



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000320121**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1167220-60.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado HIGOR VILARINO CARDOSO LEÃO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso, na parte conhecida.V.U. " de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), HERALDO DE OLIVEIRA E FRANCISCO GIAQUINTO.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**  
**Relatora**  
**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 48785  
APEL.N° : 1167220-60.2024.8.26.0100  
COMARCA: SÃO PAULO  
APTE. : PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A  
APDO. : HIGOR VILARINO CARDOSO LEÃO  
ITDOS. : NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO  
PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.  
RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO  
DESPROVIDO, NA PARTE CONHECIDA.

I. Caso em Exame

Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente ação com pedido de indenização para condenar as rés, solidariamente, à restituição de metade dos valores transferidos pelo autor em decorrência de golpe praticado por terceiros, reconhecida a culpa concorrente da vítima.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em avaliar a responsabilidade da instituição financeira na abertura de conta utilizada para a fraude.

III. Razões de Decidir

As instituições financeiras têm o dever de verificar e validar a identidade dos titulares das contas, conforme regulamentação do Banco Central.

A ausência de comprovação de cumprimento desse dever caracteriza falha na prestação do serviço, conforme precedentes do C. Superior Tribunal de Justiça.

A instituição financeira não apresentou documentos que comprovassem a regularidade do procedimento de abertura das contas, ônus que lhe cabia e do qual não se desincumbiu.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso desprovido, na parte conhecida.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade da instituição financeira decorre da falha na verificação da identidade dos titulares das contas. 2. A ausência de demonstração de mecanismos adequados de segurança evidencia defeito na prestação do serviço.

Legislação Citada:

Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp n. 1.834.003/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 17/9/2019, DJe de 20/9/2019.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

STJ, REsp n. 2.124.423/SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024.  
REsp n. 2.222.137/SP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.

Irresignada com o teor da respeitável sentença proferida às fls. 499-511, complementada às fls. 521, que julgou parcialmente procedente pedido de indenização por dano material, condenando as instituições financeiras rés, solidariamente, à restituição, na forma simples, de metade dos valores transferidos pelo autor, apela a ré PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A (fls. 635-650).

Suscita, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, pois *“não consta nos autos a prova de nenhuma ação ou omissão que resultasse no alegado dano”* (fls. 637).

No mérito, defende que não pode ser responsabilizada por golpes de engenharia social que contam com a desídia da parte autora.

Aponta que *“não se trata de vazamento de dados, os golpistas não tinham qualquer dado da parte Apelada, trata-se de phinshing, modalidade de golpe onde a própria vítima informa seus dados”* (fls. 639).

Insiste em que *“a empresa Recorrente serviu apenas como mantenedora da conta beneficiária da*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*transação efetuada pela própria apelada, conforme se verifica nos fatos narrados e na documentação juntada na peça exordial”.*

Afirma que “a responsabilidade da instituição financeira pelo ocorrido deve ser afastada, considerando a regularidade do processo de abertura da conta e a previsão do contexto da utilização, que não se pode antever como fraudulenta” (fls. 646).

Subsidiariamente, pleiteia que os honorários sucumbenciais sejam arbitrados com base no valor da condenação.

Contrarrazões às fls. 656-666.

É o relatório.

Rejeita-se a preliminar arguida de ilegitimidade passiva da apelante, uma vez que, “[...] Nos termos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, as **condições da ação**, aí incluída a legitimidade, devem ser aferidas com base na **teoria da asserção**, isto é, **à luz das afirmações deduzidas na petição inicial**” (STJ, REsp n. 1.834.003/SP, relator Ministro **Ricardo Villas Bôas Cueva**, Terceira Turma, julgado em 17/9/2019, DJe de 20/9/2019).

Na hipótese em exame, o autor atribui, em parte, a ocorrência de fraude bancária à má qualidade dos serviços prestados pela corré ao permitir a abertura de conta pelo estelionatário, sem a verificação e validação da identidade e correta qualificação dos titulares.

Essa assertiva, por si só, revela que a apelante tem legitimidade para figurar no polo passivo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da demanda, o que não se confunde, é claro, com a procedência ou improcedência da demanda proposta, análise que diz respeito ao mérito.

No mérito, o recurso não comporta provimento, na parte conhecida.

Na petição inicial, o autor narra ter recebido, em 29.02.2024, notificação por meio do aplicativo da corré, Nu Pagamentos, informando sobre uma compra de cartão de crédito feita por terceiros.

Afirma que prontamente informou ao banco que não reconhecia a transação, tendo esta sido cancelada. Relata que, no dia seguinte, recebeu contato via e-mail supostamente da mesma requerida, que informava a realização de uma operação suspeita na conta do autor, indicando inclusive o valor, e que a parte deveria ligar para um número 0800 para receber instruções sobre o cancelamento da referida transação.

Aduz que, durante a ligação, seguiu as instruções fornecidas pelo suposto preposto da ré, realizando diversas transações via pix para terceiros, o que percebeu, depois, tratar-se de golpe.

O autor atribui a concretização do golpe à falha de segurança das instituições financeiras nas quais mantém conta (Picpay Instituição de Pagamento S/A e Nu Pagamentos S/A), tanto pela falha no dever de segurança da proteção de seus dados, como pela inobservância do dever monitoramento de transações atípicas.

Em relação à corré PagSeguro, entende que houve falha de segurança, na medida em que foi permitida



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a abertura de contas pelos estelionatários sem a observância de padrões de segurança, apontando que, mesmo instada extrajudicialmente, a instituição financeira deixou de demonstrar que as contas foram regularmente abertas. Requereu ainda, incidentalmente, que a ré exibisse documentação acerca "*dos procedimentos de segurança, integridade e autenticidade adotados para abertura das contas*" (fls. 08).

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos para "*condenar as instituições financeiras rés, solidariamente, à restituição, de forma simples, de metade dos valores transferidos pela autora*" (fls. 511), reconhecendo que houve culpa concorrente do autor.

No caso, observa-se que foram homologados os acordos firmados com as rés Nu Pagamentos (fls. 528) e Picpay (fls. 708-710), de forma que **a matéria devolvida se restringe à análise da responsabilidade imputada à apelante, PagSeguro, instituição financeira para a qual foram destinados os valores.**

No tocante à responsabilidade da instituição responsável pelas contas destinatárias dos valores, cumpre registrar que, em regra, esta C. Câmara tem entendido não ser possível imputar responsabilidade automática às plataformas intermediadoras de pagamento apenas pelo fato de manterem conta utilizada por terceiro para recebimento de valores decorrentes de fraude.

Com efeito, a simples circunstância de a instituição financeira ter processado a operação de transferência não é suficiente, por si só, para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caracterizar defeito na prestação do serviço, sobretudo porque as operações realizadas por meio do sistema Pix são imediatamente processadas, sendo possível o bloqueio apenas se ainda houver saldo disponível na conta destinatária.

**Todavia, a controvérsia deve ser examinada à luz das peculiaridades do caso concreto.**

Conforme tem decidido o C. Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras **possuem o dever** de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares das contas abertas em suas plataformas, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da regulamentação do Banco Central, especialmente da Resolução nº 4.753/2019.

Nesse sentido, o C. Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido que, **caso não demonstrado pela instituição financeira o cumprimento das diligências necessárias para identificação e validação do titular da conta, fica caracterizada falha no dever de segurança do serviço prestado.**

Ainda, ficou consignado que cabe à instituição financeira comprovar a regularidade do procedimento de abertura e manutenção da conta, considerando o risco inerente à atividade bancária e a incidência das normas de proteção ao consumidor. Vejamos:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024.

2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.

3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

**5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.**

**6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.**

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

8. Recurso especial conhecido e desprovido,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com majoração de honorários.

(STJ, REsp n. 2.124.423/SP, relatora **Ministra Nancy Andrighi**, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024; sem destaques no original)

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. CERCEAMENTO DE DEFESA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA N° 282/STF. GOLPE DO FALSO LEILÃO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. DEVER DE OBSERVÂNCIA. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO. NECESSIDADE.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições financeiras depositárias de valores provenientes da prática de atividades ilícitas podem ser responsabilizadas pela abertura e manutenção de contas utilizadas para esse fim.

2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

3. A falta de prequestionamento da matéria deduzida pela parte recorrente impede o conhecimento do recurso especial (Súmula n° 282/STF).

4. De acordo com a orientação emanada da Súmula n° 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

5. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3° do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

**6. Comprovando a instituição financeira que, ao abrir e manter contas bancárias, cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, deve ser afastada a sua responsabilidade objetiva, porquanto inexistente defeito na prestação do serviço. Precedente.**

7. Necessidade de definir com precisão o

conceito de conta regularmente aberta, levando em consideração o dever legal e regulamentar atribuído às instituições financeiras de garantir segurança aos usuários em todas as suas operações e o risco inerente à atividade por elas desempenhada, sem descurar, ainda, da fixação do ônus de comprovar a regularidade do procedimento de abertura e manutenção da conta, considerando a incidência das normas de proteção ao direito do consumidor (Súmula n° 297/STJ) e a possibilidade de inversão do ônus probatório (art. 6°, VIII, do CDC).

8. No processo de verificação e validação da identidade e da qualificação dos titulares da conta, bem como da autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, podem ser detectadas diversas inconformidades que poderão ou não implicar a responsabilidade da instituição que validou a criação da conta e a manteve em plena atividade.

9. Ainda que seja regularmente admitida a abertura de contas por meios eletrônicos, sem a presença física de seus titulares ou representantes, esta deve ser encarada como uma estratégia operacional e mercadológica adotada por livre opção dos bancos, que devem suportar os riscos dela decorrentes.

10. A existência de contas em nome do próprio fraudador ou de outras às quais ele tenha acesso - contas essas que, bem ou mal, são abertas e mantidas pelas instituições financeiras - é o principal fator que possibilita atingir o resultado pretendido com prática dos mais variados tipos de golpes, daí exurgindo, a depender sempre do caso concretamente examinado, a responsabilidade das entidades bancárias quando lhes faltar a necessária diligência no processo de abertura e manutenção dessas contas.

11. A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.

12. Na hipótese, não tendo o autor se desincumbido de comprovar a existência de falha na

prestação do serviço nem insistido no pedido de inversão do ônus probatório, deve ser confirmada a improcedência do pedido formulado na demanda, haja vista a ausência de elementos nos autos capazes de demonstrar que o serviço prestado era defeituoso.<sup>13</sup> Recurso especial parcialmente conhecido e não provido.

(REsp n. 2.222.137/SP, relator Ministro **Ricardo Villas Bôas Cueva**, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025.)

Logo, embora a existência de fraude praticada por terceiro não seja suficiente, por si só, para atrair a responsabilidade da instituição depositária, a ausência de demonstração de que foram adotados mecanismos adequados de verificação e validação da identidade do titular da conta **evidencia defeito na prestação do serviço**.

No caso concreto, o autor imputou expressamente à corré falha na abertura e manutenção das contas utilizadas para o recebimento dos valores e requereu que a instituição demonstrasse quais procedimentos foram adotados para identificação dos titulares.

Todavia, a instituição financeira, em contestação (fls. 394-406), apesar de defender a regularidade do procedimento adotado para a abertura das contas, não trouxe documento algum que respaldasse suas alegações, ônus que lhe cabia e do qual não se desincumbiu.

Diante desse contexto, não comprovado o cumprimento do dever de segurança exigido das instituições financeiras, fica caracterizada falha na prestação do serviço, apta a ensejar a responsabilização da corré pelos danos suportados pelo autor, nos termos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da r. sentença recorrida.

Por fim, a irresignação quanto à base de cálculo dos honorários sucumbenciais não pode ser conhecida, ausente o interesse recursal, uma vez que estes foram fixados sobre o valor da condenação, conforme se extrai da sentença às fls. 521.

Diante de todo o exposto **nega-se provimento ao recurso**, na parte conhecida.

Desprovido o recurso, ficam os honorários devidos pela ré majorados para o equivalente a 12% do valor da condenação.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA**

**Relatora**