



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426048

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042146-85.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante LUCAS DOS SANTOS MOZER (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 II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº.: 1042146-85.2023.8.26.0114

Apelante: Lucas dos Santos Mozer

Apelado: PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Ação: Procedimento Comum - Bancários

Origem: Campinas — 3ª Vara

Juiz (a) de 1ª instância: Cássio Modenení Barbosa

Voto nº 3735

APELAÇÃO — BANCÁRIOS - Ação de indenização por danos morais e materiais, pela qual o autor visa ao ressarcimento de valor transferido a terceiro por contrato de falso anúncio de venda de aparelho celular — Sentença de improcedência — Recurso do autor.

TRANSFERÊNCIA VIA PIX — Autor que realizou transferência bancária em razão de falso contrato de compra e venda de aparelho celular — Réu que não comprova a regularidade da conta aberta cerca de 1 mês antes da fraude praticada contra o autor - Inobservância das disposições contidas Resolução nº 4.753/19, do BACEN — Banco que deve zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelo cliente - Desídia do banco que impõe o reconhecimento de culpa em razão da falha na prestação dos serviços, decisiva para a consumação da fraude - Responsabilidade objetiva — Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ — Restituição da quantia transferida pelo autor que se impõe.

DANOS MORAIS — Não verificados - Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial.

SENTENÇA REFORMADA, julgando-se parcialmente procedente a ação — Recurso do autor parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 229/230, declarada às fls. 242, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais e materiais ajuizada pelo apelante **Lucas dos Santos Mozer** em face do apelado **PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A**.

O autor busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) realizou duas transferências via pix para terceiro, em razão de compra de aparelho celular que posteriormente descobriu ser fraudulenta; c) contatou a ré para devolução do valor, porém não teve êxito; d) o réu deve ser responsabilizado pois agiu como instituição recebedora do valor depositado; e) houve falha na prestação dos serviços do réu ao permitir que terceiros estelionatários abrissem conta bancária sem a devida cautela ou cumprimento de normativo do Bacen; f) sofreu danos morais, pugnando pelo arbitramento de indenização respectiva (fls. 245/269).

Tempestiva e anotada a concessão de gratuidade processual à autora (fls. 79), vieram aos autos contrarrazões (fls. 273/280).

É a síntese do necessário.

De início, diante da tempestividade e gratuidade processual concedida ao autor, de rigor o conhecimento de seu recurso interposto, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC.

Ausentes teses preliminares no recurso de apelação ou contrarrazões, passe-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, “caput”, CPC.

No caso, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada pela apelante, na qual pretende o ressarcimento do valor do dano decorrente de fraude de que fora vítima.

Segundo consta da peça inicial, o autor teria negociado a compra de um aparelho celular com terceiro via aplicativo de Whatsapp, realizando no dia 27/07/2023, uma transferência via pix no valor de R\$ 3.499,00 (três mil, quatrocentos e noventa e nove reais) para conta mantida junto ao banco réu.

Após a operação bancária realizada, a parte tomou conhecimento de que teria sido vítima de golpe, pugnando pela devolução do valor transferido, não obtendo, contudo, sucesso pela via administrativa, razão pela qual ajuizou a presente ação indenizatória.

Pois bem.

Dispõe a Súmula 479/STJ que a instituição financeira é objetivamente responsável pelas fraudes ocorridas em virtude da falta de higidez verificada em seus sistemas. A responsabilidade ocorre nos casos em que se verifica a ocorrência do que se denomina “fortuito interno” – termo

associado à fragilidade dos sistemas de prevenção e repressão a fraudes utilizados pelos estabelecimentos bancários.

Nestes termos é o enunciado do verbete sumular em referência: *“A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor”*.

Sendo assim, a questão a se analisar para se concluir pela incidência ou não do enunciado transcrito é a (in)ocorrência de falha sistêmica da instituição financeira. As hipóteses de fortuito externo, portanto, não ensejam a aplicação do entendimento sob análise.

Na hipótese dos autos, respeitado o entendimento do digno magistrado sentenciante, ao analisar o episódio narrado na inicial, juntamente com os documentos apresentados as fls. 32/73, tenho que não é possível concluir pela inexistência de nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira apelada e o evento fraudulento de que adveio o prejuízo suportado pela autora na medida em que houve evidente falha na segurança dos serviços prestados pelo banco réu, permitindo a abertura da conta, sem que fossem observadas as cautelas necessárias.

O banco réu não demonstrou a veracidade e autenticidade dos documentos apresentados pelo falsário para

abertura da conta, sendo certa que a fraude experimentada pelo autor se deu cerca de 1 (um) mês após da abertura da conta pelo terceiro junto ao réu (fls. 86)

Dessa forma, resta evidente a existência de falha na prestação dos serviços pelo banco recorrido, já que foi negligente no tocante à abertura da conta em nome do terceiro Bruno Alves Vieira.

Assim, não se discute que a situação tratada nos autos envolve falha na segurança dos processos internos do próprio banco, que como visto em casos semelhantes, de algum modo permite a abertura de conta bancária e crédito em nome de pessoas (em geral, de idade avançada e/ou hipossuficientes tecnicamente) que, na realidade, nunca contrataram o produto ou serviço oferecido.

Embora reconheça que o autor tenha agido com ausência do cuidado que se espera, observa-se a negligência do banco recorrente no tocante à abertura da conta em nome da terceira, beneficiária da transferência bancária, circunstância decisiva para a consumação do golpe.

Deve ser destacado que as Resoluções 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central tratam especificamente das normas relativas à abertura, manutenção e movimentação de contas de depósitos, estabelecendo regras claras que devem ser seguidas pelas instituições bancárias a fim de garantir a confiabilidade de seus procedimentos e a repressão a fraude.

Rezam os arts. 2º, 7º e 8º, da Resolução

4.753/2019 do Bacen:

*“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”.*

*“Art. 7º As instituições, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, **devem assegurar: I - a integridade, a autenticidade** e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos”.*

“Art. 8º Os critérios para a definição das informações necessárias à identificação e à qualificação dos titulares da conta, bem como os procedimentos de controle adotados, devem ser formalizados em documento específico. Parágrafo único. O documento referido no caput deve ser mantido atualizado e à disposição do Banco Central do Brasil”.

Interpretação conjunta dos referidos dispositivos permite inferir competir às instituições financeiras estabelecerem quais documentos reputam adequados e suficientes para a identificação dos titulares de contas de depósito, assegurando a integridade e autenticidade das informações, obtidas a partir de documentos oficiais de identificação, mantendo-as sempre atualizadas e à disposição do Banco Central.

Tais disposições inserem-se na prática amplamente conhecida como “KYC” (da sigla em inglês “know your customer”, que pode ser traduzida como “conheça seu cliente”), que, por sua vez, está associada ao gerenciamento de riscos e à “compliance”, essenciais em um sistema bancário altamente avançado e complexo como é o caso do brasileiro.

Assim, na ausência de prova de existência e validade da contratação, deve o banco responder pelo prejuízo causado, inserindo-se a hipótese no risco da atividade da fornecedora, nos termos há muito pacificados na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ao dispor que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Nesse contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa do banco – na medida em que não colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar a abertura da conta, facilitando a conduta do falsário – e a consumação dos prejuízos sofridos pela autora.

Frise-se que a fraudadora apenas logrou êxito na empreitada criminoso porque, além de convencer e induzir o autor em erro, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

Assim, em razão da falha na abertura da conta, deverá o banco apelado arcar com os prejuízos materiais decorrentes da transferência espúria.

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos acerca da hipótese aqui tratada:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Consumidora por equiparação. Aplicação do CDC. Fraude na abertura de conta corrente. Responsabilidade objetiva da instituição financeira que não tomou as devidas providências para evitar a fraude. Risco da atividade. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha na prestação de serviços, caracterizada. Inexistência de relação jurídica. Débito inexigível. Precedentes desta Corte. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1001626-51.2022.8.26.0136; Relatora: Anna Paula Dias da Costa; 38ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 16/10/2023)

APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação de indenização por danos materiais (...) Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297,

do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova segundo o artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor Responsabilidade objetiva da instituição bancária nos termos da Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça. Hipótese dos autos em que a instituição financeira ré, mantenedora da conta utilizada no golpe, permitiu que o estelionatário abrisse conta corrente sem conferência da autenticidade dos documentos. Inobservância das Resoluções nº 2.025/1993 e 4753/2019, ambas do Banco Central Circunstância que se mostrou fundamental para o êxito da fraude. Caso dos autos em que o réu não logrou comprovar a higidez do procedimento de abertura da conta pelo estelionatário Dano material comprovado Sentença mantida Recurso não provido. (Apelação Cível 1028129-17.2022.8.26.0005; Relatora: Daniela Menegatti Milano; 19ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 18/10/2023)

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. DANO MATERIAL E MORAL ABERTURA DE CONTA CORRENTE FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. DANO MATERIAL. CONFIGURAÇÃO. É evidente a responsabilidade do réu por não ter fornecido

a segurança necessária para evitar a abertura da conta fraudulenta e não proceder a devolução do valor enviado por PIX. DANO MORAL CONFIGURADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não abriu a conta fraudulenta e buscar a devolução do valor enviado por PIX. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Sentença mantida pelos seus próprios fundamentos com base no artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal. Recurso desprovido." (TJSP - Apelação Cível nº 1002947-21.2021.8.26.0019, rel. Des. Heitor Luiz Ferreira do Amparo – j. 11.11.22)

No entanto, reputo que a hipótese fática aqui tratada não traduz ofensa que repercuta na órbita moral da autora apelante. Não é possível dizer que a mesma tenha sofrido qualquer tipo de humilhação, constrangimento, ou então que a sua honra tenha sido abalada perante a sociedade, apenas em razão dos fatos aqui narrados.

Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária em razão de saldo devedor ou protesto indevido de algum título.

O que se vem observando é que existe verdadeira enxurrada de ações reclamando indenizações por danos morais pelos motivos mais variados e inusitados, muitos dos quais manifestamente insubsistentes, como este aqui tratado.

É certo que entendimento em sentido

contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.”* ... *“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”* ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.”* (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câ. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina que: *“Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas”.* (in *Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura*, p. 33-34).

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *“O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria*

interesse reconhecido juridicamente". (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).

A doutrina de Antônio Chaves, colacionada na peça de resistência, fere de perto a questão: *“propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.**”* (“in” Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982).

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos não ocorreram por conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado. Entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra, portanto tratando-se de mero dissabor e aborrecimento

cotidiano, afastando, deste modo, o ressarcimento à título de dano moral.

Assim, ausente o dano alegado na esfera extrapatrimonial, tenho que o pedido de afastamento da indenização a título de danos morais merece acolhida.

José de Aguiar Dias preleciona que: *"...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação" (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).*

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5.*

ed., Saraiva, p.181).

Dessa forma, a negativa do pedido de indenização é vista como medida de rigor, até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Destarte, tem-se que a r. sentença comporta reforma, a fim de condenar o requerido à devolução do valor referente à transferência realizada pelo apelante, devidamente atualizada a partir do desembolso, contando-se juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Em razão da sucumbência recíproca, ficam as partes condenadas ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em favor do patrono do autor por apreciação equitativa no valor de R\$ 1.200,00, nos termos do art. 85, § 8º do Código de Processo Civil, e, em favor do patrono do réu no importe de 10% do valor pleiteado a título de danos morais, observada a suspensão de exigibilidade, conforme prevista no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator