



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000214985

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1056998-91.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes JESSICA LARISSA COELHO PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA) e CARLOS ANDRÉ FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados IUGU SERVIÇOS NA INTERNET S.A e CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.

Sustentou oralmente a Dra. Marília Marques Coelho (OAB/SP nº 478.0580", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1056998-91.2025.8.26.0002

Apelantes: Jessica Larissa Coelho Pereira e Carlos André Ferreira

Apelados: Iugu Serviços Na Internet S.a e Celcoin Instituição de Pagamento S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO – TRANSFERÊNCIAS PIX REALIZADAS PELOS PRÓPRIOS AUTORES – CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA QUANTO À AUTORIZAÇÃO DAS TRANSFERÊNCIAS – FORTUITO EXTERNO – RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO IUGU INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A E CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A – ABERTURA DE CONTAS FRAUDULENTAS – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – FORTUITO INTERNO – ART. 14 DO CDC – SÚMULA 479/STJ – REGULAMENTAÇÃO DO BANCO CENTRAL – DEVER DE INDENIZAR – RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Ação indenizatória ajuizada por consumidores vítimas de golpe do “falso investimento”, no qual realizaram transferências via PIX.

A sentença julgou a ação improcedente.

Os autores interpuseram apelação sustentando que o golpe só se concretizou porque os fraudadores utilizaram contas abertas de forma negligente junto às rés IUGU INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A e CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Se houve culpa exclusiva dos autores na realização das transferências PIX.

Se houve falha das rés IUGU IP S/A e CELCOIN IP S/A ao permitirem a abertura de contas fraudulentas utilizadas pelos agentes criminosos.

Se subsiste responsabilidade civil objetiva das instituições de pagamento à luz do art. 14 do CDC, da Súmula 479/STJ e das normas do Banco Central aplicáveis ao PIX.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Se há dever de indenizar e qual o alcance da condenação.

III. RAZÕES DE DECIDIR

As transferências PIX foram autorizadas diretamente pelos autores, que acreditaram em promessa fraudulenta de retorno financeiro exorbitante, caracterizando culpa exclusiva da vítima quanto à realização das operações, afastando a responsabilidade do banco de origem.

Todavia, a concretização do golpe somente foi possível porque os fraudadores receberam os valores em contas mantidas perante as instituições réis IUGU INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A e CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, cuja abertura não observou as normas de prevenção a fraudes, identificação e verificação de usuários.

As réis não comprovaram a adoção das diligências mínimas exigidas pela Resolução BCB nº 1/2020, pela Circular nº 3.681/2013, e pelos deveres de segurança do sistema PIX.

A abertura de contas com dados inverídicos caracteriza falha na prestação do serviço, configurando fortuito interno e atraindo responsabilidade objetiva das réis (CDC, art. 14; Súmula 479/STJ; REsp 1.199.782/PR – repetitivo).

Os comprovantes das transações demonstram que os valores foram remetidos diretamente para contas fraudulentas abertas junto às réis, estabelecendo-se o nexo causal entre a deficiência do serviço e o prejuízo dos autores.

Portanto, ainda que os autores tenham concorrido para a ocorrência do golpe, subsiste o dever das réis IUGU IP S/A e CELCOIN IP S/A de reparar integralmente os danos materiais.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento:

A autorização das transferências PIX pela vítima, induzida por fraude externa, configura fortuito externo e afasta a responsabilidade do banco de origem.

IUGU INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A e CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A respondem objetivamente pelos danos materiais decorrentes da abertura de contas fraudulentas utilizadas para recebimento das transferências, configurando fortuito interno.

A ausência de comprovação de diligências de verificação e identificação de usuários viola as normas do Banco Central aplicáveis ao PIX (Resolução BCB nº 1/2020; Circular nº 3.681/2013).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Demonstrado o nexo causal entre a falha do serviço e o dano, é devido o ressarcimento integral do prejuízo.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que ação foi julgada improcedente nos seguintes termos:

“Pelo exposto, julgo IMPROCEDENTE a presente ação, com supedâneo no art. 487, inciso I, do CPC. Sucumbentes, arcam os Autores com as custas e despesas do processo, bem como com honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da causa, na forma do art. 85, par. 2º do CPC, observando-se a gratuidade judiciária que lhes fora concedida.”

Recorrem os autores, sustentando, em suma, a ocorrência de falha na prestação de serviços das rés, que teriam sido negligentes na abertura das contas utilizadas pelos fraudadores. Alegam que tal fato caracteriza fortuito interno, atraindo a responsabilidade objetiva das instituições, nos termos da Súmula 479 do STJ (fls. 1055/1073).

As apeladas apresentaram contrarrazões (fls. 1078/1097 e 1101/1107).

Houve oposição ao julgamento virtual (fl. 1.121).

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Respeitado o entendimento exposto na sentença, o recurso interposto pelos autores comporta provimento.

As mensagens trocadas com os agentes criminosos demonstram que os autores, movidos por ingenuidade e ganância, não foram procurados, mas voluntariamente procuraram os estelionatários encontrados em rede social (pg. 98), de quem obtiveram a inacreditável oferta de um lucro de 87% do capital investido em somente duas horas, sem qualquer risco do valor investido (pg. 102).

A diligência razoável do homem médio já recomendaria redobrada cautela, mas os autores renunciaram a qualquer cuidado, insistindo nas transações mesmo após o bloqueio de segurança feito pela instituição financeira na qual mantém conta bancária (pg. 116/120).

A fraude em questão, conhecida como "*golpe do falso investimento*", foi de natureza grosseira. A promessa de ganhos exorbitantes e imediatos, sem qualquer risco, veiculada por meio de redes sociais, é um claro indicativo de fraude, que exigiria do homem médio um mínimo de diligência e desconfiança antes de transferir valores significativos.

Nesse cenário, a conduta dos apelantes, ao acreditarem em tal proposta e procederem com as transferências sem qualquer verificação prévia, foi a causa direta do prejuízo que sofreram e nada podem reclamar sob esse fundamento.

No caso, a fraude se originou fora do ambiente bancário (rede social) e se concretizou porque os próprios autores, utilizando seus dispositivos e credenciais de segurança, autorizaram as transações. Não houve, portanto, invasão de contas ou quebra de segurança do sistema bancário, mas sim uma ação voluntária da vítima, induzida a erro por um terceiro. Trata-se de nítido fortuito externo.

Nesse sentido tem se posicionado o Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau, deste E. Tribunal, em caso análogo:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO PIX.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Pedido de devolução de valores transferidos mediante erro pela aplicação do "golpe do pix", bem como danos morais. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Não comprovação de falha no tratamento de dados pessoais pelo banco. Transferência proveniente de ação exclusiva da autora, levada a erro, sem qualquer participação da instituição bancária. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. Honorários advocatícios majorados. Apelação desprovida.” (TJ-SP - Núcleo de Justiça 4 .0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) - Apelação Cível: 10006490520248260196, Relator.: José Paulo Camargo Magano, j. 07/07/2024).

Contudo, esse não é o fundamento pelo qual pretendem a responsabilização dos réus, IUGU INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO S/A e CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

Defendem a responsabilidade pela ausência em razão da abertura de contas fraudulentas, emprestando os meios para que os agentes criminosos pudessem operar e causar os prejuízos aos consumidores.

Com razão sob esse fundamento jurídico.

Importante notar que, ao fornecer os instrumentos para que os criminosos possam praticar os golpes, as instituições financeiras passam a integrar a cadeia de consumo e podem ser responsabilizadas solidariamente pela reparação dos danos, conforme estabelece o art. 7º, parágrafo único da Lei nº 8.078/1990.

O defeito na prestação do serviço bancário (art 14 do Código de Defesa do Consumidor) encontra-se em descuidar das diligências necessárias determinadas pelo Banco Central do Brasil e permitir a abertura de contas falsas e que foram utilizadas como instrumentos para os golpes que vitimaram os descuidados autores.

Os réus em comento não comprovaram qualquer providência tomada antes da abertura das contas correntes para identificar os pretensos usuários.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Tampouco demonstraram alguma providência tomada posteriormente em relação ao terceiro fraudador. A fraude ocorreu contra o consumidor, mas também contra a segurança do sistema do réu.

Deste modo, plenamente aplicável 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."

Além disso, aplica-se ainda o quanto decidido pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do REsp. 1.199.782- PR, relatado pelo Min. Luís Felipe Salomão e submetido ao rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do Código de Processo Civil de 1973):

"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".

Os comprovantes de pg. 228/230 demonstram que as transações somente foram possíveis porque ocorreram por transferência bancária (PIX) para contas mantidas pelos agentes criminosos perante os réus, os quais, repita-se, não demonstraram ter exigido qualquer documento para a abertura de conta.

Ressalte-se que a Resolução BCB nº 01, de 12 de agosto de 2020, pela qual foi instituído o arranjo de pagamentos PIX, prevê, em seu art. 88, inciso I, a ciência dos participantes do risco operacional. Impõe ainda em seu art. 89, I, a adoção de mecanismos robustos para garantir a segurança do processo de autenticação de usuários pagadores e de identificação de usuários recebedores.

"Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:

I - operacional, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;"

"Art. 89. Adicionalmente ao gerenciamento de risco operacional disposto na Seção I deste Capítulo, os participantes do Pix devem adotar mecanismos robustos para garantir a segurança:

I - do processo de autenticação de usuários pagadores e de identificação de usuários recebedores;"

Já a Circular nº 3.681, de 04 de novembro de 2013, editada pela Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil tratou de dispor sobre os procedimentos a serem adotados pelas instituições de pagamentos autorizadas a funcionar para o gerenciamento de riscos e determinou em seu art. 2º, inciso I:

"Art. 2º Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:

a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;

b) falhas na identificação e autenticação do usuário final;

c) falhas na autorização das transações de pagamento;

d) fraudes internas;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

- e) fraudes externas;
- f) demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho;
- g) práticas inadequadas relativas a usuários finais, produtos e serviços de pagamento;
- h) danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição;
- i) ocorrências que acarretem a interrupção das atividades da instituição de pagamento ou a descontinuidade dos serviços de pagamento prestados; j) falhas em sistemas de tecnologia da informação; e
- k) falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades envolvidas em arranjos de pagamento;".

Como já visto, não resta dúvida que a adoção de medidas efetivas de segurança na abertura de contas para receber transferências de valores via PIX configura fraude interna, fraude contra a atividade bancária e, portanto, aplica-se a responsabilidade prevista pelo Código de Defesa do Consumidor e também aquela definida pelo art. 32, inciso V da Resolução BCB nº 01/2020. Confira-se:

"Art. 32. Os participantes do PIX devem:

(...)

V. responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares;".



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Deste modo, de rigor que os réus restitua os valores pagos pelos autores aos agentes criminosos.

Nesse sentido:

"EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX PARA CONTA ABERTA FRAUDULENTAMENTE NO BANCO RÉU. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME 1. Ação de conhecimento condenatória proposta por pessoa física em face de Banco Bradesco S/A, em razão de fraude conhecida como “golpe do falso gerente”, mediante a qual fraudador realizou transferências via PIX (R\$ 5.400,00 e R\$ 4.600,00) da conta do autor para conta aberta fraudulentamente no banco réu. O juízo de primeiro grau julgou procedente a ação, condenando o requerido ao pagamento de R\$ 10.000,00 de danos materiais e R\$ 5.000,00 de danos morais, acrescidos de juros e correção monetária, além de custas e honorários. O banco interpôs recurso de apelação, alegando culpa exclusiva da vítima e de terceiros, e ausência de nexo causal.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se o Banco Bradesco S/A é parte legítima para responder pelos prejuízos decorrentes de transferências PIX realizadas para conta aberta fraudulentamente em seu sistema; (ii) estabelecer se houve falha na prestação de serviço bancário na abertura da conta utilizada para o golpe; (iii) determinar se subsiste o dever de indenizar por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

danos materiais e morais, e se o quantum fixado mostra-se proporcional.

II. RAZÕES DE DECIDIR

3. O banco responde objetivamente pelos danos causados a consumidores em virtude de fraudes praticadas por terceiros, quando vinculadas à atividade bancária, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, por se tratar de fortuito interno.

4. A abertura de conta bancária fraudulenta evidencia falha na prestação do serviço, ante o descumprimento das normas de diligência previstas nas Resoluções CMN nº 2.025/1993 e 4.753/2019, que impõem à instituição financeira o dever de verificar a autenticidade e a higidez da documentação apresentada pelo proponente.

5. A Resolução BCB nº 1/2020 e a Circular nº 3.681/2013 impõem ao participante do sistema Pix o dever de gerenciar riscos operacionais, respondendo por fraudes decorrentes de falhas de segurança ou identificação, o que reforça o dever de indenizar quando a instituição financeira não comprova a adoção de medidas eficazes de prevenção.

6. A tese de fortuito externo é afastada, pois o evento danoso decorre de risco inerente à atividade bancária, conforme entendimento consolidado no REsp 1.199.782/PR, submetido ao rito dos repetitivos (STJ, Rel. Min. Luis Felipe Salomão).

7. A conduta da instituição ré ao permitir a abertura de conta utilizada em golpe e recusar-se a proceder ao bloqueio e restituição dos valores, apesar das tentativas extrajudiciais do consumidor caracteriza falha na prestação de serviço e impõe a reparação integral dos prejuízos materiais.

8. Os danos morais restam configurados diante da negligência do banco, do abalo psicológico e do desvio produtivo do consumidor, que teve de despender tempo e esforço na tentativa de solucionar administrativamente o problema.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

9. O valor fixado de R\$ 5.000,00 a título de dano moral é razoável e proporcional, atendendo às funções compensatória e pedagógica, conforme orientação do STJ (REsp 318379/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi) e precedentes desta C. Câmara.

10. Mantém-se, ainda, a condenação em danos materiais, uma vez comprovadas as transferências indevidas e a omissão da instituição financeira em prevenir e remediar a fraude.

11. Diante do não provimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

12. Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes praticadas por terceiros quando relacionadas à abertura de contas ou transferências realizadas via PIX, por se tratar de fortuito interno. 2. O dever de cautela na identificação e verificação de documentos para abertura de contas é inerente à atividade bancária, e sua inobservância configura falha na prestação do serviço. 3. Configura dano moral indenizável o desvio produtivo do consumidor decorrente da recalcitrância injustificada da instituição financeira em solucionar administrativamente fraude bancária.

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 389, parágrafo único, 406, §1º, e 927, parágrafo único; CDC, arts. 6º, VIII, e 14, caput e §3º, II; CPC, art. 85, §2º; Resoluções CMN nº 2.025/1993 e 4.753/2019; Resolução BCB nº 1/2020, arts. 33, V, 39-B e 41-D; Circular nº 3.681/2013, art. 2º, I.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; STJ, REsp 318379/MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20.09.2001; STJ, AREsp 1260458, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

25.04.2018; TJSP, Apelação Cível 1066782-63.2023.8.26.0002, Rel. Des. Carlos Ortiz Gomes, j. 26.08.2025; TJSP, Apelação Cível 1006779-47.2024.8.26.0281, Rel. Des. Rodolfo Pellizari, j. 21.08.2025" (TJSP – 15ª Câmara de Direito Privado - Apelação Cível nº 1007399-73.2025.8.26.0071 – Rel. Des. Achile Alesina – j. 12.11.2025).

Portanto, ainda que os autores tenham concorrido para o prejuízo, não há como excluir o dever do réu em comento de ressarcir o prejuízo material causado pelo defeito na prestação do serviço, à luz do art. 14 da Lei nº 8.078/90.

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** ao recurso de apelação interposto pelos autores para **julgar procedente** a ação e **condenar**:

I. O réu IUGU INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTOS S/A ao pagamento da quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), valor a ser atualizado monetariamente desde a data de cada desembolso, acrescido de juros legais desde a citação.

II. O réu CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A ao pagamento da quantia de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), valor a ser atualizado monetariamente desde a data de cada desembolso, acrescido de juros legais desde a citação.

A correção monetária deve ser calculada pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) até a data em que incidirem também os juros legais, quando será aplicada somente a taxa SELIC, que já abrange juros e correção monetária.

Nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, **condeno** os réus ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor de cada condenação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

FLAVIO PINELLA HELAEHIL

Relator