



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408029

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003580-51.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., é apelado ELISABETE MATSUMOTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente sem voto), JORGE TOSTA E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 9.709

Apelação Cível nº 1003580-51.2024.8.26.0011

Comarca: São Paulo – Foro Regional XI – Pinheiros – 3ª Vara Cível

Apelante: Pagar.me Instituição de Pagamento S.A.

Apelada: Elisabete Matsumoto

Ementa: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE ELETRÔNICA. BOLETO FALSO. INTERMEDIADORA DE PAGAMENTOS. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Pagar.me Instituição de Pagamento S.A. contra sentença que julgou procedente ação com pedido de indenização por danos materiais movida por Elisabete Matsumoto, condenando a ré a restituir o valor de R\$ 54.803,00, acrescido de correção monetária e juros legais. A autora alega ter sido vítima de fraude eletrônica, mediante o pagamento de boletos falsos, emitidos com o nome da ré como beneficiária. A defesa sustenta ilegitimidade passiva e ausência de responsabilidade, por ser mera intermediadora na transação, não tendo sido beneficiária dos valores.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição de pagamento Pagar.me possui legitimidade passiva para figurar no polo passivo de ação de indenização por fraude decorrente de boleto adulterado; e (ii) estabelecer se há responsabilidade civil da ré pelo uso indevido de sua plataforma por terceiro fraudador.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A instituição de pagamento não foi responsável pela emissão do boleto fraudado, constando apenas como beneficiária no documento de pagamento, sem que se possa atribuir a ela conduta comissiva ou omissiva que configure falha na prestação de serviço.

Não há prova de que os valores desviados ingressaram no patrimônio da ré, tampouco que a instituição tenha se beneficiado financeiramente da operação fraudulenta.

A jurisprudência do TJSP tem reconhecido que intermediadoras de pagamento não respondem por fraudes quando não demonstrado o nexo de causalidade entre sua conduta e o dano, tampouco se aplica, nestes casos, a Súmula 479 do STJ ou a teoria do risco da atividade (CC, art. 927, parágrafo único).

A mera condição da ré como intermediadora de pagamento não basta para ensejar sua responsabilização objetiva, sendo imprescindível a comprovação de falha no serviço prestado, o que não restou configurado.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento:

A mera atuação como intermediadora de pagamentos não gera responsabilidade objetiva por fraudes praticadas por terceiros, na ausência de nexo causal.

Não se aplica a teoria do risco da atividade ou a Súmula 479 do STJ quando não comprovada falha específica na prestação do serviço pela instituição de pagamento.

A responsabilidade civil por fraude bancária exige demonstração de que a instituição se beneficiou do produto da fraude ou concorreu para sua ocorrência.

Dispositivos relevantes citados: CC, art. 927, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1002002-42.2024.8.26.0047, Rel. Emílio Migliano Neto, j. 22.11.2024;

TJSP, Apelação Cível 1008219-10.2022.8.26.0100, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, j. 27.03.2025;

TJSP, Apelação Cível 1123125-47.2021.8.26.0100, Rel. Claudia Sarmiento Monteleone, j. 25.03.2025;

TJSP, Apelação Cível 1012302-74.2024.8.26.0011, Rel. Afonso Celso da Silva, j. 18.03.2025.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. contra a r. sentença de fls. 237 a 240, que, na ação ajuizada por ELISABETE MATSUMOTO, julgou procedente o pedido inicial, para *“condenar a ré a ressarcir à autora o valor de R\$ 54.803,00, acrescidos de correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) desde a data do desembolso, e de juros legais, na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil, a partir da citação”*.

Apela a ré às fls. 243 a 252. Afirma que a apelante é parte ilegítima na ação, uma vez que os fatos narrados na petição inicial correspondem ao vazamento de dados da autora pelo Banco Itaucard. Aduz que a apelada sequer tem relação jurídica com a apelante, que não teve qualquer participação ou ingerência no ocorrido. Insiste que a fraude só foi possível em razão da falha na segurança dos dados da autora pelo Banco Itaucard. Aponta que a apelante não foi a instituição responsável pela emissão do boleto, mas mera

intermediadora não beneficiária da fraude. Afirma que não tem legitimidade passiva na ação porque não cometeu ato ilícito e não se enquadra no rol taxativo do artigo 932, que pressupõe responsabilização por ato ou fato de terceiro. Discorre, ainda, sobre a inaplicabilidade da Súmula nº 479, do STJ, pois a ré se trata de instituição de pagamento, uma credenciadora, e não uma instituição financeira. Trata, por fim, sobre a falta de zelo do pagador do boleto falso. Reitera não ter cometido qualquer prática ilícita ou conduta irregular, uma vez que atuou como mera intermediária, não podendo ser responsabilizada por fraude cometida por terceiros. Busca a reforma da r. sentença para que seja julgado improcedente o pedido inicial.

Recurso tempestivo e instruído com o comprovante de recolhimento do preparado (fls. 254 a 255).

Contrarrazões juntadas às fls. 259 a 261.

É o relatório.

Elisabete Matsumoto ajuizou ação em face de Pagar.me Instituição de Pagamento S.A. com o objetivo de ver a ré condenada ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 54.803,00.

Afirma a autora que foi vítima de boletos fraudados emitidos em favor da empresa ré, Pagar.me Instituição de Pagamento S.A.

A r. sentença de fls. 237 a 240 julgou o pedido procedente, condenando a ré a ressarcir à autora o valor de R\$ 54.803,00, acrescidos de correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) desde a data do desembolso, e de juros legais, na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil, a partir da citação.

Discute a ré a questão da legitimidade.

A preliminar se confunde com o mérito, e será com ele analisada.

Respeitado o entendimento do Magistrado de origem, o presente recurso merece provimento.

Em que pese a pretensão da autora, os elementos constantes nestes autos **não** são suficientes para comprovação da responsabilidade da empresa ré (Pagar.me).

Inicialmente, observa-se que a ré não foi responsável pela disponibilização dos serviços de emissão do boleto, mas apenas constou como beneficiária do pagamento (fls. 105). Ou seja, o boleto foi emitido pelo Banco Bradesco, COM OS DADOS DA AUTORA, e não pela Pagar.me, de modo que a alegação recursal de falha na prestação de serviços ao permitir que qualquer pessoa gere boletos sem análise, segurança ou controle interno não pode ser imputada à ré.

Observe-se a fls. 105:

empresário em empresa para uso em nota fiscal ou usar em qualquer forma normal (não use modo econômico).
Utilize folha A4 (210 x 297 mm) ou Carta (216 x 279 mm) - Corte na linha indicada.

Recibo do Pagador

Bradesco 237-2 23791.22928 60012.369678 72000.046903 7 93540005856187

Beneficiário		Agência / Código do Beneficiário		Especie		Quantidade		Carteira / Fatura número	
Ton Pagar.me Pagamentos S/A		1229469		R\$				000123696772-8	
Número do documento		CPF/CNPJ		Vencimento		Valor documento			
123696772		18727053000174		18/05/2023		R\$ 58.561,87			
[X] Desconto / Acabamento		[X] Outras deduções		[X] Mora / Multa		[X] Outras incidências		[X] Valor cobrado	
Pagador									
ELISABETE MATSUMOTO									
fymydo334@uol.com.br									
CPF: 18324447890									
Instruções									
Sr. Caixa, aceitar o pagamento e não cobrar juros após o vencimento.									
A emissão deste boleto foi solicitada e/ou intermediada pela empresa Ton - CNPJ: 18727053000174									
Para confirmar a existência deste boleto consulte em pagar.me/boletos									
Autenticação mecânica									
Corte na linha pontilhada									
Local de pagamento		Vencimento							
PAGÁVEL EM QUALQUER BANCO ATÉ O VENCIMENTO.		18/05/2023							
Beneficiário		Agência / Código beneficiário		1229469					
Ton Pagar.me Pagamentos S/A									
Data do documento		Nº documento		Especie doc.		Acate		Data processamento	
11/05/2023		123696772		DM		N		11/05/2023	
Carteira / Fatura número		000123696772-8							
Uso do banco		Carteira		Especie		Quantidade		[X] Valor	
20		R\$						[X] Valor documento	
								R\$ 58.561,87	
Instruções (leia de responsabilidade do beneficiário)									
Sr. Caixa, aceitar o pagamento e não cobrar juros após o vencimento.									
A emissão deste boleto foi solicitada e/ou intermediada pela empresa Ton - CNPJ: 18727053000174									
Para confirmar a existência deste boleto consulte em pagar.me/boletos									
[X] Desconto / Acabamento									
[X] Outras deduções									
[X] Mora / Multa									
[X] Outras incidências									
[X] Valor cobrado									
Pagador									

A autora alega, na inicial, que:

A Requerente e cliente do Banco Itaucard S.A., possuindo o produto cartão de crédito para ela e, tendo também cartões adicionais para sua Mãe, Hideko Matsumoto, e, para seu irmão, Eduardo Matsumoto. Conforme fatura anexa, os gastos são discriminados de acordo com a utilização de cada cartão, seja do titular, ora Requerente ou quando há a utilização de cada cartão adicional.

A Requerente como é a titular, é ela quem recebe a fatura. Logo após receber a fatura, ela encaminha por e-mail a fatura para seu irmão, Eduardo Matsumoto, para que ele efetue o pagamento das despesas por ele efetuadas.

Assim o fez em relação a fatura com vencimento em 18.05.23, encaminhando para os endereços eletrônicos do seu irmão, sendo eduardo.matsumoto@uol.com.br, tymydo@uol.com.br, cópia anexa, inclusive informando qual o valor ela iria pagar e o restante a ser pago pelo irmão.

Conforme se observa o boleto/fatura o boleto foi gerado pelo Banco Itaucard, inclusive com código de barras, e, referido Banco é quem deveria receber os créditos.

No entanto, ESTRANHAMENTE, o arquivo que foi enviado pela Requerente ao seu irmão, e, que tinha por credor o Banco Itaucard, acabou gerando um BOLETO ESTRANHO, tendo por credor a ora Requerida.

Portanto, o irmão da Requerente, que sempre recebeu dela o boleto para pagamento, abriu o arquivo e passou a efetuar os pagamentos, como sempre o fez, contudo, sem notar que ESTRANHAMENTE, não era a fatura do Banco Itaucard, mas sim um boleto que foi GERADO tendo como credor/beneficiário PAGAR.ME INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

Como era algo rotineiro e ocorria mensalmente, o irmão da Requerente apenas extraiu o arquivo, sem notar qualquer coisa estranha, passou a efetuar os pagamentos, utilizando o seguinte código de barras:

(...)

Utilizando-se do código de barras, ora informado, e, que o irmão da Requerente pensava ser o correto, efetuou o pagamento do valor de pagamento de R\$ 54.803,00, que é o resultado da somatória de 7 (sete) pagamentos efetuados fazendo uso do código e barras, conforme pagamentos anexos:

(...)

Todos os pagamentos foram efetuados no dia 18.05.23, e a partir de então, a Requerente passou a verificar se os créditos entravam para a Itaucard S/A, que efetivamente é a beneficiária do crédito. Contudo, referidos valores não foram creditados, o que causou estranheza tanto para a Requerente, como para seu irmão, pois ele efetuou os pagamentos conforme comprovantes.

Considerando que os créditos não são imediatos, podendo levar até 5 (cinco) dias para serem creditados, a Requerente vinha monitorando, contudo, decorrido referido prazo, nenhum valor foi creditado, o que causou estranheza. E, somente na data de ontem, 25.05.23, verificaram os depósitos e o boleto, quando constataram que o BOLETO DE PAGAMENTO ERA FALSO, e, que teve por beneficiário a Requerida.

A Requerente fez contato com a Requerida informando o ocorrido, tendo está informado que ela é uma intermediadora de pagamentos entre compradores e lojistas, viabilizando a realização de vendas através de boleto, cartão de crédito, cartão de débito e PIX, e, que os valores que

foram pagos com o emprego do código de barras, teve por beneficiário um ou uma cliente, sem informar maiores dados.

Ou seja, ela confirmou que o código de barras gerado, teve ela como beneficiária, tendo fornecido apenas e tão somente o endereço eletrônico e o telefone do whatsapp, conforme abaixo:

(...)

Feito contato com os dados informados pela Requerida, ninguém atendeu ou houve retorno.

Ante o ocorrido e por entender ter sido vítima de um estelionato eletrônico, afinal, nunca teve e não tem qualquer relação com a Requerida, também não tendo feito qualquer negócio com ela ou mesmo com a tal ton@estone.com, fez um boletim de ocorrências, copia anexa.

A Requerente na busca dos seus direitos protocolou ação cautelar de urgência com pedido liminar, noticiando a ocorrência dos fatos, para bloquear o valor que fora recebido indevidamente, no entanto, o Juízo entendeu que o Requerido não é insolvente a justificar o bloqueio na fase inicial.

Ante a negativa, e, a fim de instruir a ação principal, foi pleiteado que a ação cautelar fosse recebida como ação antecipatória de produção de provas, o que foi aceito pelo Juízo. Pois, era e é absolutamente necessário provar e demonstrar a participação e a responsabilidade da Requerida na ocorrência dos fatos, por permitiu ou foi omissa, aos permitir o uso indevido da sua estrutura para a prática de delito.

A Requerida foi citada no dia 23.06.23, para se manifestar sobre os fatos.

A Requerida apresentou a primeira resposta no dia 05.07.23, na qual ela requer que a Requerente junte o boleto de pagamento, muito embora todos os dados estivessem nos autos.

Em resposta a Requerente fez a juntada das informações contidas no falso boleto, principalmente o código de barras e os respectivos pagamentos. No entanto, a Requerida insistia que para melhor facilidade na busca das informações necessitava do boleto.

Em resposta, a Requerente se manifestou informando que os documentos juntados eram suficientes para que a Requerida fizesse a busca e informasse quem foi o beneficiário final da fraude, contudo, se resistisse em não informar, que fosse realizada perícia técnica.

Chamada a se manifestar, a Requerida, no dia 11.09.23, protocolou o pedido de dilação de 10 dias de prazo, o que foi concedido, e, no dia 20.09.23, fez a juntada de todos os documentos que foram utilizados pela Cliente Estelionatária, para a prática do estelionato praticado.

Destarte é manifesta a responsabilidade da Requerida pela reparação do dano sofrido pela Requerente, pois, permitiu que o estelionatário abrisse a conta corrente, sem que houve qualquer verificação ou fiscalização de quem estava abrindo, tudo sendo feito a distância. Certo é que a negligência da Requerida, sem exercer o dever de fiscalizar ou verificar quem iria usar o seu sistema, permitiu a abertura e a utilização dos serviços bancários por ela fornecido, ocasionando a fraude ora informando, tendo o estelionatário utilizado a sua estrutura, não zelando pela lisura das operações vultosas e imediatas, situação que está inserida

no risco de sua atividade.

Com efeito, mostra-se cabível a responsabilização da Requerida, a fim de que seja condenada ao pagamento de indenização no valor do dano material suportado pela Requerente.

É incontroverso que houve emissão de boleto fraudado. No entanto, a despeito da fraude, havia no boleto CLARA INDICAÇÃO DE QUEM ERA O BENEFICIÁRIO.

Além disso, mesmo considerando que havia indicação de direcionamento dos valores para a empresa ré, ora apelante, esses valores foram repassados a terceiros (Conceição de Maria Mendes de Sousa – fls. 152), a quem a autora não indicou com ré.

No caso dos autos, a autora busca responsabilizar a empresa intermediadora pelo recebimento da quantia desviada. No entanto, não há prova de que a empresa tenha participado da fraude e não há prova do benefício financeiro da ré.

Aliás, o contrário: a indicação dos dados da autora, para que a ré pudesse ser apontada no boleto, vem de outra fonte, que não a ré. A ré apenas atende às indicações a ela fornecidas.

Com efeito, a instituição de pagamento ré não é beneficiária do valor patrimonial transferido, mas é mera intermediadora de pagamentos, disponibilizando recursos para satisfazer movimentações financeiras solicitadas pelos usuários.

Logo, não se aplica o entendimento consolidado na Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça que dispõe: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Tampouco se reconhece a responsabilidade civil da ré com base na teoria do risco da atividade (art. 927, parágrafo único, do CC), eis que não há nexo de causalidade entre a conduta da Pagar.me e o dano suportado pela vítima.

Assim, ausentes os requisitos configuradores da responsabilidade civil da empresa ré, é o caso de reforma da r. sentença que julgou procedente o pedido.

O fato de terceiros terem adulterado o nome do beneficiário não enseja a responsabilidade da Pagar.me pelo ato ilícito. Assim já foi reconhecido por este E. Tribunal de Justiça em casos semelhantes:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REPARATÓRIA DE DANOS. Ator vítima do "golpe do boleto". Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Sem razão. **Inexistência de nexo de causalidade entre a conduta da intermediadora de pagamentos e os danos suportados pelo autor. Ré que não é a destinatária final do valor pago, sendo essa a pessoa que praticou a fraude. Inexistência de nexo causal entre a ação ou omissão da requerida e o resultado lesivo que sofreu o autor. Intermediadora requerida que se limitou à administração da conta utilizada por terceiro para a fraude, o que não configura conduta ilícita, não concorrendo com a ação fraudulenta.** Sentença mantida. Aplicação do artigo 252 do regimento interno do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo. Honorários recursais majorados. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

(TJSP; Apelação Cível 1002002-42.2024.8.26.0047; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/11/2024; Data de Registro: 22/11/2024; sem destaques no original);

APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE. "WHATSAPP". BOLETO FALSO. AÇÃO REGRESSIVA. Ação regressiva ajuizada pela instituição financeira. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Não cabimento. Processo precedente ajuizado pelo consumidor no qual foi reconhecida falha na prestação de serviço pela instituição financeira, ao não resguardar informações de seu cliente. Operação intermediada pela instituição de pagamento que não foi questionada naqueles autos. Fraude configurada no âmbito da operação do autor. **Ausência de responsabilidade da instituição de pagamento. Não configuração do direito de regresso.** Sentença de improcedência mantida, honorários advocatícios majorados. Recurso do autor não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1008219-10.2022.8.26.0100; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 43ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025; sem destaques no original);

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. AÇÃO DE REGRESSO. RECURSO

NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame: Ressarcimento por condenação em processo anterior devido a operações bancárias fraudulentas. Direito de regresso. Transação fraudulenta beneficiou o Réu. II. Questão em Discussão: Determinar se o Apelado, como intermediador de pagamento, tem responsabilidade pelas fraudes ocorridas e se há nexos causal entre os serviços prestados e o dano sofrido pelo Apelante. III. Razões de Decidir: **O Apelado atua como intermediário de pagamento, sem ingerência nos negócios realizados pelos usuários, não havendo nexos causal entre a fraude e os serviços prestados. A responsabilidade não pode ser estendida ao Apelado sem comprovação de que foi beneficiário dos valores oriundos da fraude.** IV. Dispositivo e Tese: Recurso não provido. Tese de julgamento: 1. Intermediadores de pagamento não são responsáveis por fraudes sem demonstração de nexos causal. 2. A responsabilidade não se estende a quem não participou do evento danoso.

(TJSP; Apelação Cível 1123125-47.2021.8.26.0100; Relator (a): Claudia Sarmento Monteleone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/03/2025; Data de Registro: 25/03/2025; sem destaques no original); e

Apelação – Ação de cobrança – Pedido de regresso do Banco Santander em face da PagSeguro – Sentença de improcedência – Recurso do autor. Banco que teve que indenizar correntista por suposta fraude em conta corrente – Acordo homologado celebrado entre a instituição financeira autora e o cliente, por mera liberalidade das partes, sem participação da ré – Fraude ocorrida após sequestro da cliente da instituição bancária e cometida com o uso do cartão por ela administrado – **Responsabilidade da ré não caracterizada, notadamente em virtude da condição de mero meio de pagamento, não sendo a real beneficiária das quantias** – Falha de segurança que não pode ser reputada a quem apenas disponibiliza a plataforma de pagamentos – Precedentes – Sentença mantida. Sucumbência exclusiva da parte autora, mantida – Honorários advocatícios majorados. Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1012302-74.2024.8.26.0011; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 19/03/2025; sem destaques no original).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso, para julgar o pedido inicial improcedente. Ante a inversão do julgado, invertem-se os ônus sucumbenciais, fixando-se os honorários em 10% do valor da causa.

Para viabilizar eventual acesso às vias especial e extraordinária, considera-se prequestionada toda a matéria, pois para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, afigura-se suficiente que o tribunal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de origem haja debatido e decidido a questão constitucional ou federal controvertida, sendo prescindível a menção expressa aos dispositivos legais pretensamente violados.

Recursos interpostos contra este julgado estarão sujeitos ao julgamento virtual, nos termos do art. 1º da Resolução nº 549/11, do Órgão Especial deste Tribunal, observado o teor do Comunicado nº 87/2024.

MARIA FERNANDA DE TOLEDO RODOVALHO
RELATORA