



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000279355

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029459-21.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GABRIELY OLIVEIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1029459-21.2023.8.26.0003

Apelante: Gabriely Oliveira dos Santos

Apelado (a): Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Origem: Foro Regional III - Jabaquara – 4ª Vara Cível

Juiza de Direito: Dra Samira de Castro Lorena

Voto nº 2087

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. REPARAÇÃO POR DANOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação, através da qual a autora buscava a reparação material e moral por golpe financeiro sofrido.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira pela falha na prestação de serviços, ao não adotar medidas de segurança na abertura de conta, facilitando a prática de fraude.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é fundamentada na teoria do risco do empreendimento, devendo responder pelos danos causados ao consumidor, conforme art. 14 do CDC.

4. A insuficiência probatória da ré em demonstrar a regularidade na abertura de conta caracteriza falha na prestação de serviços, conforme Resolução 4.753/2019 do Banco Central.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso parcialmente provido. A ré deve restituir o valor subtraído da conta da autora, com correção monetária e juros moratórios desde a data da transferência indevida.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes praticadas por terceiros. 2. Falha na prestação de serviços caracteriza responsabilidade objetiva.

Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Resolução 4.753/2019 do Banco Central, arts. 2º, 7º e 8º; Código Civil, arts. 389 e 406; Súmula 479 do STJ;

Súmula 54 do STJ.

Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1001626-51.2022.8.26.0136, Rel. Anna Paula Dias da Costa, 38ª Câmara de Direito Privado, j. 16.10.2023; TJSP, Apelação Cível nº 1002947-21.2021.8.26.0019, Rel. Des. Heitor Luiz Ferreira do Amparo, j. 11.11.2022.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 309/313, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Gabriely Oliveira dos Santos** em face de **Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A**, que julgou improcedente os pedidos iniciais e condenou a autora no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Em seu recurso (fls. 318/339) a autora/apelante sustenta que o golpe de qual foi vítima somente restou concluído, pois a requerida não adotou mecanismos de segurança na abertura da conta para a qual foi transferido seu dinheiro. Além disso, aduz ser dever do banco bloquear transações que fujam do histórico do correntista. Entretanto, a negligência em solicitar informações adicionais da conta com status “*Conta Empresarial Não Verificada*” permitiu que o fraudador recebesse depósitos oriundos de golpes. Afirma que o requerido não apresentou qualquer dossiê comprobatório da regularidade da conta, sendo evidente a falha na prestação dos serviços.

Recurso tempestivo e isento de preparo ante a concessão do benefício da justiça gratuita (fls. 348).

Contrarrazões (fls. 343/346).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos ajuizada em razão do golpe que culminou em prejuízo financeiro à autora.

Informa que no dia 20/09/2023 teve seu cartão de débito recusado no supermercado. Consultou o saldo de sua conta no Banco Nubank e verificou que seu dinheiro havia sido subtraído através de uma transferência via PIX no valor de R\$ 9.430,00 para a conta de pessoa jurídica, Fabiana Vieira, CNPJ 52.116.143/0001-67, junto ao Pagseguro Internet IP S/A.

Esclarece que poucos minutos antes, realizou uma transferência via QR Code para um investimento pessoal, mas que constatou se tratar de uma fraude.

Em sua contestação o banco réu suscitou preliminares e no mérito defendeu a inocorrência de falha na prestação dos serviços. Argumentou que o fato caracteriza-se como fortuito externo, não tendo sido comprovada a responsabilidade do réu. Disse, também, que não poderia prever que a conta cadastrada na plataforma seria utilizada para prática de fraude. Por fim, requereu a improcedência da demanda.

Sobreveio, então, a r. sentença que julgou improcedente os pedidos iniciais.

Respeitado o entendimento do magistrado a quo, a. sentença comporta reparo.

De acordo com a teoria do risco do empreendimento, tem-se que fraudes praticadas por terceiro se situam dentro do risco assumido pela parte ré, na condição de fornecedora de serviços e produtos bancários, quando do exercício de sua atividade econômica, devendo, pois, responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, nos termos do 14, §3º, inc. II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor somente pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.

Em análise do feito, verifica-se que a autora sofreu desfalque em sua conta no valor de R\$ 9.430,00, mediante a realização de transação via PIX para conta de terceiro, pessoa jurídica, a qual desconhece (fls.98).

Vislumbra-se verossimilhança das alegações ante a falta de indícios de adulteração da verdade e porque a experiência revela que práticas

criminosas semelhantes são cada vez mais comuns.

Os serviços da ré não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, o que consubstancia defeito em sua realização nos termos do § 1º do art. 14 do CDC (*“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar...”*).

Cumprе pontuar a insuficiência probatória na defesa da regularidade da abertura de conta, limitando-se a apresentar as condições gerais do contrato de prestação de serviços; de gestão de pagamentos e regras de uso dos serviços pagseguro (fls.148/260) além do *print* do sistema relativo aos dados cadastrais da conta do beneficiário dos valores discutidos nestes autos (fls.140).

Não houve apresentação da documentação apresentada quando da abertura da conta, a prova dos procedimentos adotados para aferição de autenticidade das informações prestadas ou evidências de acompanhamento de movimentações que pudessem ou não indicar anormalidade ou práticas criminosas.

A atividade empresarial da ré cria riscos para terceiros, razão pela qual deve adotar medidas para controlá-los. Se a instituição financeira abre conta corrente sem verificação e validação de identidade e qualificação dos interessados ou sem controle de autenticidade das informações prestadas, contribui decisivamente para o aumento de risco ou insegurança da sua atividade para usuários do sistema financeiro.

Deve ser destacado que as Resoluções 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central tratam especificamente das normas relativas à abertura, manutenção e movimentação de contas de depósitos, estabelecendo regras claras que devem ser seguidas pelas instituições bancárias a fim de garantir a confiabilidade de seus procedimentos e a repressão a fraude.

Rezam os artigos 2º, 7º e 8º, da Resolução 4.753/2019 do Bacen:

“Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, 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”.

“Art. 7º As instituições, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, devem assegurar: I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos”

“Art. 8º Os critérios para a definição das informações necessárias à identificação e à qualificação dos titulares da conta, bem como os procedimentos de controle adotados, devem ser formalizados em documento específico. Parágrafo único. O documento referido no caput deve ser mantido atualizado e à disposição do Banco Central do Brasil”.

Diante do exposto, é inevitável concluir que a ré não produziu a prova necessária para demonstrar que observou o dever de cautela imposto pela Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central, caracterizando falha na prestação de serviços.

Assim, na ausência de prova de existência e validade da contratação, devem a instituição responder pelo prejuízo causado, inserindo-se a hipótese no risco da atividade da fornecedora, nos termos há muito pacificados na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ao dispor que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Nesse contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa do banco na medida em que não colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar a abertura da conta, facilitando a conduta do falsário e a consumação dos prejuízos sofridos pela autora.

Frise-se que o fraudador apenas logrou êxito na empreitada criminoso porque encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

Nesse sentido, já decidiu o Tribunal de Justiça de São Paulo:

“INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E NEGATIVAÇÃO

INDEVIDA. Consumidora por equiparação. Aplicação do CDC. Fraude na abertura de conta corrente. Responsabilidade objetiva da instituição financeira que não tomou as devidas providências para evitar a fraude. Risco da atividade. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha na prestação de serviços, caracterizada. Inexistência de relação jurídica. Débito inexigível. Precedentes desta Corte. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO". (Apelação Cível 1001626-51.2022.8.26.0136; Relatora: Anna Paula Dias da Costa; 38ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 16/10/2023)

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. DANO MATERIAL E MORAL ABERTURA DE CONTA CORRENTE FRAUDULENTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. DANO MATERIAL. CONFIGURAÇÃO. É evidente a responsabilidade do réu por não ter fornecido a segurança necessária para evitar a abertura da conta fraudulenta e não proceder a devolução do valor enviado por PIX. DANO MORAL CONFIGURADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não abriu a conta fraudulenta e buscar a devolução do valor enviado por PIX. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Sentença mantida pelos seus próprios fundamentos com base no artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal. Recurso desprovido." (TJSP - Apelação Cível nº 1002947-21.2021.8.26.0019, rel. Des. Heitor Luiz Ferreira do Amparo j. 11.11.22)

Logo, em razão da falha na abertura da conta, deverá o réu restituir o valor de R\$ 9.430,00, com correção monetária e juros moratórios devidos desde o evento danoso, ou seja, data da transferência indevida, por se tratar de responsabilidade extracontratual (súmula 54 do STJ). Até a vigência da Lei 14.905/2024, a correção monetária será apurada conforme tabela prática deste Tribunal de Justiça e a taxa de juros moratórios será de 1% ao mês, observando-se a partir de 30/8/2024 as regras dos artigos 389 e 406 do Código Civil, em sua nova redação.

Já quanto ao dano moral, é cediço que o reconhecimento à compensação por dano imaterial exige a comprovação da prática de uma conduta antijurídica, que abrange comportamento contrário ao direito, além da existência de um dano, tomada a expressão no sentido de lesão a um bem jurídico, seja ele de ordem material ou imaterial, e em terceiro lugar, o estabelecimento de um nexo de causalidade entre ambos, de maneira a precisar-se que o dano decorre daquela situação.

Assim, para que haja o reconhecimento da indenização, é imprescindível que a conduta praticada tenha gerado efetiva lesão a bem jurídico personalíssimo, como a honra, dignidade ou imagem.

No entanto, reputo que a hipótese fática em tela não traduz ofensa que repercuta na órbita moral da autora apelante. Não é possível dizer que tenha sofrido qualquer tipo de humilhação, constrangimento, ou então que a sua honra tenha sido abalada perante a sociedade, apenas em razão dos fatos narrados.

Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária em razão de saldo devedor ou protesto indevido de algum título.

Dessa forma, ainda que reconhecida a falha na prestação de serviços, o fato não teve a dimensão capaz de gerar a indenização pretendida.

Em suma, a sentença é reformada para julgar parcialmente procedentes os pedidos e condenar a ré ao pagamento de indenização pelos danos materiais pretendidos que somam a quantia de R\$ 9.430,00.

Diante da alteração da sentença recorrida, estabelece-se a sucumbência recíproca entre as partes. Nos termos do art. 86, caput, do CPC, cada litigante arcará com as custas e despesas, as quais devem ser rateadas igualmente. Quanto à verba honorária, cada parte arcará com o pagamento de verba honorária da parte adversa. Arbitro em 15% do valor da condenação o devido pela ré e, em 10% sobre o valor atualizado da causa a quantia devida pela autora, observada a gratuidade.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (EDcl no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR