



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000280597

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011685-57.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante PAULINA ALVES BOTELHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com observação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente sem voto), PENNA MACHADO E CÉSAR ZALAF.

São Paulo, 24 de março de 2025.

LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1011685-57.2024.8.26.0224 (Digital)

Apelante: Paulina Alves Botelho

Apelada: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Comarca: Guarulhos

Juíza Sentenciante: Dra. Adriana Porto Mendes

Voto nº 31.685

Contrato bancário. Ação indenizatória. Improcedência. Apelo da autora. Operação via “pix” desconhecida. Ajuizamento de ação contra a empresa que autorizou a abertura de conta corrente em nome de terceiros para execução de ato ilícito. Descumprimento do ônus probatório, pela ré, a respeito da legitimidade da abertura da referida conta corrente. Existência de outra ação em face da casa bancária onde a demandante possui conta corrente (processo nº 1013083-39.2024.8.26.0224). Tramitação dos feitos em varas distintas. Responsabilidade objetiva e solidária de todos os integrantes da cadeia de consumo. Art. 7º, do CDC, Súmula nº 479 do STJ e do art. 14 do CDC. Violação ao dever objetivo de cuidado pela ré. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Danos materiais comprovados e devidos à autora. Danos morais ora reconhecidos e em decorrência da estrita culpa da ré. Recurso provido com observação.

Vistos.

A r. sentença de págs. 86/91, cujo relatório é adotado, julgou improcedente ação indenizatória proposta por *Paulina Alves Botelho* contra *Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A*, nos seguintes termos:

Passo ao mérito, o que faço para julgar improcedente o pedido formulado.

Não obstante os argumentos deduzidos na petição inicial, não foi possível identificar a participação da ré na transação bancária indicada na inicial.

Os valores foram retirados da conta mantida pela autora para transferência para conta aberta junto à ré e em nome de terceiro.

A simples abertura da conta seria, segundo a autora, o motivo para responsabilizar o réu, o que não está correto.

Ainda que a conta de destino dos valores seja mantida pela ré, não há como apontar qualquer falha, considerando que não está impedida de realizar a abertura de contas.

A ré não pode ser responsabilizada pelo incidente por não ser a simples abertura da conta causa suficiente para ensejar o dever de indenizar.

A fraude alegada não foi cometida pela ré.

Os valores foram debitados da conta mantida pela autora, sendo a instituição financeira responsável

pela administração a única em condições de esclarecer o ocorrido.

Outrossim, a autora ajuizou outra ação contra o Banco Bradesco de nº 1013083-39.2024.8.26.0224 que tramita junto a 2ª Vara cível local e pretende a restituição de valores, o que implica em risco de recebimento em duplicidade.

Compete à autora comprovar se a falha foi cometida na transferência inicial em operação realizada na conta mantida junto ao Banco Bradesco.

Neste ponto, vale destacar que a autora não apresentou extratos da conta ou outros elementos aptos a comprovar o prejuízo alegado.

A prova deveria ter acompanhado a petição inicial, o que não ocorreu.

Não há nos autos qualquer elemento apto a configurar a responsabilidade da ré e que teria prestado serviço defeituoso ou agido com dolo ou culpa, mesmo que de forma remota, ou que a utilização por aquele de seus sistemas de pagamento comporte enquadramento no fortuito interno (STJ, Súmula nº 479).

A ré não foi a beneficiária das transações, atuando como mera intermediadora de pagamento, o que inviabiliza a sua condenação ao pagamento, sobretudo em razão da ausência de inclusão do Banco Bradesco no polo passivo da ação.

A autora apela às págs. 94/104. Inicialmente, alega

ocorrência de cerceamento de defesa, pois cabia ao réu comprovar a regularidade da abertura de conta corrente pelo beneficiário da operação via “pix”, no valor de R\$ 1.800,00, e seu cliente, nos termos requeridos à pág. 85.

No mais, insiste em sua reparação por danos materiais e morais em razão da efetiva participação da ré no golpe sofrido pela autora, notadamente em razão da negligência dessa instituição financeira em autorizar a abertura de conta corrente por terceiro sem a observância dos requisitos mínimos esperados para a sua validade, legitimidade e segurança conforme prevê o artigo 2º da Resolução nº 4.753/19.

Insiste na ocorrência de descumprimento do ônus probatório pela ré a respeito da regularidade da abertura da conta corrente e, assim, visa reparação por danos materiais, consistente no reembolso de R\$ 1.800,00 referente à operação pix efetuada de sua conta perante o Baco Bradesco para a conta de terceiros perante a ré, argumentando que não existe a possibilidade de recebimento dúplice desta indenização pela autora, pois a procedência desse pedido poderá ser informada nos autos que tramitam perante o Banco Bradesco (processo nº 1013083-39.2024.8.26.02245).

Além disso, pede reconhecimento da ocorrência de danos morais indenizáveis decorrentes da falha de prestação de serviço da ré e para tanto sustenta que as operações digitais aumentaram as fraudes bancárias, acentuadas pela vulnerabilidade dos consumidores, notadamente os idosos, obrigados a baterem às portas do Judiciário para reaverem prejuízos decorrentes dessas fraudes e tudo sem mencionar o desvio produtivo e a angústia por longo período até vir a solução da questão.

O recurso foi processado e respondido pela ré (págs. 108/114).

Houve entrega de memoriais pela demandante (pág.

118/123).

É o relatório.

Inexiste óbice ao conhecimento do recurso.

Trata-se de ação na qual a autora afirma ter sido vítima de fraude, pois desconhece operação via pix no valor de R\$ 1.800,00 havida de sua conta corrente perante o Bradesco¹ – operação essa que, de acordo com a autora, somente se efetivou porque a ré “Pagseguro” possibilitou abertura de conta bancária pelo agente fraudador.

A ré alega que não houve falha em sua prestação de serviços e atribui a culpa pelo incidente exclusivamente à parte autora e a terceiros.

A preliminar de cerceamento de defesa se confunde com o mérito e com ele será analisada.

De acordo com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

O caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, notadamente em razão da vulnerabilidade técnica e informacional da parte autora perante a instituição financeira, que implica na inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

Ao se examinar o processo, verifica-se que a prova apresentada nos autos pela autora - consistente no boletim de ocorrência de págs. 18/19 e o comprovante da operação “Pix” impugnado à pág. 20 no qual se verifica que a operação foi direcionada para conta do terceiro “Wando Costa de Araújo Silva” aberta perante a ré - corresponde à narrativa

¹ contra quem também discute falha na prestação dos serviços nos autos do processo nº 1013083-39.2024.8.26.0224, que tramita perante a 2ª Vara Cível de Guarulhos.

da inicial.

Por outro lado, houve descumprimento do ônus probatório a respeito da legitimidade da abertura da referida conta pela ré, a quem cabia garantir a idoneidade e a segurança com relação a esse ato bancário como reclamado pela demandante desde pág. 4 da inicial.

O fato é que a conta de destino da operação Pix indicada pela autora serviu de meio para o sucesso da fraude e, desse modo, a instituição financeira deve suportar as consequências dos prejuízos acarretados à demandante.

Ora, a ré também foi responsável pelo acidente de consumo, na medida em que permitiu que qualquer pessoa abrisse conta em seu sistema e, ao assim proceder, assumiu o risco de que fraudadores pudessem utilizar de seu sistema para enriquecimento ilícito.

Logo, houve falha na prestação de serviço apta a gerar o dever de ressarcimento e o C. STJ, no REsp nº 2.077.278-SP assim se pronunciou sobre vazamento de dados do consumidor:

CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO POR VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO. GOLPE DO BOLETO. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS SIGILOSOS DE MANEIRA INADEQUADA. FACILITAÇÃO DA ATIVIDADE CRIMINOSA. FATO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR PELOS PREJUÍZOS. SÚMULA 479/STJ. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débito por vazamento de dados bancários cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, ajuizada em 13/2/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 15/2/2022 e concluso ao gabinete em 19/6/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir se a instituição financeira responde por falha na prestação de serviços bancários, consistente no vazamento de dados que facilitou a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social (REsp 2.015.732/SP, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023).

4. Para sustentar o nexo causal entre a atuação dos estelionatários e o vazamento de dados pessoais pelo responsável por seu tratamento, é imprescindível perquirir, com exatidão, quais dados estavam em poder dos criminosos, a fim de examinar a origem de eventual vazamento e, conseqüentemente, a responsabilidade dos agentes respectivos. Os nexos

de causalidade e imputação, portanto, dependem da hipótese concretamente analisada.

5. Os dados sobre operações bancárias são, em regra, de tratamento exclusivo pelas instituições financeiras. No ponto, a Lei Complementar 105/2001 estabelece que as instituições financeiras conservarão sigilo em suas operações ativas e passivas e serviços prestados (art. 1º), constituindo dever jurídico dessas entidades não revelar informações que venham a obter em razão de sua atividade profissional, salvo em situações excepcionais. Desse modo, seu armazenamento de maneira inadequada, a possibilitar que terceiros tenham conhecimento de informações sigilosas e causem prejuízos ao consumidor, configura defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC e art. 44 da LGPD).

6. No particular, não há como se afastar a responsabilidade da instituição financeira pela reparação dos danos decorrentes do famigerado “golpe do boleto”, uma vez que os criminosos têm conhecimento de informações e dados sigilosos a respeito das atividades bancárias do consumidor. Isto é, os estelionatários sabem que o consumidor é cliente da instituição e que encaminhou e-mail à entidade com a finalidade de quitar sua dívida, bem como possuem dados relativos ao próprio financiamento obtido (quantidade de parcelas em aberto e saldo devedor do financiamento).

7. O tratamento indevido de dados pessoais bancários

configura defeito na prestação de serviço, notadamente quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor.

8. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 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”. 9. Recurso especial conhecido e provido para reformar o acórdão recorrido e reestabelecer a sentença proferida pelo Juízo de primeiro grau. (STJ, 3ª Turma, REsp nº 2.077.278 - SP (2023/0190979-8), Relatora, Ministra Nancy Andrighi)

No caso concreto, verificou-se que a autora foi vítima de fraude decorrente de operação “PIX” da conta bancária que mantém perante o Bradesco, fraude essa que somente restou consumada porque a operação teve por destino a conta aberta por terceiro fraudador perante a ré “PagSeguro”, terceiro esse que, de alguma forma, teve acesso ao vazamento de dados da autora.

A Pagseguro concorreu para a consumação do ilícito e o caso, portanto, é de violação do dever de cuidado objetivo pela ré que permitiu a abertura de conta corrente pelo terceiro que aplicou o golpe e deve ser responsabilizada nos termos do art. 7º, do CDC, Súmula nº 479 do STJ e do art. 14 do CDC.

Assim, é cabível o acolhimento do pedido por danos materiais para que a ré devolva à autora o valor da operação via “pix” que impugna, no valor de R\$ 1.800,00, com acréscimo de correção monetária

desde o evento danoso e juros de mora a partir da citação.

Em razão do nítido descumprimento do dever de pronta resolução do acidente de consumo, à luz do disposto no art. 5º, incisos V e X, da CF, art. 6º, VI, do CDC e artigos 186 e 927 do CC, condeno a ré em R\$ 5.000,00 por danos morais com acrescido de correção monetária a partir da data de arbitramento e juros de mora de 1% a.m. desde a citação, valor que se encontra adequado, contempla satisfatoriamente o dano moral e não gera enriquecimento sem causa à demandante.

Assim, renovando-se o respeito ao entendimento adotado em primeiro grau, o recurso deve ser provido para julgar procedente a ação, ressaltando-se que futura arguição de prevenção nos autos de nº 1013083-39.2024.8.26.0224 em sede de apelação, além do exercício do direito de regresso a quem couber invocar, suprirá o problema gerado pela distribuição e tramitação autônoma das duas ações.

Em razão da solução ora adotada, condeno a ré em custas, despesas do processo e honorários de advogado que arbitro em 15% da condenação já levando-se em conta a sucumbência recursal.

Pelo exposto, voto pelo PROVIMENTO do recurso.

LUÍS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL

Relator