



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000313883**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021172-11.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VALDECIR ZANETTI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em 15ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 31 de março de 2026.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível** Processo nº 1021172-11.2024.8.26.0011 (igss)

Origem: **Foro Regional de Pinheiros/4ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Diego Ferreira Mendes

Recorrente: **Valdecir Zanetti Justiça Gratuita**

Recorrida: **PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 4954**

**Apelação cível. Ação de reparação de danos materiais. Responsabilidade civil. Golpe do “Falso Empréstimo”. Transferências via PIX. Sentença de improcedência.**

Mérito. Instituição financeira que permitiu a abertura de contas correntes utilizadas por estelionatários para o recebimento do produto do crime. Falha na prestação de serviços evidenciada. Apesar da juntada de documentos em Produção antecipada de provas (Ação nº 1006104-21.2024.8.26.0011) (documentos de identificação e selfies), o banco apelado não comprovou a efetiva validação e confrontação dos dados, conforme exigido pela Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. *Fragilidade probatória*. Elementos nos autos indicam inconsistências cadastrais (e-mail e telefones não condizentes com o titular – duplicidade de cadastro do mesmo número) que deveriam ter sido detectadas pelos sistemas de segurança. A mera coleta formal de documentos não supre o dever de segurança e compliance (KYC - *Know Your Customer*). Abertura de contas sem as devidas cautelas que foi a mola propulsora do golpe. Responsabilidade Objetiva. Recurso repetitivo (Tema 466/STJ). Súmula 479 do STJ. Nexo Causal. As contas fraudulentas foram instrumentos necessário e determinantes para o sucesso da empreitada criminososa. Se o banco tivesse agido com a diligência exigida na abertura e monitoramento, o dano não teria ocorrido. Ausência de culpa exclusiva da vítima. O fato de o consumidor ter realizado as transferências não rompe o nexo causal quando a estrutura bancária fornece o meio para a fraude. Fortuito interno caracterizado. Dever de ressarcimento reconhecido. Condenação à restituição do valor de R\$ 21.334,49. Precedentes desta C. Câmara. **Sentença reformada. Recurso provido.**

*Vistos etc.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 834/839) que julgou improcedente a Ação de Indenização por Danos Materiais, proposta por Valdecir Zanetti, em face de VIA PAGSEGURO S/A, condenando o autor as custas e as despesas processuais, bem como honorários de sucumbência, fixados em 15% do valor atualizado da causa, observando-se que a cobrança da verba sucumbencial do autor deverá observar o disposto no §3º do art. 98 do Código de Processo Civil, por ser beneficiário da gratuidade processual.

Opostos embargos de declaração pelo autor (fls. 842/849), aos quais foi negado provimento (fls. 850).

Inconformado, recorre o autor, pleiteando a reforma da sentença, sustentando (fls. 853/882), em síntese, que: a) A instituição financeira deve ser responsabilizada por falha na prestação de serviços, por abrir contas sem adotar os padrões de segurança adequados; b) Comprovado o nexo causal entre o dano e a negligência da instituição financeira na abertura das contas, evidencia-se sua responsabilidade objetiva pelos golpes digitais; c) A falha da instituição financeira na abertura das contas configurou serviço defeituoso, impondo-lhe responsabilidade objetiva e dever de indenizar os prejuízos sofridos pelo apelante, nos termos do art. 14, §1º do CDC e da Súmula 479 do STJ.

Contrarrazões às fls. 886/894.

Oposição ao julgamento virtual pelo recorrente (fl. 899).

Recurso tempestivo, regularmente processado e dispensado de preparo (fls. 707/708).

**É o relatório.**

Respeitado o entendimento do Juízo *a quo*, o recurso comporta provimento.

Trata-se de ação visando a restituição de valor decorrente de golpe do "*falso empréstimo*", no qual estelionatários, se valendo de meio arдил e da vulnerabilidade de pessoas endividadas, com dificuldade em conseguir crédito no mercado em geral, logram êxito em convencer pessoas de boa-fé a realizarem pagamentos em favor de terceiros desconhecidos, sob o pretexto de pagamento de impostos ou taxa de liberação do almejado



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

empréstimo; recebeu uma mensagem através do número de WhatsApp +55 (11) 9.5808-7312 de uma “agente de crédito”, se apresentando como Ana Carolina, dizendo que seria possível um empréstimo para o Requerente; postulou o pagamento da taxa no valor de R\$380,00; realizou diversos pagamentos, somando o valor aproximado de R\$20.000,00, em favor das contas indicadas como terceiros.

A r. sentença julgou o pedido improcedente, fundamentando que o banco réu comprovou a regularidade da abertura das contas mediante a juntada de documentos (documento de identificação e *selfie*) e que houve culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

Contudo, a análise detida dos elementos de prova constantes *nestes autos* conduz a conclusão diversa.

O cerne da questão reside na responsabilidade da instituição financeira pela abertura e manutenção de conta corrente utilizada por estelionatários para a prática de crimes.

Embora o banco apelado tenha apresentado na produção antecipada de provas, documento de identificação dos correntistas, telas sistêmicas contendo uma ficha cadastral, documento de identificação e apenas uma "selfie" (fls. 535/548e 591/611), tal documentação, por si só, **não comprova que foram adotadas as cautelas de verificação e validação** exigidas pela regulação bancária.

A instituição financeira limitou-se a apresentar o registro formal da abertura, mas não demonstrou a efetiva checagem da veracidade dos dados inseridos. Conforme apontado pela parte autora, há indícios de inconsistência nos dados cadastrais — como e-mail e telefone que não guardam correlação lógica com o suposto titular — inclusive com indicação do mesmo número de telefone pelos correntistas (fls. 870) — que deveriam ter acionado os alertas de segurança do banco, mas assim não foi pelas verificações automáticas de abertura de conta que levaram cerca de 1 minuto, conforme apontado pelo recorrente — fls. 869.

A mera coleta de documentos e biometria facial, sem o cruzamento efetivo com bases de dados públicas e privadas para atestar a idoneidade das informações e do proponente, torna o sistema de segurança falho e permeável a fraudes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

Não houve comprovação robusta, *neste processo*, de que foram obedecidos os protocolos de segurança ditados pela **Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central do Brasil (BACEN)**, que dispõe:

*"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.*

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

*[...]*

*§4º As informações de identificação e de qualificação dos titulares de conta de depósitos e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições. § 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o caput às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, bem como observar a legislação e a regulamentação vigentes.*

*[...]*

*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 - 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;*

*[...];*

*VI - os procedimentos para atualização das informações dos titulares, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 2º, § 5º;*

*[...]*

*Art. 6º As instituições devem encerrar conta de depósitos em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave.*

*Art. 7º As instituições, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, devem assegurar:*

*I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados;*

*e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos.*

A **Resolução 96/2021** possui teor bastante semelhante:

*“Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados na abertura, na manutenção e no encerramento de contas de pagamento pelas instituições financeiras, pelas instituições de pagamento e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que gerenciam contas de pagamento.*

*[...]*

*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.*

*[...]*

*§ 4º As informações de identificação e de qualificação do titular da conta de pagamento e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições.*

*§ 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o caput às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.*

*[...]*

*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;*

*[...]*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*Art. 16. As instituições referidas no art. 1º, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de pagamento, devem assegurar: I – a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos."*

Esta Colenda Câmara já decidiu:

*Justiça gratuita. Postulante que ignorou a determinação do juízo a quo para trazer documentos comprobatórios da hipossuficiência financeira alegada, deixando transcorrer in albis o prazo fixado para tanto. Desídia que se repete no apelo, porquanto não suprida pelos parcos extratos bancários acostados. Pedido conhecido desde logo em atenção ao princípio da duração razoável do processo, restando indeferido. O pagamento do preparo deverá ser efetuado nos dez dias subsequentes ao trânsito em julgado, sob pena de inscrição na dívida ativa do Estado, o que deverá ser observado pelo juízo a quo. Declaratória e indenização. **Autor aduz ter sido vítima do golpe do falso leilão de veículo na internet.** Procedência. Apelo de uma das instituições financeiras demandadas, enquanto responsável por uma das contas utilizadas para a prática do crime, que recebeu os valores transferidos pelo autor e por um dos corréus, pessoa física, titular de outra conta em que também foram creditados valores enviados pelo autor. Descabimento. Legitimidade da instituição financeira para integrar o polo passivo que decorre, por si só, do fato ser a responsável pela abertura, manutenção e administração da conta que recebeu as transferências feitas pelo autor. Parte que deixou de apresentar qualquer documentação para comprovar a regularidade do procedimento de abertura da conta, apesar de intimação específica. Alegação de impossibilidade, sob pena de quebra de sigilo bancário. Inovação recursal. Cerceamento de defesa. Inocorrência. **Responsabilidade que decorre da fraude na abertura da conta para receber o produto do golpe, sem que exista qualquer comprovação da regularidade do procedimento, nos moldes da Resolução BACEN nº 4.753/2019, que dispõe sobre a abertura de contas bancárias.** Falha no serviço de segurança que atrai para o banco a responsabilidade de restituir a parte autora o valor transferido para a titular da conta sob a sua administração. Existência de elementos que vinculam o titular da outra conta ao golpe. Identidade de endereços. Suposto furto de documentos que só foi comunicado a polícia após o ajuizamento da ação. Recursos desprovidos. – destaquei*

(TJSP; **Apelação Cível 1000007-24.2021.8.26.0362; Relator (a): Ramon Mateo Júnior**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024)

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL Sentença de Parcial Procedência - Recurso do réu. DANO MATERIAL "golpe do falso intermediário" -*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*Dano decorrente de promessa de receber valores por vendas via Amazon - Transferência bancária, via PIX Golpe perpetrado por terceiro **Réu não demonstrou a regularidade da abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador para aplicação do golpe - Assunção de risco do prestador de serviço bancário para utilização da plataforma Pix - Falha na prestação dos serviços evidenciada Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ - Dever de indenizar pelos danos materiais Precedentes Recurso não provido. SUCUMBÊNCIA RECURSAL Art. 85, § 11 do CPC. DISPOSITIVO - Recurso não provido. – destaqui***

**(TJSP; Apelação Cível 1089149-78.2023.8.26.0100; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024)**

Na mesma linha, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo teve oportunidade de reconhecer o direito à indenização:

**"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. GOLPE WHATSAPP. SOLICITAÇÃO DE REMESSA DE DINHEIRO. FRAUDADOR QUE SE PASSOU PELO FILHO DA CONSUMIDORA. FALHA DO BANCO DESTINATÁRIO. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E RESPEITO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO.**

**RESPONSABILIDADE DO BANCO DIGITAL.** Autora vítima de golpe do whatsapp em que o fraudador se passou pelo seu filho e lhe solicitou a transferência de valores através de pix. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira corré. Fato do serviço. **Abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe.** Além das exigências para abertura de contas correntes, também a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. **A instituição bancária não adotou cautelas para abertura da conta corrente que serviu de instrumento para fraude via PIX, deixando de trazer para os autos prova de ação em conformidade com regulamentação do BACEN.** Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, determina-se a devolução da quantia transferida pela autora. Diante da falha e responsabilidade do banco corréu no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentada pela autora no importe de R\$ 5.000,00. E terceiro, rejeita-se a pretensão de indenização dos danos morais. Em que pese a situação de frustração vivenciada pela autora, a partir da privação do valor referente à transação impugnada, não demonstrou como se deu a repercussão extrapatrimonial. A falha do banco no cancelamento da ordem de transferência, como reconhecido, produziu apenas efeitos na esfera material. A autora não demonstrou nos autos que a privação momentânea da quantia implicou consequências extraordinárias ou impactou sua renda mensal. Ação julgada parcialmente procedente, em segundo grau, em relação aos bancos corréus. SERVIÇO DO FACEBOOK. AUSÊNCIA DE FALHA. NEXO CAUSAL NÃO DEMONSTRADO. Prestação de serviços. Golpe do whatsapp. Ausência de falha na atuação da corré Facebook. A autora recebeu uma mensagem via whatsapp de um número estranho, na qual uma pessoa se passava por seu filho. Não houve clonagem do número ou o uso indevido dos dados do filho da autora. Ação julgada improcedente em relação à empresa corré FACEBOOK SERVIÇOS ON-LINE DO BRASIL LTDA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE IMPROVIDO. [destaquei] (TJSP; **Apelação Cível 1000283-51.2023.8.26.0664; Relator (a): Alexandre David Malfatti**; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga – 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023).

Colhe-se do corpo do v. Acórdão:

**"Pelo que se depreende de todo o processado, os réus BANCO BRADESCO S/A e BANCO NEXT S/A falharam na abertura da conta corrente, negligenciando na conferência da documentação e na observação da sua manutenção. Isso permitiu ao fraudador que pudesse concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.**

Em sua contestação (fls. 124/142), os réus buscaram apontar para culpa exclusiva da autora, que após o recebimento de mensagem de whatsapp, realizou o PIX ao estelionatário sem tomar as devidas cautelas. **Porém, a questão colocada era outra.**

Na verdade, o exame da responsabilidade da instituição financeira envolvia sua atividade de abertura de conta corrente ao estelionatário, elemento fundamental para o sucesso daquele evento danoso, bem como o desenrolar da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

situação após a ocorrência do golpe.

E, nessa ordem de ideias, **cabia aos bancos réus a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura de uma conta corrente com exigências do BACEN.**

**Entretanto, sequer se dispôs a juntar documentos dos titulares da conta.** Ou seja, sequer se sabe se os beneficiários existem ou se houve o uso indevido de seus documentos.

Além disso, restou evidente a falha na prestação de serviços da instituição financeira em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o cadastro de terceiro estelionatário, com a utilização da conta para a prática de crime que culminou na transferência de valor para a referida conta.

**O fraudador só logrou êxito na empreitada criminoso, porque, além de convencer e induzir a autora em erro, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes do banco réu um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.**

No caso concreto, cabia ao banco réu cumprir os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, *in verbis*:

**'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;'**

Evidentemente, não se está a dizer que a autora não foi enganada pelo golpe. Porém, ela não agiu como causadora determinante para sucesso. O dinheiro só foi apropriado pelo fraudador, porque, insistase, havia logrado abrir uma conta corrente no banco réu. Essa a causa determinante para o sucesso do golpe.

Pode-se afirmar, contudo, numa realidade cada vez mais conhecida de multiplicidade verdadeira progressão geométrica de possibilidades de fraudes, que ninguém melhor do que as instituições financeiras para destinarem investimentos ao combate às fraudes.

A questão não se exaure na atribuição à consumidora uma atenção redobrada com contatos por telefone, "whatsapp", mídias sociais, etc., de modo a torná-lo cada vez mais preparada para não se deixar levar pelos golpes de estelionatários inescrupulosos. Daí não basta uma publicidade abundante das instituições financeiras. Ela auxilia, mas serve de exclusão sua responsabilidade nos eventos danosos.

A identificação do nexos causal eficiente para realização dos golpes continua, diante daquele quadro múltiplo e cada vez mais sofisticado, a impor a indagação sobre de quem é a obrigação pela segurança do sistema bancário. E isso, com o devido respeito, conduz à atividade do fornecedor: instituição financeira.

A falha do banco réu foi decisiva e, mais relevante, porque se deu num



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

campo profissional e habituado às ações dos fraudadores. Como admitir a insuficiência de medidas de segurança incapazes de detectar falhas no reconhecimento facial, a autenticidade dos endereços e a interferência externa na movimentação indevida de uma conta corrente?

**Em suma, se não havia culpa exclusiva do consumidor, incidia reconhecimento da responsabilidade do banco réu por fato do serviço, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor."**

O banco apelado falhou ao não demonstrar a **diligência efetiva** no procedimento de abertura da conta. A abertura de conta sem as devidas cautelas foi a ***mola propulsora do golpe***, pois forneceu ao estelionatário a ferramenta necessária para receber e movimentar o proveito do crime, conferindo aparência de legalidade à transação.

A conduta da instituição financeira criou o risco. Ao facilitar a abertura de contas digitais para agilizar seus negócios e reduzir custos, o banco assume o risco do empreendimento, devendo responder pelas falhas de segurança que permitem a ação de criminosos.

Incide, na espécie, o 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."*

O caso se amolda perfeitamente à tese firmada no **Recurso Repetitivo (Tema 466)**:

*"Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, **abertura de conta-corrente** ou recebimento de empréstimos **mediante fraude ou utilização de documentos falsos** -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como **fortuito interno**." (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão).*

Não se sustenta, portanto, a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). O fato de a autora ter realizado a transferência, induzida por ardil, não rompe o nexo causal com a falha do banco. A fraude só se concretizou porque



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

o banco forneceu o meio (a conta) para o exaurimento do crime.

Se o banco tivesse adotado os procedimentos rigorosos de *Know Your Customer* (KYC) e prevenção à lavagem de dinheiro previstos nas normas de regência, a conta não teria sido aberta ou teria sido bloqueada preventivamente diante da movimentação atípica (vultosa quantia recebida via PIX), evitando o dano.

A responsabilidade do banco é objetiva. A conduta da instituição foi determinante; *o seu comportamento encerrou a causalidade adequada para gerar os danos verificados*.

Registre-se que a atividade financeira/bancária, pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem. Não é por outra razão que há muito a Lei 7.102<sup>1</sup>, de 20 de junho de 1983, já impunha aos estabelecimentos financeiros os cuidados com a segurança.

Nos últimos anos, com o objetivo de reduzir os custos as entidades financeiras investiram fortemente em sistemas eletrônicos e plataformas que permitem a movimentação de recursos, contratações, pagamentos etc., de forma remota, sem a necessidade de deslocamentos às agências bancárias. Não obstante, a natureza da atividade não é alterada, e nem se tornou menos perigosa, daí a necessidade de indenizar os prejuízos decorrentes das falhas nos seus sistemas de segurança.

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil (na mesma linha: art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Como já assentado, a atividade da parte demandada, (bancária/financeira), pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem, o que atrai o dever de reparar o dano, independentemente de culpa.

**Sérgio Cavalieri Filho**, com a costumeira percuciência, assevera que a hipótese do art. 927, parágrafo único, do Código Civil envolve o denominado **risco inerente**:

"Temos indicado como critério identificador da atividade de risco a distinção que se faz

---

<sup>1</sup> Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

na doutrina entre risco *inerente* e *risco criado*. O primeiro, **risco inerente**, é aquele intrinsecamente atado à própria natureza da atividade, à sua qualidade ou modo de realização, de tal forma que não se pode exercer essa atividade sem arrostar certos riscos. Embora o perigo ou risco seja elemento ligado a certas atividades, a lei não proíbe a sua realização, pelo contrário, até as estimula por serem necessárias à sociedade, como, por exemplo, os transportes de qualquer natureza, serviços públicos em geral – fornecimento de luz, gás, água, telefone –, serviços médico-hospitalares e outros tantos. Fala-se em **risco adquirido** quando a atividade normalmente não oferece perigo a alguém, mas pode se tornar perigosa (eventualmente) em razão da falta de cuidado de quem a exerce. São atividades que, sem defeito, não são perigosas; não apresentam riscos superiores àqueles legitimamente esperados.

Em nosso entender, enquadra-se no parágrafo único do art. 927 do Código Civil **toda atividade que contenha risco inerente**, excepcional ou não, desde que intrínseco, atado à sua própria natureza. E assim nos parece porque pela *teoria do risco criado*, que também pode ser chamada de *risco da atividade*, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade empresarial ou profissional tem o dever de responder pelos riscos que ela possa expor à segurança e à incolumidade de terceiros, independentemente de culpa.

Essa obrigação é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos serviços que oferece, respondendo pela segurança dos mesmos.

Em conclusão, há no parágrafo único do art. 927 do Código Civil uma norma aberta de responsabilidade objetiva, que transfere para a doutrina e a jurisprudência a conceituação de atividade de risco no caso concreto. Não há, *a priori*, como especificar, exaustivamente, quais são as atividades de risco, mas pode-se adotar, em face da teoria do risco criado, o **critério do risco inerente** como elemento orientador. A natureza da atividade é que irá determinar, no caso concreto, a sua propensão à criação de risco. Uma empresa que comercializa flores, peças de vestuário ou comestíveis, por exemplo, normalmente não oferece risco inerente, mas a sua atividade pode ser tornar perigosa à medida em que se expandir e colocar veículos nas ruas para fazer entregas, transporte de mercadorias etc.<sup>2</sup>

A conduta da parte ré foi determinante, vale dizer, o seu comportamento encerrou a **causalidade adequada** para gerar os danos verificados. Há nítido nexo causal entre a conduta desidiosa do banco e dano sofrido pelo recorrido.

---

<sup>2</sup> *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 276/277.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Sergio Cavalieri Filho**, com a costumeira percuciência, referindo-se ao escólio do Des. Martinho Garcez Neto, assinalando que a teoria preponderante é a da **causa adequada**. Destaca que para se aferir a idoneidade da ação ou omissão para produzir o dano, se faz necessária a indagação:

"(...) a ação ou omissão do presumivelmente responsável era, por si mesma, capaz de normalmente causar o dano?"

Tal pergunta é uma consequência deste princípio: para se estabelecer a causa de um dano é preciso fazer um juízo de probabilidades. Portanto, se se responder afirmativamente, de acordo com a experiência da vida, se se declara que a ação ou omissão era *adequada* a produzir o dano, então, este é objetivamente imputável ao agente. O juízo de probabilidades ou previsibilidade das consequências é feito pelo juiz, retrospectivamente, e em atenção ao que era cognoscível pelo agente, como exemplar do tipo do homem médio.

O que se deve indagar é, pois, qual dos fatos, ou culpas, foi adequado para o evento danoso, isto é, qual dos atos imprudentes fez com que o outro, que não teria consequências por si só, determinasse, adjuvado por ele, o acidente' (...)³".

No caso vertente, vale repetir, o banco não comprovou a adoção das medidas de segurança apropriadas, de modo que é inequívoco o dever de indenizar pelos danos causados ao consumidor.

A responsabilidade, como destacado, a teor da **Súmula 479 do STJ**⁴, é objetiva. Noutra borda, diversamente do que se sustenta, não se divisa com as excludentes da culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC).

Inaplicável à espécie a excludente do caso fortuito, por se tratar de fortuito interno, conceituado por **Sérgio Cavalieri Filho**, como o "fato imprevisível, e, por isso, inevitável, mas que se liga à organização da empresa, integra os riscos da atividade desenvolvida pelo fornecedor" (*In Programa de Responsabilidade Civil*, 11ª ed, São Paulo: Atlas, 2014, pp. 481-482).

Era exigível da parte requerida uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da **boa-fé objetiva** (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres

---

³ Cf. **Sérgio Cavalieri Filho** *in Programa de responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 70.

⁴ As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

accessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.

Nessa ordem de ideias, de rigor a reforma da r. sentença para reconhecer a responsabilidade do banco apelado e condená-lo à reparação do dano material.

Se for o caso, o banco poderá manejar ação regressiva contra o titular da conta ou os protagonistas do desfalque.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento ao recurso** para julgar procedente a ação, condenando o réu PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. a restituir à parte autora a quantia de R\$ 21.334,49 (**vinete um mil trezentos e trinta e quatro reais e nove centavos**).

O valor deverá ser atualizado desde a data de cada desembolso (Súmula 43 do STJ) e acrescido de juros de mora de a partir da citação (art. 405 do Código Civil).

Quanto à restituição, o índice de atualização monetária, se não houver convenção ou previsão legal específica, será calculado conforme a variação do IPCA apurado pelo IBGE, ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024).

Quanto aos juros, se não houver convenção, taxa estipulada, ou determinação legal específica, serão calculados conforme a SELIC, deduzindo-se o índice de atualização monetária (art. 406, parágrafo único do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024). Conforme a diretriz irradiada do Tema 1.368 do STJ, ainda que a dívida seja anterior à vigência de Lei 14.905/2024, a taxa de juros deverá, igualmente, calculada conforme a SELIC.

Em razão da inversão do julgado, inverteo os ônus sucumbenciais. Condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em **15% (quinze por cento)** sobre o valor atualizado da condenação, já considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Por derradeiro, tem-se por expressamente científicadas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

contra o presente acórdão, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

**Carlos Ortiz Gomes**

**Relator**