



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308721

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004609-94.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAYSSA SOARES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), JAIRO BRAZIL E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1004609-94.2024.8.26.0704 (processo digital)

Comarca: CAPITAL – 1ª Vara Cível do Fórum Regional do Butantã

Apelante: RAYSSA SOARES DOS SANTOS

Apelada: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

MM. Juíza de primeiro grau: Fernanda Regina Balbi Lombardi

Voto nº 49.682

Apelação – Produção antecipada de provas – Hipótese em que a requerente, vítima de suposta fraude, teria sido induzida a realizar dois pix para conta de terceiro, falsário. Pretendida exibição de documentos destinados a positivar a adoção, pela instituição financeira requerida, das medidas necessárias à prevenção de fraudes como a tratada nos autos, entre eles, os referentes à abertura da conta para qual realizada a transferência. Sentença de rejeição do pedido. Irresignação procedente. Pretensão em que não se enxerga violação ao sigilo bancário ou à LGPD. Dever de transparência e diligência das instituições financeiras. Elementos que poderão ser úteis para a propositura da ação de conhecimento ou para evitar o respectivo ajuizamento, tal como prevê o art. 381, III, do CPC. Sentença reformada, com a proclamação da procedência da ação, para determinar a exibição dos documentos requestados.

Deram provimento à apelação.

provas proposta por RAYSSA SOARES DOS SANTOS em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

Diz a autora, em síntese, que, nos dias 8 e 9 de fevereiro de 2024, foi vítima de fraude. Afirma que, após realizar uma venda por meio de uma plataforma on-line, uma pessoa entrou em contato, primeiro por e-mail e depois por ligações telefônicas, solicitando pagamentos relativos a uma taxa de “ativação de conta”. Seguindo essa orientação, realizou dois Pix, nos valores de R\$ 2.050,00 e R\$ 99,99, nos dias 9.2.24 e 8.2.24, respectivamente, para uma conta mantida na instituição financeira ré, em nome de Pedro Luan Almeida Souza. Somente após a realização das referidas transações, a autora percebeu tratar-se de uma fraude. Alega que, imediatamente após constatar a fraude, a autora registrou boletim de ocorrência e acionou sua instituição financeira (pagadora) para a realização do mecanismo especial de devolução (MED), a fim de que as quantias indevidamente pagas lhe fossem devolvidas, nos termos do art. 41-B da Resolução BCB 01/2020. No entanto, não obteve resposta nem a restituição dos valores. Aduz que notificou extrajudicialmente a ré e por meio da fundação

PROCON e Bacen, para questionar se o MED foi efetivamente realizado, bem como se foram observados todos os requisitos de segurança, integridade e autenticidade nas transações e na abertura da conta recebedora. Contudo, a ré limitou-se a informar que, “apesar dos nossos esforços, não foi possível recuperar os valores transferidos, não há verba retida para repatriação”, sem apresentar prova do alegado ou os documentos e informações requeridos. Donde a demanda, objetivando que a ré apresente documentos e esclarecimentos sobre as transações contestadas, tais como: (a) comprovação das medidas adotadas para prevenir fraude antes de liberar as transações, considerando horário, perfil do pagador, recorrência de transferências e histórico da chave Pix de destino; (b) justificativa para a não realização do bloqueio dos valores conforme previsto na Resolução do BCB nº 1/2020; (c) confirmação da abertura do procedimento MED, com detalhamento do dia e hora de início, relatório final e motivo da não devolução integral dos valores; (d) comprovação de que buscou efetuar múltiplos bloqueios na conta do destinatário dentro do prazo regulamentar; (e) apresentação de documentação sobre os procedimentos de identificação do titular da conta recebedora,

comprovação da autenticidade das informações e mecanismos de segurança adotados; e (f) demonstração do cumprimento das normativas do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil, que exigem a guarda e fornecimento desses dados.

A r. sentença julgou improcedente a ação.

Segundo a sentenciante, “caso a autora pretenda ajuizar ação indenizatória em face da requerida poderá fazê-lo sem os dados acima, cabendo à ré no curso do processo informar que agiu conforme a lei. A ré não precisa demonstrar à autora que seus sistemas dispõem de segurança necessária à transação, tampouco de que forma tais sistemas atuam, sob pena de quebrar sua própria segurança. Ademais, a autora pretende dados da própria ré e não dados da autora, o que fere a lei geral de proteção de dados pessoais. No mais, a própria autora informa ter sido vítima de crime de estelionato e realizou transferências, via PIX, a contas de terceiros. Infelizmente, tais golpes são realizados com frequência, e os documentos utilizados para abertura de contas nem sempre são dos estelionatários ou fraudadores. No mais, os dados solicitados pela autora não são indispensáveis à propositura de ação

principal, razão pela qual o pedido da autora é de improcedência". Responsabilizou a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da causa, com a ressalva do art. 98, §3º, do CPC (fls. 131/134).

Apela a autora, argumentando o que segue, em síntese: (a) é imprescindível a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, VIII, do CPC, uma vez que a apelante não tem acesso aos documentos necessários para demonstrar a falha da apelada; (b) no REsp nº 2124423/SP, o STJ consolidou o entendimento de que as instituições financeiras têm o dever de comprovar o cumprimento das diligências previstas na Resolução 4.753/19 do Banco Central, garantindo a verificação da identidade dos titulares da conta e a autenticidade das informações fornecidas; (c) a magistrada de primeiro grau limitou sua análise apenas à exibição de documentos relativos à abertura da conta recebedora, deixando de considerar os pedido de exibição dos outros documento. Dentre eles, a demonstração dos mecanismos de prevenção à fraude adotados antes da liberação das transações, a justificativa para a não realização do bloqueio cautelar, a

comprovação da abertura do mecanismo especial de devolução (MED), a apresentação do relatório final do DICT, a explicação sobre a não devolução integral dos valores e a prova da tentativa de bloqueios múltiplos na conta do destinatário; (d) os documentos e as informações requeridas estão em consonância com a Resolução nº 1º do Bacen (Regulamento do PIX), com o Manual de Resolução de Disputas e o Manual Operacional do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT); (e) este Tribunal já reconheceu, em diversas ocasiões, a responsabilidade civil das instituições financeiras que permitem a abertura de contas irregulares usadas para golpes, especialmente quando não comprovam a regularidade da abertura da conta corrente (fls. 157/172).

2. Recurso tempestivo (fls. 156 e 157) e respondido (fls. 176/183).

Não há preparo, por ser a apelante beneficiário da gratuidade da justiça (fl. 76).

É o relatório do essencial, adotado o da r.
sentença quanto ao mais.

3. Procede a irresignação.

No caso, verifica-se que a requerente, ora apelante, busca apenas informações cadastrais e operacionais, e não dados protegidos por sigilo bancário, visando verificar se a instituição financeira apelada cumpriu as normas de segurança exigidas pelo Banco Central do Brasil na abertura, movimentação da conta utilizada na fraude, bem como se cumpriu todas as etapas do procedimento do mecanismo especial de devolução (MED).

Ressalta-se que a apelante não apenas formalizou reclamações junto ao Procon e ao BACEN (fls. 49/52 e 59/61) e fez o registro policial da ocorrência (fls. 23/25), mas também apresentou reclamações diretamente à apelada, conforme demonstram as notificações extrajudiciais de fls. 44/48 e 53/57.

A apelada, por sua vez, limitou-se a adotar postura das mais cômodas, ao responder às reclamações administrativas afirmando que “após as análises, realizamos todos os procedimentos internos de segurança, bem como, as sinalizações e bloqueios necessários referente a conta denunciada. Apesar dos nossos esforços, não foi possível recuperar os valores transferidos, não há verba retida para repatriação. Cumpre esclarecer que os valores foram disponibilizados na conta beneficiária e utilizados, o que impossibilitam sua devolução” e “fizemos tudo o que era possível: providenciamos o bloqueio da conta de destino dos recursos, mas, infelizmente, apesar dos nossos esforços, não foi possível recuperar os valores transferidos” (v. fls. 51 e 60).

Cabe ressaltar que as instituições financeiras possuem o dever de garantir a segurança das operações e demonstrar que observaram as diretrizes estabelecidas pelo Banco Central, conforme estabelecem as Resoluções 4.753/19 e 103/21 do Banco Central.

Além disso, o fornecimento das informações requeridas não compromete a segurança da apelada nem viola a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), pois se trata de documentação relativa a procedimentos internos da própria instituição financeira, essenciais à elucidação dos fatos.

4. É certo que seria perfeitamente possível pleitear tais documentos e informações, em caráter incidental, no âmbito do processo de eventual ação indenizatória.

Nada impede, porém, que a providência tenha lugar em procedimento de produção antecipada de provas, que se destina, justamente, a obter elementos destinados a facilitar ou mesmo a evitar a propositura de eventual ação de conhecimento (CPC, art. 381, III).

Assim, a r. sentença merece reforma, para determinar que a apelada apresente os elementos reclamados, em prazo e sob as penas a serem definidos em primeiro grau.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Meu voto, portanto, dá provimento à
apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator