



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430503

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009938-52.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado CLEIDE APARECIDA DE CAMPOS (JUSTIÇA GRATUITA).

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: Negaram 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, 30 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1009938-52.2024.8.26.0554

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Cleide Aparecida de Campos

Comarca: Santo André

Voto nº 8354

DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. CONTA ABERTA MEDIANTE FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MORAIS MANTIDOS. RECURSO NÃO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta pela instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com indenização por danos morais, para declarar a nulidade do contrato celebrado entre as partes, reconhecer a ineficácia e inexigibilidade das movimentações financeiras realizadas na conta vinculada, e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira deve ser responsabilizada pela abertura de conta mediante fraude praticada por terceiros; (ii) analisar se é devida a indenização por danos morais em razão dos prejuízos decorrentes da fraude.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, abrange os danos decorrentes de fortuito interno, incluindo fraudes praticadas por terceiros no âmbito de suas operações.
2. A simples apresentação de documentos pessoais e fotografia da vítima, desacompanhados de metadados que atestem a regularidade da contratação, não afasta a responsabilidade da instituição financeira, que tem o dever de adotar mecanismos eficazes de validação da identidade dos usuários.
3. A alegação de culpa exclusiva de terceiro não elide a responsabilidade da instituição financeira, em razão do risco da atividade, conforme consolidado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça.
4. Configurado o nexo causal entre a falha na prestação do serviço bancário e o dano sofrido pela vítima, é devida a indenização por danos morais, sendo mantido o montante de

R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO

Recurso não provido.

Vistos.

A parte ré apela da r. sentença, cujo relatório se adota (fls. 344/354) porque esta julgou procedentes em parte os pedidos da inicial, contendo o dispositivo do julgado os seguintes termos: “Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos para i) DECLARAR nulo o contrato celebrado entre as partes, bem como ineficazes e inexigíveis movimentações financeiras, débitos e quaisquer atos bancários efetuados com a requerida na conta vinculada; ii) CONDENAR a requerida ao pagamento da indenização por danos morais, o qual arbitro ao importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com incidência de correção monetária pelo a partir desta data (Súmula n. 362, do C. STJ) e juros moratórios de 1% ao mês, a partir da citação até 29/09/24, após aplica-se a SELIC (engloba juros moratórios e correção monetária) conforme Lei 14.905/2024.”

Em suas razões recursais, a recorrente aponta que os prejuízos experienciados pela parte recorrida decorreram de ato criminoso praticado por terceiro, caracterizando situação de fortuito externo, a qual afastaria a responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Alega ser impossível que seus sistemas impeçam fraudes como a dos autos, uma vez que apenas recepcionou os documentos e dados da parte recorrida e os cadastrou em sua plataforma, não sendo possível constatar que os documentos foram obtidos mediante fraude. Argumentou, ainda, que a recorrida não suportou qualquer prejuízo, pois as contas foram canceladas prontamente tão logo houve comunicação do fato. No que concerne aos danos morais, sustentou que a parte autora não comprovou os alegados danos extrapatrimoniais, devendo ser afastada a condenação imposta a esse título. Subsidiariamente, pleiteou a minoração do montante arbitrado.

O recurso é tempestivo e adequadamente preparado (fls. 365/367) atendendo aos requisitos de admissibilidade.

Regularmente intimada, a parte autora apresentou contrarrazões no prazo legal (fls. 371/376), a manifestar-se pelo desprovemento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de nulidade de contrato cumulada com pedido de indenização por danos morais. A autora alega que desconhece a conta bancária criada em seu nome, junto ao banco requerido, afirmando que foi vítima de fraude. Ao tentar solucionar a questão através da esfera administrativa, não logrou êxito, motivo pelo qual ajuizou a presente.

Na hipótese dos autos, a autora questiona a existência relação contratual entre as partes, a destacar a falta de prova do vínculo e a ausência de elementos que confirmam validade a alegada contratação.

Em razão disso, o Código de Defesa do Consumidor torna-se aplicável ao caso, pois a imputação de responsabilidade por negativa de contratação constitui aparente defeito de segurança na prestação dos serviços do fornecedor, equiparando-se a consumidor quem dele foi vítima, a despeito da afirmada inexistência de relação legítima entre as partes, nos termos do artigo 17 da referida norma.

Dito isso, da simples negativa da contratação, desponta a hipossuficiência do consumidor para produção da prova do fato que constitui seu direito de ver desconstituída a mencionada contratação, de modo que, diante da facilidade de obtenção da prova, a técnica processual impõe ao fornecedor o ônus de produzi-la.

Em outras palavras, nos termos dos artigos 373, § 1º, do Código de Processo Civil, e 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao fornecedor a prova da contratação negada pelo consumidor.

Nesse cenário, verifica-se que a instituição financeira, ao apresentar contestação, não contraditou especificamente a tese inicial de ocorrência de fraude bancária na abertura da conta, limitando-se a alegar que o evento fraudulento teria decorrido da fragilização dos dados pessoais da autora, trazendo aos autos apenas recortes de tela sistêmica que indicam o envio de cópia do documento pessoal da autora e de um autorretrato atribuído à mesma (fl. 60).

No entanto, em que pese as alegações da ré, a prova documental apresentada não se mostra apta a afastar a responsabilidade objetiva da instituição, a teor do disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pois não demonstram satisfatoriamente a regularidade da abertura da conta em nome da autora.

Com efeito, conforme consignado pelo D. magistrado de origem, ainda que conste dos autos fotografia da autora e imagem de seu documento pessoal (fl. 60), tais elementos não foram acompanhadas pelos metadados essenciais para atestar sua origem e contexto, como a geolocalização do dispositivo utilizado no momento da captura, sendo esse um fator determinante para a validação da identidade do signatário, pois permite verificar se a captura da imagem ocorreu em circunstâncias compatíveis com a alegada manifestação de vontade da contratante, reduzindo significativamente o risco de fraudes.

A omissão dos elementos essenciais de verificação de autenticidade corrobora a tese de fraude já não impugnada pela ré, de modo que resta incontroversa a ocorrência da fraude na abertura da conta, remanescendo a controvérsia apenas quanto à análise da responsabilidade da instituição financeira pela falha na segurança dos procedimentos de abertura da conta.

Nesse contexto, a responsabilidade objetiva da instituição financeira é inafastável, uma vez que a fraude ocorreu em sua plataforma de abertura de conta, caracterizando hipótese típica de fortuito interno, consubstanciada na falha na identificação do usuário que iria abrir a conta-corrente, o que atrai a responsabilização independentemente de culpa, nos termos da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Com efeito, a instituição financeira tem o dever de zelar pela segurança e pela integridade no âmbito de suas operações, adotando mecanismos eficazes de prevenção a fraudes, de modo que sua omissão na implementação de tais medidas configura falha na prestação do serviço, ensejando sua responsabilização pelos danos ocasionados à consumidora.

A jurisprudência consolidada desta Corte, bem como dos Egrégios Tribunais Superiores, é pacífica ao definir que o fato de a fraude ter sido perpetrada por terceiros não constitui, por si só, excludente de responsabilidade para a instituição financeira.

Tal entendimento se fundamenta na teoria do risco da atividade, segundo a qual a instituição financeira, ao ofertar seus serviços, assume o risco de eventuais fraudes geradas por fortuito interno, incumbindo-lhe implementar sistemas e protocolos eficazes de prevenção de fraudes e de correta identificação dos usuários que realizam a abertura de contas em sua plataforma

Com efeito, ao oferecer seus serviços por meio de aplicativos ou *internet banking*, o fornecedor assume o risco inerente a esse modelo de negócio, pois também amplia significativamente as possibilidades de fraudes.

Neste contexto, junto aos benefícios proporcionados pelo acesso facilitado aos serviços bancários, recai sobre as instituições financeiras o ônus de

prover mecanismos de segurança robustos, que assegurem a segurança no âmbito de suas operações de abertura de conta.

Dessa forma, diante da verossimilhança das alegações autorais, aliada à manifesta fragilidade da instituição financeira requerida em comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, impõe-se o reconhecimento da falha na prestação do serviço de segurança bancária.

Nesse sentido, já se manifestou este E. Tribunal:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÕES CÍVEIS. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FALHA NA PREVENÇÃO DE FRAUDES. RESTITUIÇÃO DE VALORES DEVIDA DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. PARCIAL PROVIMENTO DOS RECURSOS. I. CASO EM EXAME Apelações interpostas pela autora e pelo corréu Banco Bradesco S.A. contra sentença que julgou extinto o processo, sem resolução de mérito, em relação às corrés Abastece Aí, Superdigital e Pagseguro, reconhecendo a sua ilegitimidade passiva, e procedente a ação em face do correquerido Banco Bradesco, condenando-o ao pagamento de indenização por danos materiais e morais. O corréu Bradesco sustenta culpa exclusiva ou concorrente da vítima e pleiteia a improcedência da ação. A autora, por sua vez, busca o reconhecimento da responsabilidade das demais corrés e a majoração da indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 3. Há três questões em discussão: (i) definir se as corrés Abastece Aí, Superdigital e Pagseguro devem ser responsabilizadas pelos valores transferidos para contas

fraudulentamente abertas; (ii) analisar se houve culpa exclusiva ou concorrente da autora nos fatos; e (iii) estabelecer se é devida a indenização por danos morais em razão da fraude bancária. III. RAZÕES DE DECIDIR 4. As instituições financeiras respondes objetivamente pelos danos causados ao consumidor por falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo seu dever adotar medidas de segurança para evitar fraudes bancárias. 5. As corré Abastece Aí, Superdigital e Pagseguro não comprovaram a adoção de procedimentos de segurança eficazes para evitar a abertura de contas fraudulentas, configurando falha na prestação do serviço e fortuito interno, o que enseja sua responsabilidade solidária pelos valores não estornados. 6. O Banco Bradesco, embora tenha estornado parte das transações fraudulentas, não tomou providências adequadas para impedir a continuidade da fraude, configurando falha na prestação do serviço e sua consequente responsabilidade objetiva. 7. A culpa exclusiva ou concorrente da vítima não restou demonstrada, pois o banco não comprovou que as transferências foram efetivamente realizadas pela autora, nem apresentou interesse na produção de provas nesse sentido. 8. A indenização por danos morais não é cabível, pois não houve violação a direito existencial da autora por ato praticado pelos réus, tratando-se de falha contratual cujo aborrecimento é inerente ao risco cotidiano da sociedade, não respondendo os requeridos por eventuais danos extrapatrimoniais decorrente da fraude cometida por terceiros. IV. DISPOSITIVO 9. Recursos parcialmente providos. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, § 1º; CC, art. 927, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479.

Apelação Cível 1003184-29.2023.8.26.0587; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São Sebastião - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025.

Estabelecida a falha na prestação do serviço por parte da ré, impõe-se a análise quanto à existência de danos extrapatrimoniais suportados pela autora, bem como à adequação do valor arbitrado na origem, a fim de verificar a necessidade de eventual reforma.

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 atenuie 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 ré 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 do réu.

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, configura um impacto suficiente para ultrapassar o mero aborrecimento, sendo apto a ensejar reparação por danos morais.

Em caso congênere, o C. Superior Tribunal de Justiça já admitiu a responsabilidade das instituições, 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.

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.

Nesse sentido, mantém-se o montante fixado na r. sentença recorrida de R\$ 5.000,00, visto que este se revela adequado e não se afigura excessivo, estando o valor arbitrado em consonância com os parâmetros adotados por esta E. Turma IV em casos análogos.

A quantia arbitrada atende às funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando o direito básico do consumidor e minimizando os impactos negativos decorrentes da longa jornada enfrentada pelo autor, bem como dos transtornos experimentados até a obtenção da devida reparação pelos danos

sofridos.

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:

APELAÇÃO. Direito Civil. Ação de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Parcial procedência da ação na origem. Contratação fraudulenta. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Restituição em dobro de valores (STJ, EREsp 1.413.542/RS). Dano moral configurado. Majoração da indenização para R\$ 5.000,00 que se impõe. Honorários advocatícios. Fixação sobre o valor da condenação. Recurso do autor parcialmente provido. Recurso do réu desprovido.

Apelação Cível 1006809-48.2024.8.26.0066; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025)

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso, nos termos da fundamentação acima delineada.

Deixo de majorar a verba honorária, pois já houve, na origem, arbitramento no teto previsto no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

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