



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000305201

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003705-28.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada MIRIAN COSTA DOS ANJOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram 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), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1003705-28.2024.8.26.0590 (processo digital)

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Mirian Costa dos Anjos

Juízo de origem: 5ª Vara Cível do Foro de São Vicente da Comarca de São Vicente

Voto 6043-EMN-dar

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. CONTA CORRENTE ABERTA FRAUDULENTA. Sentença de parcial procedência. Insurgência descabida do Banco. Contratação inexistente. Fraude. Responsabilidade objetiva da instituição financeira em caso de fraude, conforme art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de manifestação livre do autor. DANO MORAL. Contratação fraudulenta impõe transtornos que caracterizam dano moral passível de indenização. A fixação em dano moral, além de servir como compensação ao consumidor, também visa compelir as instituições bancárias a tomarem medidas efetivas no combate às fraudes, bem como para incentivar a solução do conflito na esfera extrajudicial. *Quantum* indenizatório mantido em R\$ 8.000,00. Honorários sucumbenciais fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação. Sentença de parcial procedência mantida. **RECURSO NÃO PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação Cível interposto por Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A contra a r. sentença de fls. 467/472, cujo relatório se adota, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 5ª Vara Cível da comarca de São Vicente, Doutor Otávio Augusto Teixeira Santos, julgando procedente em parte ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais.

Sustenta a apelante, em síntese, que não seria responsável pelo ocorrido, em razão de se tratar de fortuito externo, sendo incabível a indenização por danos morais; subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório arbitrado.

A apelada apresentou contrarrazões às fls. 492/508 pela manutenção da responsabilização da apelada e a integralidade da sentença pelos seus próprios fundamentos.

Nos termos da Portaria de Designação nº 104/2023 da

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Egrégia Presidência da Seção de Direito Privado (DJe de 01 de Junho de 2023, pág. 6), os autos vieram conclusos a este Juiz (fl. 513).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

Conhece-se do recurso interposto vez que tempestivo e devidamente preparado (fls. 482/484).

O recurso não comporta provimento.

A relação jurídica aqui discutida está sujeita ao Código de Defesa do Consumidor.

A apelada é inegavelmente vulnerável, na posição de destinatário final (art. 2º do Código de Defesa do Consumidor), ao passo que a instituição financeira, agente econômico, é fornecedora no mercado de consumo (art. 3º do Código de Defesa do Consumidor).

Por força do disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, as instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva nas hipóteses de falha na prestação de serviços, em especial, no que tange à segurança das transações financeiras efetuadas no desenvolvimento de suas atividades.

A questão está sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça:

Súmula 479 “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias”.

A responsabilização somente não se opera, nos termos do § 3º, do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, se o fornecedor provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que o dano derivou de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro.

No presente caso, restou devidamente explicitada à fl. 471 pelo juízo a quo a conclusão do ocorrido: *“A falha do sistema informatizado da ré e o próprio déficit de cautela adotado na abertura de conta junto à sua plataforma e identificação dos beneficiários dos numerários, são suficientes para caracterizar a responsabilidade civil do réu*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

pelo fato danoso provocado, por simples aplicação da chamada teoria do risco da atividade.

Nesse sentido, a ré ao permitir, sem maior controle, a utilização do nome da autora para abertura de conta, provocou inegável desgaste emocional rebaixou a própria auto-estima da parte e ofendeu sua dignidade, uma vez que foi demandada judicialmente por valores depositados em conta cuja origem desconhecia."

Ou seja, a autora foi vítima de abertura de conta corrente fraudulenta, sendo que a ré não tomou as cautelas necessárias para a verificação da autenticidade dos documentos e da real identificação da pessoa.

Portanto, há que se reconhecer a inexistência do respectivo contrato de abertura de conta corrente, pois ausente a manifestação de vontade da autora, elemento nuclear do negócio jurídico.

No que se refere à condenação em dano moral, no entendimento deste relator, de rigor a sua manutenção.

No caso em tela, é inegável que o fato de a autora ver seus dados indevidamente utilizados para a fraudulenta contratação, aliado às subsequentes cobranças, tem o condão de provocar preocupações, aflições, nervosismo, e intranquilidade, trazendo sensações de vulnerabilidade e insegurança que ultrapassam simples aborrecimentos aceitáveis da vida cotidiana.

Em casos dessa natureza, tem-se como regra que além de as questões envolvendo fraude bancária não serem resolvidas administrativamente, os consumidores acabam submetidos a uma verdadeira "via crucis", que provoca vívido tormento.

As grandes corporações, com essa prática deliberadamente desidiosa, forçam o consumidor a contratar advogado e judicializar a demanda em razão da falta de solução administrativa para escancarado ilícito contratual.

A enxurrada de demandas judiciais sobre o mesmo

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

tema permite a constatação de que o erro relativo às fraudes bancárias já é bastante conhecido na esfera administrativa, que, a toda evidência, é o primeiro canal procurado pelos consumidores, o que leva a crer que os bancos envolvidos em tais questões não possuem interesse ou pelo menos pressa em solucionar de uma vez o abuso ao direito do consumidor.

Dessa forma, a permanência e conivência com tal conduta geram prejuízo evidente para a sociedade, que clama por uma resposta rápida e efetiva do Poder Judiciário, para por fim a essas contratações fraudulentas, que dia após dia estão se repetindo de modo exponencial.

Diuturnamente, a experiência no trato com esses tipos de fraudes bancárias revela que as instituições financeiras procrastinam a solução da questão com o escopo de validar uma contratação fraudulenta ou ainda para conseguir alguma composição envolvendo quantias bem inferiores às que seriam efetivamente devidas.

Tais dificuldades adicionais que as corporações acabam por impor aos consumidores e que implicam expressiva perda de tempo, quase sempre sem resultado útil, têm pleno potencial para fazer surgir o dano de ordem moral.

Em outras palavras, nos casos de configuração de empréstimo fraudulento as instituições bancárias preferem correr o risco da condenação em dano moral, pois já sabem que os patamares em que são fixados esses valores são muito baixos, ou ainda, em melhor hipótese para elas, nem são condenadas ao pagamento de dano moral, tornando desvantajoso o reconhecimento da fraude ainda na fase extrajudicial.

É premente que as instituições bancárias compreendam que é mais lucrativo, proveitoso e útil resolver a questão administrativamente do que compelir o consumidor a se socorrer do Poder Judiciário.

Em relação ao *quantum*, embora a lei não estabeleça parâmetros para fixação desse danos, impõe-se ao magistrado observar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.

O valor deve ser tal que proporcione compensação ao consumidor pelo dano sofrido, mas que ao mesmo tempo não represente enriquecimento ilícito. Concomitantemente, o valor deverá ser fixado levando-se em consideração o fator pedagógico da medida, a fim de desestimular o ofensor na prática reiterada do ilícito, e estimulá-lo a adotar postura de combate às fraudes, sem que para isso haja intervenção do Poder Judiciário.

Assim, considero adequado, no caso presente, o montante de R\$ 8.000,00, sendo indevida a sua redução.

Por ter o banco apelado sucumbido, arcará com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários sucumbenciais que fixo em 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do § 2º, do art. 85, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, nega-se provimento ao recurso interposto.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator
Assinatura eletrônica