citados pelas partes.

OLAVO SÁ
Relator