



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000374400

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1080673-20.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMANDA MENDES DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO INTER S/A e 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 em parte 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), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1080673-20.2024.8.26.0002
Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0
Origem: 16ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro
Apelante: Amanda Mendes de Jesus
Apelados: Banco Inter S/A e outro
Voto nº 1080673-20– S

APELAÇÃO CÍVEL – RESPONSABILIDADE CIVIL – FRAUDE BANCÁRIA – TRANSFERÊNCIA INDEVIDA – APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – ABERTURA IRREGULAR DE CONTA BANCÁRIA – DEVER DE RESSARCIMENTO – DANO MORAL CONFIGURADO. Nos termos da Súmula 297 do STJ, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras, sendo cabível a inversão do ônus da prova em favor do consumidor nos casos de vulnerabilidade. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes em operações bancárias, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, considerando-se que o risco de fraude é inerente à atividade bancária. Caracteriza falha na prestação do serviço a ausência de cautelas na abertura e manutenção de contas bancárias, facilitando a prática de fraudes por terceiros. A negligência em adotar medidas de segurança e compliance (KYC) implica responsabilidade pelo dano sofrido pelo consumidor. O dano moral resta configurado diante dos transtornos e abalos psicológicos experimentados pela parte autora em razão da falha da instituição financeira, sendo devida a indenização arbitrada conforme os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Recurso parcialmente provido para julgar procedente a ação em relação à ré Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A, com condenação à restituição dos valores transferidos indevidamente e ao pagamento de indenização por danos morais. Recurso desprovido em relação ao Banco Inter S/A.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 234/238), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a presente ação de indenização por danos materiais e morais.

Inconformada, recorre a autora destacando que foi vítima de um golpe e houve falha na prestação dos serviços bancários. Salaria a responsabilidade objetiva das instituições financeiras e enfatiza a abertura de conta de forma irregular por parte da ré Pagseguro, além de não seguir as diretrizes adequadas para realização do bloqueio dos valores. Sustenta que o Banco Inter S/A, por sua vez, não identificou transações atípicas e permitiu que a fraude fosse consumada. Pleiteia, assim, a reparação dos danos materiais e morais experimentados (fls. 243/251).

Recurso regularmente processado, isento de preparo, com contrarrazões (fls. 255/261 e 262/267).

É o relatório, no essencial.

De início, rejeita-se a preliminar arguida nas contrarrazões do recurso do Banco Inter S/A dada a inexistência de ofensa ao princípio da dialeticidade (art. 932, III, do CPC).

Como já se decidiu: *"afasta-se a hipótese de lesão ao princípio da dialeticidade alegada pelo agravado, eis que o recurso encontra-se (sic) suficientemente motivado, não se exigindo que esgote todos os fundamentos da r. decisão."* (AI nº 2.183.590-58.2014.8.26.0000 - v.u. j. de 16.03.15 - Rel. Des. LUCIANA BRESCIANI).

Ademais, conforme jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça, *"não ofende o princípio da dialeticidade, quando puderem ser extraídos do recurso fundamentos suficientes, notória intenção de reforma da sentença"* (Agravamento Interno no REsp nº 1.587.645/MG j. de 21.03.17 Rel. Min. MARIA ISABEL GALLOTTI).

No mais, incontroversa a relação jurídica de consumo entre as partes tornando aplicáveis as disposições da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. A matéria encontra-se pacificada pela Súmula 297 do STJ: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."*

Com efeito, como os réus detêm o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90).

Na hipótese, porém, era mesmo de rigor o afastamento da pretensão deduzida na inicial em face do Banco Inter S/A, onde a requerente mantém sua conta bancária, em razão da regularidade da transação efetivada de forma voluntária e da não comprovação de solicitação imediata de bloqueio de valores ou cancelamento da operação realizada.

Nesse contexto, acertada se mostrou a improcedência da demanda em relação ao referido réu.

De outro lado, no que diz respeito à corré Pagseguro o desfecho da demanda deve ser outro.

Com efeito, é sabido que as instituições bancárias oferecem amplamente seus serviços ao mercado de consumo e devem tomar as devidas cautelas na recepção de clientes, inclusive no tocante às práticas de “compliance”, nas quais se encontra inserido o procedimento “conheça o seu cliente” (KYC), que importa em ter mínimas informações sobre a identidade do contratante e sobre a origem da construção do patrimônio de seus recursos financeiros, a fim de prevenir riscos de crimes financeiros e facilitar rastreamento, em caso de necessidade.

Perante este quadro, pode-se concluir que o evento fraudulento apenas se concretizou em função da natureza da atividade prestada pela ré Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A e do falho sistema de KYC, deixando de cumprir norma regulamentar de observância obrigatória, oriunda da autoridade bancária nacional.

Cabia à referida ré, no caso, o ônus probatório concernente à demonstração da regularidade da abertura da conta que recebeu os valores, nos termos da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, que impõe a adoção de 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. 2º da referida Resolução.

Nota-se aqui que o serviço dessa requerida não foi prestado com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, especialmente por permitir a abertura de conta por fraudadores com facilidades e sem critérios de segurança e autenticidade.

Caracterizado, assim, o defeito na prestação do serviço na forma do § 1º do artigo 14 do CDC: *“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar.”*

Vale salientar que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, porque compõe o risco próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável. A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

A alegação pelo requerido de culpa exclusiva da vítima é insuficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Aplica-se ao caso também a teoria do risco do empreendimento, ou seja, em razão da atividade exercida deve a instituição financeira responder objetivamente pelos danos ocorridos ao consumidor decorrentes da prestação do serviço.

Incide aqui também o disposto no artigo 17 do CDC que equipara aos consumidores os terceiros estranhos à relação jurídica de consumo que são atingidos por danos decorrentes do fornecimento de produto ou serviço no mercado.

Em suma, pelo que se depreende de todo o processado, a aludida instituição financeira falhou na abertura de conta corrente, negligenciando seu dever de conferência da documentação e na observação da sua manutenção. Isso permitiu ao fraudador que pudesse concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado. Assim, o fraudador só logrou êxito na empreitada criminoso porque, além de convencer e induzir a autora em erro, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes do banco réu um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

Ajustando-se ao caso dos autos, a propósito, vale mencionar os seguintes julgados:

“Ação indenizatória. Transferência via “Pix” indesejada decorrente do golpe do “Whatsapp” aplicado à demandante. Alegação de falha na prestação de serviços pelo réu, que permitiu abertura de conta corrente irregular. Incidência do CDC por equiparação. Instituição financeira que não comprovou a regularidade da abertura da conta corrente e, assim, possibilitou o ilícito. Inteligência da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do STJ. Culpa concorrente da consumidora que não afasta a responsabilidade do banco. Dever de restituição do valor desembolsado. Precedente. Ação ora julgada procedente, nos termos do art. 1013, do CPC. Recurso provido”. (TJ/SP, Apelação nº 1005575-52.2022.8.26.0405, 14ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, j. 09/11/2022)”

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. CONTRATO DE ABERTURA DE CONTA CORRENTE FRAUDULENTO. TRANSFERÊNCIA REALIZADA PELA AUTORA. RESPONSABILIDADE DO BANCO DIGITAL. Ação de indenização. A Autora alegou que foi vítima de golpe do whatsapp em que o fraudador se passou pelo seu irmão e lhe solicitou a transferência de valores através de pix. Sentença de parcial procedência. Recursos

dos bancos réus. Porém, o réu NU PAGAMENTOS ajustou acordo com o autor, desistindo do seu recurso com homologação (fl. 357). Prosseguimento para apreciação do recurso do BANCO C6. Primeiro, afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva do réu. O fato de ser o destinatário dos valores transferidos já demonstra a pertinência subjetiva. Descrição fática com identificação da relação jurídica controvertida. Aplicação da teoria da asserção. A discussão a respeito da responsabilidade traduz matéria atinente ao mérito da ação. E segundo, mantém-se a conclusão de reconhecimento da responsabilidade do réu. Fato do serviço. O banco falhou ao permitir a abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe. A autora buscou contato com a instituição financeira para resolver a questão. Banco réu que permitiu a retirada dos valores pelos estelionatários, diante da demora em solucionar a questão. Além das exigências para abertura de contas correntes, também a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. Tem-se que a instituição bancária não adotou cautelas para abertura da conta corrente que serviu de instrumento para fraude via PIX, deixando de trazer para os autos prova de ação em conformidade com regulamentação do BACEN. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Correta ordem de ressarcimento. Ação julgada parcialmente procedente”. (TJ/SP, Apelação nº 1003124-62.2022.8.26.0564, 12ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 11/07/2023)”

Outrossim, o dano moral restou evidente no caso em enfoque, pois a autora experimentou sérios dissabores e vários transtornos com a falha da ré Pagseguro, além do desvio do tempo produtivo.

No magistério de Yussef Said Cahali, “o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra

pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso". (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Sob esse aspecto, de acordo com conhecida lição de Caio Mário, deve o juiz: "1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o "pretium doloris", porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria." (Direito Civil, volume II, nº 176).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8ª Câmara, Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Assim, com a finalidade de preservar tanto o caráter punitivo como compensatório do dano moral, deve ser fixada uma indenização no valor de R\$ 5.000,00.

Frise-se, por fim, que, nos termos da Súmula 326 do STJ, *“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.”*

Ante o exposto, pelo meu voto: **1- DOU PROVIMENTO** ao recurso para julgar procedente em parte a ação movida contra Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A. Condene a ré a restituir à autora a quantia de R\$ 2.230,00, com correção monetária do desembolso (Súmula 43 do STJ) e juros de mora do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Condene a ré, ainda, a pagar à autora, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 5.000,00, com correção monetária do arbitramento/data desta decisão (Súmula 362 do STJ) e juros de mora do evento danoso (Súmula 54 do STJ). Sobre o valor devido, os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil). Arcará a ré (Súmula 326 do STJ), por fim, com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 15% do valor da condenação; **2- NEGO PROVIMENTO** ao recurso em relação ao Banco Inter- S/A. Majoro os honorários advocatícios para 12% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual concedida à autora (fls. 55).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

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

PAULO SÉRGIO MANGERONA
RELATOR