



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000397908

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001057-41.2024.8.26.0666, da Comarca de Artur Nogueira, em que são apelantes WARLEY GOMES DE ABREU (JUSTIÇA GRATUITA) e FABIANA DOS SANTOS RODRIGUES GOMES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e MICROCASH SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E À EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com determinação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1001057-41.2024.8.26.0666
Apelante: Warley Gomes de Abreu e outro
Apelado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A e outros
Foro e vara de origem: Foro de Artur Nogueira/1ª Vara Judicial da Comarca de Artur Nogueira

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE FINANCEIRO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. ALEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DE BANCOS. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NÃO APRECIADA. POSSÍVEIS FALHAS DE SEGURANÇA. SENTENÇA ANULADA.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos materiais e morais proposta por consumidor que alegou ter sido vítima de golpe, com transferência indevida de valores para contas de terceiros junto às instituições financeiras MICROCASH SCMEPP LTDA e PAGSEGURO, mediante uso dos serviços dos bancos Santander e PicPay. Sustentou a ocorrência de falha na prestação dos serviços dos requeridos, tanto pela ausência de bloqueio tempestivo das transferências quanto pela abertura de contas por fraudadores sem adequada verificação de identidade. A sentença julgou improcedentes os pedidos por falta de provas de falha de segurança dos bancos. Apela o autor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há uma questão em discussão: definir se a sentença deve ser anulada diante da omissão quanto ao pedido de inversão do ônus da prova formulado pelo autor.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, constitui regra de instrução processual e deve ser determinada antes da fase probatória, ou, se decretada em momento posterior, deve assegurar à parte onerada a possibilidade de produzir prova, conforme entendimento consolidado do STJ (REsp 1.286.273/SP; AgInt no AREsp 2.423.928/BA).

4. A sentença ignorou pedido expresso de inversão do ônus da prova, essencial à adequada formação do contraditório e à apreciação do mérito, o que impõe a anulação do julgado nos termos do art. 1.013, § 3º, II, do CPC.

5. Diante da alegada vulnerabilidade técnica do consumidor, que não tem meios para comprovar falhas dos bancos requeridos na adoção de medidas de segurança e bloqueio das transferências via PIX-MED, é cabível a inversão do ônus probatório, nos termos do CDC.

6. Também é cabível a inversão do ônus da prova em relação às instituições financeiras receptoras dos valores (MICROCASH e PAGSEGURO), para que demonstrem a regularidade na abertura das contas utilizadas por fraudadores, conforme parâmetros de diligência exigidos pela Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso provido para anular a sentença, deferir a inversão do ônus probatório e determinar a intimação dos requeridos para que exibam documentos, sob pena de procedência da ação.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, arts. 6º, VIII, e 14; CPC, arts. 373, §1º, e 1.013, §3º, II; Resolução

BACEN nº 4.753/2019.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.286.273/SP, Rel. Min. Marco Buzzi, Quarta Turma, j. 08.06.2021; STJ, AgInt no AREsp 2.423.928/BA, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 04.03.2024; TJSP, ApCív 1014206-03.2022.8.26.0011, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 17.11.2023; TJSP, RInom 1001915-35.2022.8.26.0604, Rel.^a Juíza Marcia Rezende Barbosa de Oliveira, j. 07.11.2023.

Trata-se de ação em que o autor alegou, em síntese, que é cliente dos bancos Santander e PICPAY, ora requeridos. Foi vítima de golpe e foi induzido a transferir valores para contas de terceiros junto às requeridas MICROCASH SCMEPP LTDA e PAGSEGURO. Afirmou que houve falha de todos os requeridos por não terem realizado o imediato bloqueio das transferências, assim que ele noticiou ter sido vítima de golpe, e por terem permitido a abertura de contas por criminosos sem fazer uma verificação mínima das suas identidades, contribuindo para a prática de golpes. Pleiteou a condenação dos requeridos ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais.

Foi proferida sentença julgando improcedentes os pedidos, sob o fundamento da inexistência de falha de segurança dos requeridos (fls. 947/952).

O autor interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que seus pedidos iniciais sejam acolhidos (fls. 955/973).

É o relatório.

Há na petição inicial um requerimento de inversão do ônus probatório que não foi devidamente apreciado e que é crucial para a análise do mérito.

O autor alegou em sua petição inicial que noticiou aos seus bancos Santander e PICPAY o golpe e pediu o bloqueio da transferência assim que percebeu ter sido vítima de crime, mas eles não adotaram providências imediatas para tentar bloquear ou reaver os valores. É evidente que o autor não tem condições de comprovar isto, como consumidor. Assim, há que se inverter o ônus probatório e determinar que os bancos requeridos apresentem provas de que recepcionaram tal pedido e efetuaram imediatamente a tentativa de bloqueio via PIX MED (mecanismo especial de devolução), nos termos do art. 6º, VIII, do CDC e do art. 373, §1º, do CPC. Se não o fizeram, deverá ser reconhecida a falha na prestação dos seus serviços, a legitimar a responsabilização dos bancos ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais pelo ocorrido.

É possível também que tenha havido falha de segurança dos requeridos MICROCASH SCMEPP LTDA e PAGSEGURO ao terem permitido que o falsário abrisse conta bancária para fins de aplicação de golpes, sem fazer uma verificação mínima da identidade do cliente, em ofensa à Resolução nº 4.753, de 26 de setembro de 2019, do Banco Central. Assim, há que se inverter o ônus probatório e determinar que os bancos quebrem o sigilo bancário da pessoa que recebeu a transferência e apresente todos os documentos apresentados pelo criminoso quando da abertura da conta bancária. Se não houve a devida cautela na análise dos documentos, estará caracterizada a falha na prestação do serviço. Neste sentido:

“AÇÃO DE REGRESSO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DIREITO DE REGRESSO. BOLETO ADULTERADO. CORRESPONSABILIDADE DA EMPRESA INTERMEDIADORA. Ação regressiva promovida pela instituição financeira em face da empresa ré. Participação da ré na cadeia da fraude sofrida pela cliente do banco autor. Falha de segurança que ocorreu no recebimento do pagamento por meio de sistema virtual. A ré (fintech de pagamentos e subordinada às normas do BACEN) permitiu abertura de conta sem cautelas necessárias na identificação do cliente (fraudador). O golpe também terminou bem-sucedido, porque a ré permitiu a abertura de conta de recebimento sem conferências necessárias sobre real destinatário. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Incidência da Súmula 479/STJ. Precedentes desta C. Turma Julgadora em processos envolvendo as mesmas partes. Ré que deve arcar com metade do valor pretendido pelo banco autor, já que corresponsável. Ação julgada parcialmente procedente em menor extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.”

(TJSP; Apelação Cível 1014206-03.2022.8.26.0011; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023)

“Recurso inominado – Golpe do pix – Estelionatário que clonou o celular da irmã do autor e pediu dinheiro emprestado, concretizando-se a transferência – Sentença de improcedência que deve ser reformada – Ré mantenedora da conta corrente da beneficiária da operação que não trouxe aos autos qualquer comprovação de regularidade e conferência de documentos de identidade da correntista quando da abertura da conta, o que denota falha na segurança, a permitir a prática de fraudes – Fortuito Interno - Dever de restituir o valor transferido – Danos morais configurados e arbitrados em R\$3.000,00 – Recurso da requerida desprovido.”

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1001915-35.2022.8.26.0604; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira - Colégio Recursal; Órgão Julgador: 6ª Turma Recursal Cível; Foro de Sumaré - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 07/11/2023; Data de Registro: 07/11/2023)

Assim, a sentença deve ser anulada, nos termos do art. 1.013, §3º, II, do CPC, para que os requeridos sejam intimados a exibir tais documentos e o mérito possa ser novamente analisado pelo juízo de origem. Isto porque a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória, ou quando proferida em momento posterior, deve garantir a parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas. Neste sentido:

"A jurisprudência desta Corte é no sentido de que a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória, ou quando proferida em momento posterior, garantir a parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas. Precedentes."

(STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.286.273/SP - 2011/0236096-1 – Ministro Marco Buzzi – Quarta Turma – Data do julgamento: 08/06/2021)

"A jurisprudência do STJ é no sentido segundo o qual 'a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC, é regra de instrução e não regra de julgamento, motivo pelo qual a decisão judicial que a determina deve ocorrer antes da etapa instrutória, ou quando proferida em momento posterior, garantir a parte a quem foi imposto o ônus a oportunidade de apresentar suas provas'. Precedentes."

(STJ - AgInt no AREsp n. 2.423.928/BA, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 4/3/2024, DJe de 6/3/2024.)

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para anular a sentença, acolher o pedido do autor de inversão do ônus probatório e determinar que, assim que os autos voltem ao juízo de origem, os requeridos sejam intimados para exibir os seguintes documentos:

- 1) Determinar que os bancos requeridos apresentem, no prazo de 15 (quinze) dias, provas de que recepcionaram o pedido do autor de bloqueio da transferência e efetuaram imediatamente a tentativa de bloqueio via PIX MED (mecanismo especial de devolução), nos termos do art. 6º, VIII, do CDC e do art. 373, §1º, do CPC. Se não o fizeram, deverá ser reconhecida a falha na prestação dos seus serviços, a legitimar a responsabilização dos bancos ao pagamento de indenizações por danos materiais e morais pelo ocorrido;
- 2) Determinar que os requeridos MICROCASH SCMEPP LTDA e PAGSEGURO quebre o sigilo bancário da pessoa que recebeu a transferência e apresente, no prazo de 15 (quinze) dias, todos os documentos apresentados pelo criminoso quando da abertura da conta bancária. Se não apresentar tais documentos ou se eles comprovarem que não houve a devida cautela na análise dos documentos, estará caracterizada a falha na prestação do serviço.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora