



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000241629

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000226-96.2024.8.26.0082, da Comarca de Boituva, em que é apelante ADONAI SIMPLÍCIO DOS SANTOS, são apelados PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, CARTOS SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA., MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 19 de março de 2026.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 56839

Apelação nº 1000226-96.2024

Apelante: Adonai Simplício dos Santos

Apelados: Picpay Instituição de Pagamentos S/A e outros

Ação de indenização por danos morais e materiais - “golpe do falso emprego” - whatsapp - transferências realizadas pela vítima - contas destino abertas pela via digital, não tendo as recorridas demonstrado que adotaram as cautelas cabíveis - risco inerente à atividade exercida - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - reparação pelos danos materiais se mostra devida - danos morais não configurados - ação julgada parcialmente procedente - recurso parcialmente provido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **ADONAI SIMPLÍCIO DOS SANTOS** em face de **PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, CARTOS SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA.** e **MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.** buscando a reparação de danos morais e materiais. Ao relatório de fls. 464/466, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente. O autor apelou sustentando ter direito de ser ressarcida pelos 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 morais e materiais. Com contrarrazões, subiram os autos ao Tribunal.

É o RELATÓRIO.

Inicialmente, cumpre ressaltar que todos os réus são legítimos para figurar no polo passivo e integram a cadeia de fornecimento, à luz da solidariedade prevista no art. 7º, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, seja intermediando o fluxo, seja disponibilizando as contas para o recebimento dos valores.

No mais, destaque-se ser incontroverso que o autor foi vítima de

um golpe no qual realizava tarefas on-line e fazia diversos PIX para contas de terceiros abertas junto aos réus, sob a promessa de recompensa financeira, tendo transferido o montante expressivo de R\$ 8.170,29 (fls. 17).

A despeito de as transferências terem sido efetuadas pelo autor via whatsapp, as contas destino das quantias transferidas foram abertas pelo meio digital, não tendo os apelados buscado demonstrar que foram adotadas as cautelas devidas para a abertura da conta corrente.

No caso em tela, os réus não buscaram se desincumbir do seu ônus probatório, uma vez que não trouxeram 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 os apelados teriam contribuído para a configuração da fraude, à medida que permitiram a abertura da conta por terceiro estelionatário, de sorte que, em vista das disposições do Código de Defesa do Consumidor, devem reparar o dano material suportado.

Não há, portanto, que se cogitar em culpa exclusiva de terceiro ou da vítima aptas a afastar a responsabilidade dos apelados, impondo-se a observância do 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 da 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 os réus 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. Indenizatória. ‘Golpe do Falso Emprego’, pelo qual a vítima é induzida a realizar ‘missões’ mediante realização de transferências via ‘Pix’, com a promessa de restituição dos montantes e recebimento de comissão. Relação de consumo por equiparação (art. 17 do CDC). Réus que não demonstraram a regularidade da abertura das contas utilizadas pelos fraudadores para aplicação do golpe e recepção dos valores. Risco da utilização da ferramenta ‘Pix’ que é imputada ao fornecedor dos serviços bancários. Falha na prestação dos serviços. Negligência evidenciada pela ausência de documentos mínimos na abertura das contas. Responsabilidade objetiva. Súmula nº 479 do C. STJ. Restituição dos valores transferidos determinada. Danos morais configurados, sopesada, contudo, a conduta incauta da autora. Arbitramento em R\$ 5.000,00. Sentença reformada. Recurso provido”*** (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).

Na mesma linha: 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.

Concernentemente aos danos morais, em que pese a falha na prestação do serviço, não se convence esta Relatoria da ocorrência de circunstância que justifique a indenização pretendida pelo autor, que não comprovou ter sofrido qualquer abalo psicológico ou alteração do seu comportamento habitual, não estando configurada ofensa ou situação vexatória ou constrangedora à sua honra e tampouco ao seu conceito perante a sociedade.

Segundo entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, ***“só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral”*** (REsp. nº 21.666-RJ, in RSTJ 150/382).

A esse passo, a indenização por danos morais é indevida.

Destarte, é de rigor a parcial acolhida das razões recursais, para o fim de julgar parcialmente procedente a ação, condenando-se os réus,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

solidariamente, ao pagamento de R\$ 8.170,29 (oito mil, cento e setenta reais e vinte e nove centavos), 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).

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação ao patrono da parte adversa, respondendo os réus de forma solidária, observada a gratuidade processual do autor.

Isto posto, ***DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO*** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator