



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000384978

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1067009-53.2023.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado ROBSON TIAGO SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARIA SALETE CORRÊA DIAS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

MR

Voto nº 16048

Apelação nº 1067009-53.2023.8.26.0002

Apelante: Pagseguro Internet S/A

Apelado: Robson Tiago Silva

Origem: São Paulo — Foro Regional de Santo Amaro — 8ª Vara Cível

Juíza prolatora: Adriana Marilda Negrão

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CANCELAMENTO DE CONTA. DANOS MORAIS. Sentença de procedência. APELAÇÃO. Irresignação da ré. Não acolhimento. Autor que tomou conhecimento da existência de conta bancária em seu nome, junto à instituição financeira, aberta por terceiros e utilizada para o cometimento de fraudes. Apelante que se limitou a sustentar a ausência de responsabilidade pelos eventos, ante a regularidade da abertura da conta. Falha na verificação do contratante, que permitiu a terceiro fraudador abrir uma conta em nome do autor. Recorrente que não logrou êxito em aperfeiçoar seu sistema, de modo a assegurar a segurança e a regularidade das operações. Fraudes decorrentes que se concretizaram por falha da estrutura de segurança da ré e na prestação de serviços, caracterizada. Precedentes deste E. TJSP. Inteligência da Súmula 479 do C. STJ. Responsabilidade objetiva das instituições bancárias. Dever de indenizar moralmente o consumidor. Todavia, afigura-se razoável a redução do montante arbitrado. Sentença reformada neste ponto. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Vistos.

A r. sentença de fls. 110/113, cujo relatório adoto, **JULGOU PROCEDENTE** a demanda proposta por **Robson Tiago Silva** em face de **Pagseguro Internet S/A**, para *“I) declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes e determinar o cancelamento definitivo da conta *****677-9 em nome do autor; II) condenar a ré a pagar ao autor a quantia*

de doze mil reais a título de reparação de danos morais, com correção monetária pela tabela do TJSP, a contar desta data, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Diante da sucumbência, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios calculados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil e da Súmula n. 326 do STJ (Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca)."

Irresignada, recorre a ré (fls. 172/192), aduzindo, em síntese, que: **(1)** não há prova de qualquer ato ilícito que justifique sua responsabilização pelos fatos narrados; **(2)** ao estender a responsabilidade pela abertura da conta não reconhecida pela parte Apelada, é conceder exagerada elasticidade a chamada responsabilidade objetiva, compelindo-a a circunstância abstrata e impossível de possuir ingerência; **(3)** não há prova da irregularidade da abertura da conta; **(4)** a responsabilidade de zelar e cuidar dos dados pessoais para que terceiros não tenham acesso e utilizem de forma indevida é integralmente da parte Apelada, que deverá utilizar de todos os meios possíveis para evitar possíveis fraudes; **(5)** a utilização de documentos por terceiro, sugerindo um vazamento de dados, não foi alegado ou comprovado que tenha sido de sua responsabilidade; **(6)** a alegação fraude não pode também ser utilizada como fator determinante para fixar uma indenização em um montante tão significativo; **(7)** não há fortuito interno na situação em questão; **(8)** os honorários advocatícios deverão ser fixados no patamar mínimo e sobre o valor da condenação, em razão da simplicidade da causa. Requer, por fim, o provimento do recurso para que seja reformada a r. sentença, julgando-se improcedente a demanda ou, subsidiariamente, reduzindo-se a indenização arbitrada.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 126/127).

Contrarrazões às fls. 131/148.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuidam os autos de *Ação de Obrigação de Fazer c/c Cancelamento de Conta Corrente Indevida c/c com Indenização por Danos Morais*.

Extrai-se da exordial que, em fevereiro/2022, o autor foi informado pela administradora do cartão MasterCard sobre tentativas de compras internacionais com seu cartão; diante de sua negativa, o cartão foi bloqueado, com a promessa de que um novo seria enviado ao seu endereço, o qual não foi recebido. Em março/2022, recebeu uma cobrança de R\$ 88.371,14, razão pela qual propôs ação judicial em face do banco Itaú (processo nº 1036404-27.2023.8.26.0002), **julgada parcialmente procedente** para “*declarar a inexigibilidade dos débitos mencionados na peça de ingresso e condenar a parte ré a pagar à parte autora R\$ 4.928,18, monetariamente corrigidos pelos índices da Tabela Prática do e. Tribunal de Justiça a partir do desembolso e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, e R\$ 3.000,00, a título de compensação por danos morais, a serem corrigidos monetariamente pelos índices da Tabela Prática do e. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desta data em diante (STJ, súmula 362), e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação*”.

Relata que, em dezembro/2022, foi intimado para depor sobre um inquérito policial envolvendo uma fraude, em que teria recebido um depósito de R\$ 10.000,00 em uma conta no PagSeguro, alegando desconhecer a conta e a transação; após a autoridade policial tomar seu depoimento, foi liberado e não teve notícia do desfecho do expediente, acreditando que a situação havia se resolvido.

Então, em agosto/2023, recebeu citação em uma ação judicial em trâmite perante a 1ª Vara Cível de Petrópolis/RJ (processo nº 0023713-38.2021.8.19.0042), relacionada a outra alegação de fraude envolvendo um PIX de R\$ 10.000,00 para uma conta no PagSeguro em seu nome, também desconhecida.

À vista disso, propõe a presente demanda requerendo a condenação do réu à exibição do contrato de abertura de conta corrente, dos documentos utilizados para tanto e de gravação telefônica, ao cancelamento da conta corrente nº 23852677-9, à declaração de inexigibilidade de débitos vinculados a ela, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Em sede de contestação, a ré alegou que a parte autora tinha conhecimento da existência da conta no PagSeguro, aberta e vinculada ao seu CPF, em fevereiro/2021, atendendo a todas as normas de segurança e exigências legais, incluindo a Carta Circular 3.813/2017 do BACEN; sustenta que a conta foi aprovada e validada com os documentos pessoais da parte autora e a abertura da conta seguiu procedimentos de segurança para assegurar a lisura da contratação. Defendeu que a guarda dos documentos pessoais cabe exclusivamente à parte autora e que, após a denúncia sobre o não reconhecimento da conta, esta foi imediatamente inativada e sinalizada como fraudulenta, além de o contrato ser encerrado. No mais, argumentou que não houve falha na prestação de serviços e que qualquer uso indevido dos dados da parte autora é atribuído a terceiros de má-fé, configurando fortuito externo às atividades da PagSeguro, rompendo o nexo causal necessário para a responsabilidade civil. Por fim, requereu a improcedência dos pedidos.

Pois bem.

O recurso comporta parcial provimento.

De antemão, não há dúvida quanto a aplicação das regras consumeristas ao caso em comento, uma vez que autor e réu se qualificam, respectivamente, como consumidor e fornecedor de serviço bancário, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo perfeitamente observável o entendimento contido na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

In casu, tem-se que o autor tomou conhecimento da existência de uma conta em seu nome junto à instituição financeira ré – a qual alega nunca ter aberto – e que esta foi utilizada, por mais de uma vez, para o cometimento de fraudes, por terceiros.

A ré, de outro lado, limitou-se a sustentar a ausência de responsabilidade pelos eventos, uma vez que a abertura da conta em questão se deu regularmente, mediante apresentação de documento pessoal do autor.

Todavia, a despeito dos fundamentos deduzidos nesta sede recursal, entendo que, como bem pontuou a D. Magistrada a quo ao pontuar que "*Não logrou a ré elidir as pretensões do autor, limitando-se a afirmar que, tão logo teve conhecimento da fraude, bloqueou a conta, de modo que estaria isenta de responsabilidade, não tendo incorrido em falha. Lamentavelmente, golpes como o ora narrado não são raros e imprevisíveis, inclusive nas mesmas circunstâncias de alegação do autor. O defeito da atuação da ré, no mais, está no fato de que, por falha na verificação do contratante, permitiu a terceiro fraudador abrir uma conta em nome do autor. Ou seja, a ré ainda não logrou aperfeiçoar o sistema operante, de modo a assegurar a segurança e a regularidade das operações e a fraude daí decorrente se aperfeiçoou por falha da estrutura de segurança da ré, preventiva à ocorrência de ilícitos.*"

Assim sendo, resta clara a falha na prestação de serviços da instituição bancária, uma vez que, nos termos da r. sentença recorrida, *“o furto, o roubo e a fraude configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita que terceiros fraudadores cometam crimes como os narrados na petição inicial, logrando burlar o sistema”*, restando clara a ocorrência de fortuito interno, relacionado ao risco da atividade bancária.

Em decorrência, incide o entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça na **Súmula 479** (*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*).

Em casos análogos, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

*“APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação indenizatória por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Ocorrência de fraude bancária na abertura de conta em nome da parte autora. Ausência de prova de que o autor abriu a conta mencionada na exordial ou autorizou a sua abertura por terceiros. **Houve falha na prestação de serviço do réu, consubstanciada na falha da segurança e uso indevido de dados do consumidor, de modo que o arbitramento de indenização por danos morais é medida de rigor.** Precedente desta Câmara. Ajustamento da sucumbência. Recurso parcialmente provido.”* (TJSP; Apelação Cível 1006694-41.2024.8.26.0223; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024)

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. Plataforma de pagamento. Autor

*que teve seus dados indevidamente utilizados por terceiros na criação de contas falsas na plataforma da ré com o objetivo de praticar fraudes. Autor que foi intimado a comparecer em uma delegacia para prestar esclarecimentos acerca de um inquérito policial instaurado em que figurava como investigado por estelionato. **Fraude cuja ocorrência restou incontroversa no presente caso. Responsabilidade objetiva da ré. Dever de prestação de serviços seguros e eficientes. Falha na prestação do serviço configurada. Danos morais caracterizados.** Indenização majorada para R\$5.000,00, valor que atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Precedentes. Sentença reformada. Apelo da ré desprovido, do autor parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1030076-37.2021.8.26.0007; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2023; Data de Registro: 23/05/2023)*

Portanto, era mesmo o caso de acolher a pretensão autoral para declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes e determinar o cancelamento definitivo da conta bancária aberta indevidamente em nome do autor.

Quanto aos danos morais, evidentes a angústia e a intranquilidade geradas na esfera moral do consumidor, que se viu obrigada a se socorrer ao Poder Judiciário, por mais de uma vez, para garantir o seu direito.

Neste ponto, a doutrina inclina-se no sentido de conferir à indenização de dano moral, caráter duplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório em relação à vítima (cf. Caio Mário da Silva Pereira, Responsabilidade Civil, Forense, 1989, p. 67). A vítima de lesão a direitos de natureza não patrimonial (CF, art. 5º, incisos V e X) deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofridas, arbitrada

segundo as circunstâncias. Não deve ser fonte de enriquecimento, nem ser inexpressiva (cf. autor, ob. e p. cit.), sendo meramente arbitrável.

Ainda, deve-se produzir no causador do mal um impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado, persistindo a necessidade da reparação pecuniária, como medida apta a compensar a sensação de dor do ofendido; para esse, ao contrário, uma sensação agradável, a ponto de a paga em dinheiro representar-lhe uma satisfação, moral ou psicológica, capaz de neutralizar ou remediar o sofrimento impingido.

Para o arbitramento de indenização, devem ser considerados certos parâmetros, como as condições financeiras e sociais das partes e a intensidade do dano, buscando-se, por meio da reparação, dar conforto psicológico à vítima e, ao mesmo tempo, sancionar o causador do fato danoso, a fim de que tome a devida cautela no exercício de sua atividade e evite a reincidência.

Sopesados esses fatores, observado o critério da razoabilidade e presente a necessidade de se atentar para que o arbitramento se opere sem abusos ou exageros, entendo razoável a redução da indenização para o montante de **R\$ 5.000,00**.

Portanto, fica a r. sentença parcialmente reformada tão somente para reduzir a indenização por danos morais arbitrada para R\$ 5.000,00, mantida a verba honorária fixada, por conseguinte.

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Deixo de fixar honorários recursais, porquanto acolhida somente parte do recurso, conforme entendimento firmado pelo C.

Superior Tribunal de Justiça no Tema 1095: “*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.*

MARIA SALETE CORRÊA DIAS
RELATORA