



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000330728

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003443-59.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante DANILO MARTINS DE CARVALHO (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 IV (Direito Privado 2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1003443-59.2024.8.26.0564

Apelante: Danilo Martins de Carvalho

Apelado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Comarca: São Bernardo do Campo

Voto nº 7750

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. TRANSFERÊNCIAS DE PIX A CONTA DE FRAUDADORES. ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA FEITA SEM EVIDENCIAR AS CAUTELAS NECESSÁRIAS PARA TANTO. DEVIDO REPARO POR DANOS PATRIMONIAIS E EXTRAPATRIMONIAIS. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

A autora foi vítima de golpe do falso emprego, realizando transferências via PIX para contas de terceiros mantidas na instituição financeira ré, que se recusou a devolver os valores. A autora busca a devolução dos valores e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justifique a condenação à restituição dos valores transferidos indevidamente; (ii) definir a responsabilidade da instituição financeira em relação à segurança das transações realizadas.

III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável, conforme a Súmula 479 do STJ, pela falha na segurança dos serviços prestados, a qual permitiu a abertura de conta em favor dos fraudadores, que para ela desviaram o proveito do crime.

IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso provido para condenar a apelada ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais e R\$ 10.200,00 por danos materiais. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na segurança na abertura de conta bancária. 2. Necessidade de adoção de medidas de segurança para evitar fraudes.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II.

Código de Processo Civil, art. 98, § 3º; art. 373, II; art. 398; art. 1026, § 2º.

Resolução BCB nº 01/2020, art. 39-B, § 1º.

Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, arts. 2º e 4º.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 2.052.228/DF, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023.

Apelação Cível 1001911-54.2022.8.26.0650, Rel. Rui

Porto Dias, j. 15.10.2024.
Apelação Cível 1000274-11.2024.8.26.0614, Rel.
Alexandre David Malfatti, j. 02.12.2024.

Vistos.

A autora apela da r. Sentença cujo relatório se adota (fls. 152/156), da qual constou o seguinte dispositivo: “Posto isto, julgo IMPROCEDENTE a ação de procedimento comum ajuizada por DANILO MARTINS DE ALMEIDA contra PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, arcando o autor com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa. O vencido é beneficiário da gratuidade da justiça (pág.125), razão pela qual a execução da verba e sucumbência fica condicionada aos ditames do artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil.

O apelante sustenta em suas razões recursais que foi vítima de golpe com promessa de emprego e que as transações de transferência de valores por meio do PIX foram realizadas em suas contas bancárias para a apelada. Não houve prova dos procedimentos de segurança adotados para a abertura de contas pelos beneficiários dos valores, por isto pede a devolução dos valores, além de indenização por danos morais (fls. 159/174).

O recurso foi interposto sem recolhimento do preparo, ante a gratuidade concedida a fls. 42, sendo tempestivo e havendo cumprido com os requisitos de admissibilidade.

Vieram contrarrazões a fls. 178/186, nas quais o apelado pede a manutenção do r. julgado apelado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O caso dos autos assim se apresenta: o apelante foi vítima do denominado “golpe do falso emprego” ofertado por mensagem recebida no “Telegram”, por meio do qual foi contatado por meio do aplicativo por golpista que apresentou proposta de emprego, que consistia em realizar tarefas *online* e receber pagamento por cada uma delas; após concluir algumas tarefas, foi informado que deveria realizar transferências bancárias e após isso receberia o valor transferido de volta, somado ao valor da respectiva tarefa.

Assim, transferiu a quantia de R\$ 800,00 para o terceiro Daniel Ramos Félix, R\$ 2.500,00 para a terceira Lucimeire de Oliveira e R\$ 6.900,00 para o terceiro Gilmar Schawammbach, que mantinham conta bancária na instituição financeira ré.

Se por um lado apelante não adotou a diligência mínima esperada do chamado homem médio, pois efetuou transferência de alto numerário próprio para pessoas que desconhecia, por outro lado, não há prova nos autos, de que a instituição financeira tenha tomado cautelas para a abertura de contas em favor de fraudadores.

A PAGSEGURO foi acionada sob o argumento de que houve falha na prestação de seus serviços bancários, especialmente no que diz respeito à segurança, uma vez que permitiu que terceiros estelionatários abrissem conta bancária voltada exclusivamente para a finalidade de praticarem fraudes bancárias.

O apelante, nessa hipótese, figura como vítima de falha na prestação de serviços, o que atrai a incidência do artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, que equipara a consumidores todas as vítimas de defeitos na prestação de serviço.

Assim, uma vez apontada a falha da ré na captação e avaliação de seus clientes, incumbia-lhe o ônus de demonstrar a regularidade da abertura da conta corrente que recebeu os valores ilícitos, conforme disposto nos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, as quais exigem a adoção de procedimentos e controles capazes de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares das contas, bem como a autenticidade das informações fornecidas, inclusive mediante confronto dessas informações com bancos de dados públicos ou privados.

Nesse contexto, a apelada nada juntou aos autos que comprovasse a adoção de tais cautelas, limitando-se a requerer o julgamento antecipado da lide, anuindo com o julgamento segundo as provas existentes nos autos.

Ainda que não tivesse sob o domínio da instituição financeira a operação impugnada, sobretudo porque o autora nem sequer é seu cliente, o que impossibilitava qualquer controle preventivo, resulta como dever da instituição financeira a observância do procedimento para abertura de contas bancárias, conforme Resoluções nº 2.025/1993 e 4.753/2019 do BACEN, as quais consubstanciam elementos de autenticidade relativos ao cliente, sendo ilustrativo, por exemplo, o artigo 2º da Resolução nº 4.753/2019:

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.”

Tais medidas são essenciais para prevenir fraudes bancárias, especialmente porque, atualmente, os negócios jurídicos são realizados, em sua maioria, por meio de transferências bancárias, e não mais com o uso de dinheiro em espécie.

Assim, o risco de fraudes bancárias aumenta proporcionalmente aos ganhos que a instituição financeira dele aufer, tornando necessário o reforço de mecanismos de segurança pela instituição financeira, que já não tem mais um papel de apenas intermediadora de transações, mas também de garantidora da autenticidade destas transações, concretizando, dessarte, o artigo 4º do CDC.

Daí que, cumprindo de maneira eficaz o procedimento de abertura de contas, evitam-se que futuras fraudes sejam realizadas; mas, por outro lado, falhando o procedimento, evidentemente torna-se responsável pelos danos causados ao consumidor, já que, pela importância atribuída ao papel de controle das instituições financeiras, esta falha sempre constituirá causa adequada para gerar dano ao consumidor.

Afinal, o cumprimento rigoroso dos protocolos de segurança, em tese, evitaria a concretização de fraudes.

Assim, para eximir-se da responsabilização, caberia à instituição financeira refutar esta causa adequada, isto é, demonstrar que cumpriu o procedimento, o que acabaria por romper o nexo causal de sua responsabilidade objetiva.

Entende-se, contudo, que a instituição financeira não o cumpriu adequadamente, pois não trouxe aos autos nenhum documento que demonstrasse ter sido criteriosa na abertura da conta bancária, não se livrando, assim, de seu ônus processual.

Bastava trazer aos autos a realização de verificação da autenticidade de quem solicitou a abertura da conta bancária, a partir de documentos pessoais dos supostos correntistas.

Em caso congênere, o C. Superior Tribunal de Justiça já admitiu a responsabilidade das instituições, como no julgamento do AgInt no AREsp 566793 /

SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI:

“AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABERTURA DE CONTA CORRENTE BANCÁRIA POR SUPOSTO FRAUDADOR. FALTA DE ZELO DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR. INDEVIDA INSCRIÇÃO NO SPC/SERASA. DANO MORAL. VALOR INDENIZATÓRIO.”

Nem se argumente com suposto sigilo a proteger tais documentos, dado que os dados cadastrais bancários não se confundem com as movimentações financeiras, sendo entendimento consolidado na jurisprudência dos Tribunais Superiores, bem como desta Corte, de que apenas as movimentações financeiras estão protegidas pelo sigilo bancário.

A propósito, já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça e esta E. Corte Estadual:

“RECURSO ESPECIAL. ARTS. 155, § 4º, II, E 288 DO CP, E ART. 10 DA LC 105/2001. DADOS CADASTRAIS BANCÁRIOS. SIGILO. PROTEÇÃO. AUSÊNCIA. NULIDADE DA PROVA. NÃO OCORRÊNCIA. ABSOLVIÇÃO SUMÁRIA AFASTADA PELO TRIBUNAL A QUO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

1. Tem esta Corte compreendido que os dados cadastrais bancários (informações de seus correntistas como número da conta-corrente, nome completo, RG, CPF, número de

telefone e endereço) não estão protegidos por sigilo bancário, que abrange tão somente as movimentações financeiras (aplicações, transferências, depósitos etc). Precedente. 2. Fornecidos à investigação tão somente os dados cadastrais dos titulares das contas bancárias beneficiárias das transferências que se apontam fraudulentas, não há falar em nulidade da prova por ausência de autorização judicial, cujo desmembramento da cadeia dos posteriores lançamentos bancários tiveram suporte em decisão judicial, nos autos do pedido de quebra de sigilo bancário e telemático. 4. Recurso especial improvido.

REsp 1795908 / PB, Rel. Ministro NEFI CORDEIRO, Sexta Turma, Julgado em 21/05/2019. (destaques meus).”

e

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO IMPROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição de pagamento. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário defeituoso e que serviu de nexo causal para sucesso da fraude com efetivação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição ré que não trouxe para os autos

um documento sequer para abertura das contas, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, as transferências foram efetivadas via PIX trouxeram para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu das empresas de serviços financeiros sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, mantém-se a devolução das quantias transferidas pelo autor. Diante da falha e responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pelo autor no importe de R\$ 3.998,79 . E terceiro, mantém-se a reparação dos danos morais. Os danos morais também decorrem da situação de intensa aflição do autor para a solução do problema. Entretanto, mesmo em juízo, a ré insistiu na ausência de responsabilidade pelo ocorrido. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária). Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. Apelação Cível 1000274-11.2024.8.26.0614; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tambaú - Vara Única; Data do Julgamento: 02/12/2024; Data de Registro: 02/12/2024.

Na mesma linha: AC nº 1107271-08.2024.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024”

Diante disso, é inevitável a conclusão de que deixou de produzir a prova necessária para demonstrar que observou o dever de cautela exigido pela autoridade financeira nacional, o que caracteriza a falha de segurança desta ré, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, deve-se consignar que o fato de a ré ter procedido ao bloqueio da conta beneficiária após a comunicação da fraude pela autora não afasta sua responsabilidade objetiva, ao passo que a ré não cuidou de coligir aos autos documentos que atestassem a ausência de notificações pretéritas de infração vinculadas ao usuário recebedor, o que deve ser considerado pelo banco recebedor na aferição de eventual suspeita da transação, nos termos do § 1º, inciso I, do artigo 39-B da Resolução BCB nº 01/2020.

Por fim, é importante ressaltar que os fatos narrados configuram risco inerente à atividade empresarial da apelada, não sendo razoável que o apelante, parte hipossuficiente na relação, ora suporte os prejuízos decorrentes de falha identificada na prestação de serviços desta.

Verificada a ocorrência de falha na prestação de serviços das corréis, resta analisar se os danos suportados pelos autores extrapolaram a esfera patrimonial.

No que se refere dano moral, convém destacar o entendimento doutrinário de Maria Helena Diniz, que ao tratar da matéria assim destacou:

“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma

compensação que atenua o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima." DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101.

Tomando esse parâmetro doutrinário, a conduta da apelada causou prejuízo que ultrapassa a simples perda financeira sofrida pela autora, visto que esta necessitou despendar seu tempo útil que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais por conta da falha na prestação de serviço.

Este desvio produtivo é reconhecido como um dano indenizável, pois obriga o consumidor a dedicar esforços a solucionar problemas que não deu causa, sendo certo que o tempo desperdiçado na tentativa de resolução extrajudicial da controvérsia, e posteriormente na propositura da presente ação, bem configura um impacto suficiente para ultrapassar o mero aborrecimento, sendo apto a ensejar reparação por danos morais.

Deste modo, configurado o dano moral, necessário arbitrar, dentro dos campos da razoabilidade e da proporcionalidade, a quantia capaz de desestimular o comportamento ilícito, bem como compensar a ofendida pelo ocorrido, inclusive o tempo útil perdido.

Neste passo, não obstante os danos sofridos, o reparo da ordem de R\$ 5.000,00, conforme pleiteado, mostra-se adequado ao entendimento corrente nesta Turma Julgadora.

A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pela consumidora e

de todos os transtornos experimentados até obterem o justo reparo a tais danos.

Está afinado com a melhor doutrina de Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, “a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.” (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

Nesse sentido já se manifestou esta E. Turma IV:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME

Apelação interposta pelo Banco Santander contra sentença que julgou procedente a ação de declaração de inexistência de débito e condenou a instituição financeira à restituição dos valores descontados indevidamente da conta do autor, além da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. O banco alega inexistência de falha na prestação do serviço e

pleiteia a exclusão ou redução dos danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões centrais em discussão: (i) determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justifique a condenação à restituição dos valores descontados indevidamente; (ii) definir a adequação do valor arbitrado a título de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável, conforme a Súmula 479 do STJ, pela falha na segurança dos serviços prestados que permitiu a ocorrência de transações fraudulentas na conta do autor. Diante da vulnerabilidade do sistema bancário e da falha na adoção de mecanismos de segurança para evitar a fraude, é devida a restituição dos valores descontados indevidamente. O dano moral está configurado pela violação do direito do consumidor à segurança nas transações financeiras, com vários transtornos experimentados pelo autor, além do desvio do tempo produtivo. No entanto, o valor inicialmente fixado em R\$ 10.000,00 deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, preservando o caráter compensatório e punitivo da indenização. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais a R\$ 5.000,00, mantidos os demais termos da sentença. Apelação Cível 1018434-26.2021.8.26.0344; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Marília - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de

Registro: 21/10/2024).

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso para condenar a apelada ao pagamento da importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a parte autora, a título de reparação por danos morais, bem como ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 10.200,00 (dez mil e duzentos reais)

O termo inicial da correção monetária referente aos danos materiais deve ser a data do efetivo desembolso, enquanto o termo inicial dos juros de mora corresponde à data do evento danoso, nos termos do artigo 398 do Código Civil e da Súmula nº 54 do C. STJ.

No tocante aos danos morais, o termo inicial da correção monetária deve incidir a partir da data deste arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do STJ, ao passo que os juros de mora também têm como termo inicial a data do evento danoso.

A atualização e a remuneração por juros será feita pela SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei nº 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Dado o provimento do recurso, inverte-se o ônus de sucumbência, devendo cada uma corrés arcarem com metade do pagamento das custas e despesas processuais, bem como metade do pagamento dos honorários advocatícios de sucumbência, arbitrados em 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator