



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000324727

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1046923-85.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante JOÃO PEDRO PEDREIRO NOGUEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e DOUGLAS GARCIA 47846001833 – ADEGA DG.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 12 de abril de 2026.

LUIS CARLOS DE BARROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1046923-85.2023.8.26.0576

Comarca: São José do Rio Preto

Apelante: JOÃO PEDRO PEDREIRO NOGUEIRA (JG)

Apelados: NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e DOUGLAS GARCIA 47846001833 – ADEGA DG

Voto: 61911

Ementa: Ação indenizatória. Fraude em transação via Pix. Operação destoante do perfil usual do correntista. Ausência de provas de que o corréu Pagseguro adotou a cautela necessária na abertura da conta destinatária dos valores. Não se tratou de hipótese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. Conjunto probatório que leva ao acolhimento parcial dos pedidos iniciais. Recurso provido em parte.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou improcedente a pretensão em face dos réus Pagseguro e NuPagamentos, e procedente em parte o pedido contra Douglas Garcia, para "1) CONDENAR a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos materiais, o valor de R\$ 8.914,00 (oito mil, novecentos e quatorze reais), devidamente corrigidos e acrescidos de juros de mora desde a data da transferência, limitados à Taxa SELIC, conforme o regramento do art. 406 do C.C; 2) CONDENAR a parte ré a pagar à parte autora, a título de indenização por danos morais, o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde esta

data (do arbitramento Súmula n. 362 do C. STJ) e juros legais moratórios também desde esta data, estes limitados à Taxa SELIC, conforme o regramento do art. 406 do C.C." (fls. 350).

Recorre o autor, procurando alterar o resultado do julgamento.

O recurso foi processado com as formalidades legais.

É o relatório.

O autor-apelante aduziu que é correntista junto ao corréu Nu Pagamentos há cerca de quatro anos, mas, para sua surpresa e indignação, na data de 29 de agosto de 2023, ao verificar seu e-mail, constatou que estelionatários logaram em seu aplicativo do Nu Bank, obtendo êxito em alterar o aparelho celular para um MOTOROLA Z2 PLAY, que lhe é desconhecido, sendo certo que o requerente declarou possuir um IPHONE, o qual utiliza o aplicativo do banco requerido.

"Concomitantemente com a ingerência de estelionatários acima reportada, entrou em contato com o recorrente o n. (17) 8008-0108 se apresentando como pertencente da Equipe de Furtos e Roubos do banco Nubank, primeiro recorrido, oportunidade em que possuía em mão todos os dados pessoais e bancários do recorrente, inclusive informou que estava a par da fraude e que iria realizar procedimentos de

cancelamento de operações fraudulentas em sua conta por invasão de estelionatário, como o agendamento de um PIX de R\$ 8.914,00 (oito mil novecentos e quatorze reais) e um boleto agendado no crédito no valor de R\$ 7.900,00 (sete mil e novecentos reais), acreditando o autor na veracidade das informações da pessoa que se apresentou como preposta do primeiro requerido." (fls. 356).

Relatou que, a seguir, recebeu e-mail do Nubank para recuperação de senha e acesso à conta, de modo que seguiu o passo a passo. Ainda, afirmou que começaram uma conversa por whatsapp, sendo que "naquela mesma ocasião a suposta preposta do banco recorrido, lhe forneceu um código lhe auxiliando que seria para que o banco recorrido realizasse o estorno do valor de R\$ 8.914,00, sendo certo que o recorrente já estava envolvido pela invasão de sua conta, como visto alhures, pelo aparelho celular MOTOROLA Z2 PLAY desconhecido pelo autor, oportunidade em que o consumidor clicou no código e deu cabo à operação. Ocorre que, para a sua surpresa total, o recorrente observou após encerrar o contato com a suposta preposta da recorrida, como também através de mensagem em seu e-mail e extrato bancário (docs. anexos), que na realidade a operação decorrente do código que lhe foi enviado pelo whatsapp da suposta preposta do Nubank, na realidade efetivou a transferência por intermédio de PIX para a

conta 413481000-3, Agência 0001 do BANCO PAGSEGURO INTERNET IP S/A, ora segundo requerido, de titularidade de DOUGLAS GARCIA 47846001833 – ADEGA DG, CNPJ 46.319.754/0001-00, ora terceiro recorrido, o que trouxe imediata indignação no consumidor e o levou a constatar que tudo não passou de FRAUDE, posto que, desconhecia a aludida empresa, como também a operação, estando certo que foi vítima de estelionatários, não possui qualquer relação a empresa Douglas Garcia, não se beneficiou da operação, experimentando uma sensação de pânico." (fls. 357).

Ressaltou que, logo em seguida, tratou de levar os fatos perante a autoridade policial, através do Boletim de ocorrência n. LK1829-1/2023, e também passou a fazer protocolos de contestação perante a financeira recorrida Nubank, explicando todas as falhas na segurança de seus serviços colocados no mercado, como também pugnando pelo ressarcimento do valor da operação, mas não obteve sucesso.

Ressaltou que o corréu Nubank é responsável pelos fatos, eis que, em primeiro lugar, permitiu que terceiros alterassem seu aparelho celular cadastrado, sem qualquer segurança, além de não ter impedido uma transação vultosa e destoando de seu perfil de consumo.

"Por outro lado, vislumbramos a

responsabilidade civil objetiva do PagSeguro, ora segundo recorrido, tendo em vista que, criou uma abertura de conta com Chave Pix em nome de Douglas Garcia, sendo a sua filha, ou seja, o não cumprimento dos artigos 1º e 3º da Resolução 2.025/93 do Banco Central do Brasil, preponderante para permitir que estelionatário (s) utilizassem da aludida conta para cometimento de fraudes, portanto, sendo instrumento da mesma" (fls. 359).

Argumentou que caberia ao corréu Pagseguro adotar maior cautela na abertura de contas bancárias, o que não ocorreu, e permitiu sua utilização para o cometimento de fraudes. Argumentou que este corréu não trouxe aos autos contrato que demonstrasse a veracidade da conta, bem como cópias de documentos pessoais da pessoa que abriu a conta, comprovante de residência, "selfie" ou áudios, ou seja, não teria sido comprovada a adoção de medidas de segurança para a abertura da conta.

Frisou que sofreu um desfalque de R\$ 8.914,00, que prejudicou sua subsistência, devendo os réus serem condenados a ressarcir, solidariamente, a quantia, e em dobro.

"Ademais, cumpre esclarecer que o apelante às fls. 324/325 pleiteou em especificação de provas que o banco

recorrido fornecesse elementos ou trouxesse a pessoa de Douglas para prestar depoimento em juízo, inclusive o banco apelado à fl. 326 pleiteou o julgamento antecipado da lide, não observando a r. sentença que a financeira recorrida NÃO QUIS TRAZER O CORRENTISTA, PORQUE SABE QUE A CONTA FOI CRIADA FRAUDULENTAMENTE e assim confessou em contestação, como visto" (fls. 363).

Postulou a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova. Requereu a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais, em valor sugerido de R\$ 20.000,00.

Pois bem.

Inicialmente, afastam-se as preliminares apresentadas em contrarrazões, eis que o presente recurso comporta regular conhecimento, na medida em que foram indicados os fundamentos de fato e de direito pelos quais se postulou a reforma da r. Sentença, não havendo ofensa ao princípio da dialeticidade recursal.

No mérito, a questão posta nos autos é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, uma vez que há evidente relação de consumo, conforme artigos 2º e 3º do referido código. Ademais, conforme súmula 297 do STJ “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições

financeiras."

Destarte, a responsabilidade dos bancos réus, na qualidade de fornecedores de serviços bancários, é objetiva, isto é, independe da demonstração de culpa. Desta forma, basta a comprovação da existência de um ato ilícito, do dano e do nexo de causalidade para que haja a responsabilização, conforme art. 14 do CDC.

Faz-se oportuno destacar que eventual fraude bancária não é capaz, por si só, para afastar a responsabilidade das instituições financeiras, eis que se torna cada vez mais comum que as fraudes decorram de insuficiência dos mecanismos de segurança dos bancos. Neste sentido é o entendimento do STJ, conforme súmula 479: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Na espécie, o autor declarou que, ao consultar seu e-mail, deparou-se com uma comunicação do réu Nubank, declarando que o aparelho celular do requerente foi alterado para um outro modelo, de seu total desconhecimento, e que veio a receber ligação do nº (17)8008-0108 para reportar uma suposta fraude junto ao Nubank, sendo que a pessoa que ligou tinha todos os dados pessoais e bancários do apelante, o que

levou o autor a acreditar na veracidade da ligação.

"Logo em seguida, a suposta preposta do banco requerido angariou êxito em que o banco Nubank encaminha-se um e-mail de recuperação de senha e acesso à conta por app do consumidor, o que não conseguia, em razão de ter sido logada a sua conta por aparelho Motorola que não é de titularidade do autor e dali em diante, fez o passo a passo para recuperação de acesso, senha, alteração de limite, como por exemplo R\$ 00,1 para Pix noturno e diurno, reconhecimento facial, etc., o que deu ainda mais credibilidade" (fls. 04).

"Por fim, naquela mesma ocasião a suposta preposta do banco réu, lhe forneceu um código lhe auxiliando que seria para que o banco requerido realizasse o estorno do valor de R\$ 8.914,00, sendo certo que o autor já estava envolvido pela invasão de sua conta, como visto alhures, pelo aparelho celular MOTOROLA Z2 PLAY desconhecido pelo autor, oportunidade em que o consumidor clicou no código e deu cabo à operação." (fls. 05).

Ora, em momento algum o corréu Nubank conseguiu provar que teria sido o próprio requerente quem promoveu a alteração do seu celular Iphone para outro modelo (Motorola), sendo que foi a partir de tal modificação que a fraude pôde se concretizar.

Ademais, quando há alteração de algum aparelho usualmente utilizado para a efetivação das transações bancárias, cabe ao banco adotar maior cautela com operações que são realizadas logo em seguida da aludida alteração de aparelho, pois é evidente que fraudes são aplicadas em tais contextos.

Contudo, o corréu Nubank não provou ter adotado qualquer cautela diante da situação ocorrida, pois terceiros alteraram o aparelho celular cadastrado, e levaram o autor a acreditar que estava impedindo a ocorrência de uma transação indesejada, a qual acabou se concretizando pouco tempo depois da modificação do aparelho celular cadastrado, sem que o banco tenha sequer provado que tentou bloquear a transação ou obter cabal comprovação da identidade do recorrente. Afinal, tratava-se de pix totalmente destoante do perfil usual do apelante, realizado logo após a modificação do aparelho celular cadastrado, tudo a evidenciar que se tratava de transferência realizada em contexto de fraude.

O risco da atividade torna a instituição corresponsável pelos danos sofridos pelos consumidores quando não são adotadas medidas de segurança básicas e necessárias para impedir golpes virtuais.

Adite-se que a eventual culpa corrente da

vítima e a participação de terceiros não são circunstâncias que afastam responsabilidade civil das instituições financeiras.

Portanto, verifica-se, no caso concreto, a falha na prestação do serviço, pois ainda que tenha o autor sido induzido em erro por falsários, cabia à instituição ré Nubank dispor de mecanismos eficazes de proteção, sendo seu dever garantir a segurança das operações realizadas em ambiente eletrônico.

Com relação ao corréu Pagseguro, o STJ consolidou o entendimento de que a abertura de contas bancárias é atividade de risco, sendo responsabilidade da instituição financeira adotar critérios rigorosos na análise cadastral de novos correntistas, justamente para evitar que suas plataformas sejam utilizadas para viabilizar fraudes (REsp 1.634.851/SP e REsp 1.899.180/SP).

Porém, o corréu não apresentou qualquer prova de que teria adotado critérios de diligência suficientes para verificar a idoneidade do titular da conta destinatária da operação ora em discussão, ou indícios de movimentações atípicas.

Ao permitir a abertura e a movimentação de conta utilizada como instrumento para o recebimento de recursos provenientes de golpe, o corréu Pagseguro contribuiu

para o resultado danoso.

Trata-se de falha na prestação do serviço que justifica a responsabilização, ainda que o golpe tenha se iniciado com a conduta de terceiro.

Neste cenário, não há que se cogitar de fortuito externo excludente, pois, como é pacífico na jurisprudência, o uso do sistema bancário para a prática de fraudes é risco inerente à atividade financeira, devendo ser suportado pelo fornecedor do serviço, não pelo consumidor final.

Afinal, cabia ao corréu a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura das contas correntes com exigências do BACEN.

Tendo a parte autora alegado que houve falha nos procedimentos de segurança de todos os corréus, tem-se que cada correquerido tinha o ônus de comprovar que agiu com a esperada cautela e sem qualquer falha na prestação de seus serviços.

Contudo, o corréu Pagseguro não juntou qualquer documento a fim de comprovar que houve cuidado rigoroso de sua parte na conferência dos dados do consumidor que pretendia abrir a conta que recebeu os valores do golpe, muito embora tenha sido intimado a fazê-lo, desde o despacho inicial (fls. 122).

E nem se alegue que tal comprovação violaria o sigilo bancário de terceiro. Afinal, a documentação relativa à abertura da conta não se relaciona com movimentações financeiras do correntista, não se cogitando, pois, de quebra de sigilo bancário. Ademais, os dados que detêm natureza cadastral dos titulares das contas poderiam ser mantidos em sigilo no presente feito, de modo que não se verificaria qualquer prejuízo ao terceiro cujos dados seriam apresentados.

Não houve prova de que existiu uma real verificação sobre a identidade do correntista que recebeu o produto do golpe, mediante, por exemplo, a exibição de comprovante de endereço, comprovante de renda, telefones de referência, consultas a órgãos de proteção ao crédito, etc.

Portanto, ambos os bancos apelados falharam na prestação dos serviços e permitiram a concretização da fraude.

Isto significa que os terceiros só lograram êxito na empreitada criminosa, porque, além de convencer e induzir o autor em erro, também encontraram, na fragilidade dos sistemas de abertura e movimentação de conta corrente dos corréus, um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se o delito.

Neste contexto, evidenciou-se a falha na

prestação de serviços bancário, nos termos do art. 14, CDC, já que os apelados, ao não adotarem medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitaram a alteração indevida de aparelho celular cadastrado e não observaram o padrão de consumo do cliente (corrêu Nubank), além de terem permitido o cadastro de terceiro estelionatário com a utilização da conta para a prática de delitos (corrêu Pague seguro).

Adite-se que o corrêu Pague seguro não apresentou documentos para provar que adotou os procedimentos obrigatórios de identificação e qualificação dos titulares da conta, conforme impõe o art. 2º da Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central do Brasil:

"As instituições [...] 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".

Observa-se, pois, que a obrigação dos bancos vai além da simples coleta de documentos, pois a norma exige validação ativa das informações e cruzamento com bases públicas e privadas, além de exame da autenticidade dos dados,

o que também se verifica pelos §§ 1º e 4º do mesmo artigo, que determinam a atualização contínua das informações e avaliação do perfil econômico-financeiro dos clientes.

Conclui-se que a inobservância dessas obrigações configura falha no dever de segurança, restando plenamente aplicável à espécie a 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”.

Neste sentido:

"DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. i. caso em exame Ação de reparação de danos materiais, fundada em transferência via pix, com transferência de valores de titularidade da parte autora à conta bancária, mantida pelo banco réu, de titularidade de terceira pessoa. Falha na prestação de serviços bancários, no ato de abertura de conta corrente da terceira pessoa. Sentença de parcial procedência. ii. questão em discussão Possibilidade da responsabilização da instituição financeira pelo fato de permitir a abertura de conta por terceiros fraudadores em prejuízo da

coletividade e em divergência à Resolução BCB nº 96/2021. iii. razões de decidir Banco que possui o dever de garantir, quando da abertura da conta de depósito, a autenticidade e a integridade das informações prestadas pelo cliente, inteligência dos artigos 2º e 7º, I da Resolução BCB nº 4.753/2019 e 96/2021. Manutenção da necessidade de comprovação por parte da apelante da regularidade da abertura de conta pelo terceiro. Sentença mantida. Recurso desprovido. iv. dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. Instituições bancárias que deveriam zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelos clientes Desídia dos bancos que impõem o reconhecimento de culpa em razão da falha na prestação dos serviços, decisiva para a consumação da fraude Mecanismo Especial de Devolução (MED); 2. Responsabilidade objetiva da instituição financeira Inteligência do artigo 14, do CDC - Responsabilidade objetiva Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ." (TJSP; Apelação Cível 1001470-63.2024.8.26.0566; Relatora Des. Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 04/12/2024; Data de Registro: 04/12/2024, grifos nossos).

"BANCÁRIO. Ação indenizatória por danos patrimoniais e morais. Fraude. Sentença de parcial procedência em relação ao réu 99 Pay e improcedência em relação à ré

Amazon. Recurso do réu. Rejeitadas as preliminares de cerceamento de defesa e ilegitimidade passiva. Falha na prestação de serviços. Defeito do serviço. Fortuito interno. Descumprimento do réu do ônus da prova da regularidade da abertura e manutenção das contas utilizadas para prática do ilícito. Inteligência da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. CDC e Súmula STJ 479. Apelação desprovida" (TJSP; Apelação Cível 1020460-39.2024.8.26.0005; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 29/04/2025; Data de Registro: 29/04/2025 – grifos nossos).

No caso em tela, não se verificou a ocorrência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, posto que, embora a parte autora tenha realizado a transferência, acreditando estar seguindo orientações de preposto do Nubank, a efetivação do golpe apenas ocorreu porque os ora apelados falharam em seus deveres de segurança, consoante já esmiuçado acima.

Anote-se que o dever de adotar mecanismos que impeçam operações totalmente atípicas em comparação ao padrão de consumo dos correntistas enseja a responsabilidade do prestador de serviços, que responderá pelo risco de sua atividade, cabendo às instituições financeiras adotarem maior

precaução a fim de evitar situações desta natureza, cada vez mais frequentes.

Cabível, pois, a pretensão de restituição do valor de R\$ 8.914,00, que foi objeto da fraude (fls. 106), com atualização monetária e juros de mora desde a data da indevida transferência.

Por outro lado, tendo em vista que os corréus também foram vítimas da ação dos delituosos, não há que se falar em ressarcimento em dobro. De fato, como já ressaltado, os bancos deveriam ter tido maiores cautelas na prestação de seus serviços, mas isto não significa que atuaram de forma dolosa ou proposital, e já irão suportar o desfalque financeiro em virtude do golpe.

No tocante ao pedido de indenização por danos morais, tem-se que a situação vivenciada extrapolou o simples aborrecimento cotidiano, eis que o autor foi vítima de uma fraude, a qual permitiu culminou com a retirada de valor expressivo de sua conta corrente, considerando-se, ainda, que o requerente é beneficiário da justiça gratuita.

Trata-se de situação que configura abalo moral, pois provocou aflição, angústia, e revolta, hábeis a caracterizar o dano moral, independentemente de qualquer prejuízo de natureza patrimonial (Artigo 5º, inciso V da

Constituição Federal).

É que se “tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas suscetíveis de reparação” (...). O que se repara é “o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado” (vide Augusto Zenun, Dano Moral e sua reparação, Forense, 1994, página 90).

Inexiste critério objetivo e uniforme para a quantificação do dano moral, dada a ausência de regulamentação específica. Daí a fixação da indenização segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, com o fito de alcançar valor nem muito elevado, nem ínfimo a ponto de tornar-se inexpressivo devendo a sua quantificação ser arbitrada caso a caso.

Sopesando-se as circunstâncias do caso concreto, fixa-se a indenização por danos morais no total de R\$ 10.000,00, nos mesmos moldes da fixação operada em primeiro grau em face do corréu Douglas, restando todos os corréus condenados solidariamente ao pagamento do total de R\$ 10.000,00 (não se tratando de R\$ 10.000,00 para cada corréu). Fica mantida a mesma forma de atualização do referido



montante, já estabelecida em sentença.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao apelo, nos termos da fundamentação. Considerando a sucumbência quase integral dos réus, arcarão todos com a integralidade das custas, despesas e honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor total da condenação.

LUIS CARLOS DE BARROS
Relator