



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001291054

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028100-57.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado ALEXANDRE QUELHO COMANDULE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) 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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 12 de dezembro de 2025.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação: 1028100-57.2024.8.26.0114

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Alexandre Quelho Comandule

Comarca: Campinas

Voto n. 12599

**EMENTA: DIREITO DO
CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL.
PARCIAL PROVIMENTO.**

I. Caso em Exame

1. PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A interpôs apelação contra sentença que a condenou a restituir R\$ 130.820,00 ao demandante, além de R\$ 20.000,00 por danos morais, devido a um golpe de falso leilão. A sentença também determinou o pagamento de custas e honorários advocatícios. O banco apelou, alegando inexistência de falha na prestação do serviço e culpa exclusiva do consumidor.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se a transação decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme a Súmula 297 do STJ.

4. A responsabilidade do banco é objetiva, não elidida por culpa exclusiva do consumidor. A instituição não comprovou a segurança necessária na abertura de conta, caracterizando falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes em operações bancárias.

2. Reconhecimento da culpa concorrente do consumidor.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor,
art. 3º, caput; art. 14, caput e §
3º.

Código Civil, art. 389, parágrafo
único; art. 406, § 1º.

Código de Processo Civil, art.
487, inciso I; art. 85, §§ 1º e 2º;
art. 1.026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 297.

STJ, Súmula 479.

TJSP, Apelação Cível
1014181-04.2023.8.26.0577, Rel.
Des. José Augusto Genofre
Martins, 29ª Câmara de Direito
Privado, j. 31.10.2025.

PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A interpõe apelação em face da sentença de fls. 142/144, cujo relatório se adota, que julgou: "PROCEDENTE a ação para condenar a ré a restituir ao autor, o montante de R\$ 130.820,00, com correção monetária e juros, desde o desembolso, nos termos do parágrafo único, do art. 389, e §1º, do art. 406, do Código Civil, e ao pagamento de danos morais,

no valor de R\$ 20.000,00, com juros e correção pelos mesmos critérios, desde a prolação desta, julgando extinto o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, arcará a ré com custas e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 1º e 2º, do CPC, ressalvada a concessão dos benefícios da justiça gratuita” (fl. 144).

Apela o banco às fls. 149/162, alegando inexistência de falha na prestação do serviço, que o apelado realizou a transação sem as cautelas devidas, inexistência de nexos causal e culpa exclusiva do consumidor.

Contrarrazões de apelação às fls. 169/182.

Recurso tempestivo e preparo devidamente recolhido (fls. 163/164).

Esse é o relatório.

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

No mérito, o recurso merece parcial provimento.

No caso, aplicável o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na



Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça,
que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se a transação, objeto do pleito, decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Já é conhecido o golpe pelo qual estelionatários criam falsos anúncios de leilão e, aproveitando-se da vulnerabilidade e desconhecimento de mecanismos de contratação digital, induzem vítimas a pagar o valor integral do leilão antes mesmo de qualquer formalização do negócio, o conhecido "golpe do falso leilão".

Tudo indica que este é o caso. Há demonstração de que o requerente, acreditando ter arrematado o veículo Volvo XC40 2021 pelo valor de R\$ 130.820,00, pagamento realizado em uma única transferência, para uma conta corrente indicada na carta de arrematação, que era da PagSeguro S.A., ora apelante, em nome de "Sumaré Leilões".

Ora, o apelante oferta serviços e mecanismos de contratação rápida e de abertura de conta na forma digital. A fraude foi possibilitada em razão do oferecimento desses serviços.

Em que pese o direito de contratar

entre as partes, o banco deve se responsabilizar pelos riscos do negócio que oferece e, no caso de eventuais fraudes, contendo tal vício de vontade.

Não se nega o avanço da tecnologia e, conseqüentemente, a contratação pela via digital, no entanto, a documentação apresentada não comporta elementos que demonstrem a validade e a identidade da operação bancária, quanto a idoneidade de quem realizou a abertura da conta.

Frise-se, por oportuno, que, embora os avanços tecnológicos tenham possibilitado novas formas de contratação e aquisição de produtos e serviços em diversas esferas, garantindo, inclusive, celeridade nas transações, é importante que não se perca nesse caminho o princípio basilar nas relações de consumo, qual seja, a boa-fé objetiva, que tem como consectários o dever de transparência, de informação e de segurança para com os consumidores. Ademais, convém destacar a vulnerabilidade da parte requerente enquanto consumidora.

Conforme se verifica dos autos, a instituição financeira, de forma genérica, afirmou que a abertura da conta bancária se deu regularmente, com a apresentação de documentos e selfie.

Contudo, dos documentos

apresentados nas fls. 119/121 verifico que não há qualquer vinculação da pessoa que realizou a abertura da conta (Jéssica Solange dos Santos Cazuki) com a empresa “Sumaré Leilões”, com a qual teria negociado o apelado.

Com isso, o apelante não trouxe elemento de prova concreta a demonstrar o cumprimento dos deveres de verificação e de segurança mínimos exigidos para abertura de conta de pessoa jurídica, tais como ficha cadastral da JUCESP, documentos de identificação, verificação de dados com órgãos oficiais e autoridades públicas ou qualquer outro procedimento de vinculação da golpista com a empresa informada, em nome da qual se abriu a conta.

Isto posto, o requerido não se desincumbiu de comprovar a validade e a idoneidade da abertura da conta, pelo que necessário analisar a culpa das partes e o nexos causal quanto ao dano.

Da análise das provas contidas nos autos, verifico que o apelado, após realizar buscas em endereços da internet para compra de veículos, encontrou o mencionado site <https://patiosumare.org/>, que possuía veículos dentro da margem de valores que ele podia arcar. Após realizar cadastro e enviar seus dados ao leiloeiro, recebeu confirmação pelo “WhatsApp”

de que estava apto a realizar lances, dando o seu lance vencedor no dia 10.01.2024, para o veículo VOLVO XC 40 2021, arrematando-o pelo valor de R\$130.820,00. Segundo discorreu na inicial, após a confirmação da arrematação, realizou a transferência de R\$ 124.000,00, para arrematar o automóvel e mais R\$ 6.820,00 a título de comissão do leiloeiro, totalizando a importância do lance, feita em uma única transferência.

Conforme discorrido na inicial, a quantia foi transferida diretamente a uma conta corrente, em nome da pessoa jurídica indicada na carta de arrematação, qual seja, "Sumaré Leilões", junto ao apelante, agência 0001, conta corrente 47655704-6, CNPJ 53.205.372/0001-10, por meio de "pix", cuja chave era o CNPJ.

Não obstante a alegação do banco apelante quanto à culpa exclusiva do apelado, tiro dos elementos de convicção coligidos que, ao menos a princípio, a operação bancária e a titularidade da conta corrente pareciam idôneas.

Considerando tais aspectos e, primordialmente, conforme discorrido acima, cabia à instituição financeira demonstrar que seguiu as diretrizes necessárias de segurança e de validação para abertura de conta corrente de pessoa jurídica, o que não

comprovou nos autos.

Assinalo que as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações realizadas e, quando o caso, bloquear contas e/ou operações fraudulentas.

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, caput, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, como prestador de serviços, é objetiva e só é elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, caput e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: Ubi emolumentum, ibi onus. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto, na teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios

resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre de simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que, por si, comprova a falibilidade do sistema de segurança do demandado, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob o qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem o seguinte enunciado:

As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de declarar a inexigibilidade dos débitos em discussão.

Contudo, necessário o reconhecimento da culpa concorrente.

Certamente a falta de cuidado do consumidor contribuiu para concretização da fraude. A

parte demandante deixou de procurar por canais oficiais para confirmação quanto à legitimidade do leilão, à existência do veículo e, até mesmo, à identidade de quem receberia o valor integral da arrematação.

Apesar de o apelado ter realizado o lance e enviado a sua documentação, não realizou a devida verificação até mesmo quanto à existência do veículo, a regularidade da documentação do bem e da vinculação do beneficiário da transferência com o automóvel, sendo certo, portanto, que a culpa concorrente foi caracterizada.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados diariamente. Também deveria levantar suspeitas acerca da possibilidade de fraude, o fato de que o veículo estava a um valor abaixo do de mercado, até mesmo para padrões de leilão, o que deveria alertar o consumidor para uma maior cautela.

Neste sentido, a sentença comporta reforma parcial para reconhecimento da culpa concorrente, de forma que cada parte deverá arcar com a metade dos danos materiais.

Diante do exposto, imperiosa a reforma da sentença para reconhecer a culpa

concorrente.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIA PAGA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA – Golpe do falso leilão – Sentença de improcedência em relação à Guariglia Leilões e de parcial procedência em relação ao Banco – Recurso do Banco réu – Site fraudulento acessado com posterior tratativas por meio de aplicativo de mensagens – Responsabilidade do banco réu configurada, permitindo a abertura de conta em nome da pessoa jurídica que atua no ramo de leilões, mas com CNPJ diverso, a impedir a correta destinação do depósito efetuado, que acabou beneficiando terceiro – Ausência de comprovação de diligência na qualificação do correntista – Falha na prestação do serviço – Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ – Culpa concorrente do autor caracterizada – Pagamento a terceiro sem verificação da idoneidade da operação, dos dados que lhe foram fornecidos para depósito e da legitimidade de quem se apresentou como representante do leiloeiro – Valor da operação que indicava a necessidade de maior cautela – Danos materiais reconhecidos em parte – Danos morais – Inexistência de abalo extrapatrimonial relevante, mormente porque o próprio autor concorreu para o evento danoso, ante a ausência de cautela – Sentença reformada em parte – Redistribuição dos ônus sucumbenciais – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1014181-04.2023.8.26.0577; Rel. Desembargador José Augusto Genofre Martins; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2025; Data de Registro: 31/10/2025)

Nesses moldes, dou parcial provimento ao recurso nos termos acima.

Considerando o provimento parcial do recurso do banco, necessária a redistribuição do ônus sucumbencial.

Assim, ante a sucumbência parcial recíproca, condeno cada uma das partes a arcar com as



custas e despesas a que deu causa.

Condeno o apelante ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação (metade do dano material) e o apelado ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% do valor do pedido de indenização por danos morais.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes e, desde já, considerem-se advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

MARCOS DE LIMA PORTA

Relator