



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000449260

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011340-85.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDIVÂNIA OLIVEIRA SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO ITAUCARD S/A.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

PAULO TOLEDO

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1011340-85.2023.8.26.0011
Comarca: São Paulo (4ª Vara Cível - Foro Regional XI - Pinheiros)
Juiz: Diego Ferreira Mendes
Apelante: Edivania Oliveira Souza
Apelados: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A. e Banco Itaucard S.A.

Voto nº 2326

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. ABERTURA DE CONTA E CADASTRAMENTO DE CHAVE PIX. AÇÃO IMPROCEDENTE. RECURSO DA PARTE AUTORA.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada improcedente em face de ambos os réus, porquanto não vislumbrada, pelo Juízo de origem, falha na prestação de seus serviços, ficando a autora, ainda, condenada à multa por litigância de má-fé. A requerente apela, negando a abertura de conta junto ao banco réu, apontando, também, para a falha da instituição de pagamento ré ao transferir sua chave pix àquele, sem sua anuência. Busca, assim, a restituição do valor dela subtraído, em dobro, assim como uma indenização por danos morais e afastamento da multa por litigância de má-fé.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: analisar a regularidade da abertura de conta e cadastramento de chave pix, bem como aferir a responsabilidade dos réus pelos danos reportados.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Banco réu que não demonstrou a regularidade da abertura de conta, não trazendo aos autos sequer o instrumento contratual pertinente. Inconsistências cadastrais que, ademais, evidenciavam a irregularidade da contratação. Fraude devidamente configurada, havendo contribuição do banco réu para sua ocorrência. Instituição financeira ré que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos. (ii) Instituição de meio de pagamento que, por sua vez, se desincumbiu do ônus que lhe competia, ao demonstrar que não transferiu qualquer chave pix a outro banco e que tampouco se aproveitou dos valores transferidos. Ausência de responsabilidade pelos fatos tratados nos autos. (iv) Banco Itaucard que deve suportar, pois, exclusivamente os danos causados à requerente, nos termos do que disciplina o art. 14, caput, do CDC. (v) Restituição do valor desviado que é devida, mas de forma simples, eis que a hipótese não se subsume ao art. 42, parágrafo único, do CDC. (vi) Dano moral

devidamente configurado, mormente por afetar verba salarial, vendo-se a autora obrigada, ainda, a se socorrer do Poder Judiciário para solucionar o problema, mesmo após reclamações administrativas. (vii) Quanto que deve ser fixado, contudo, em patamar inferior ao perseguido. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade (viii) Afastamento da litigância de má-fé que é decorrência lógica do parcial acolhimento dos pedidos formulados.

V. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 296-299, a qual julgou improcedentes os pedidos formulados pela autora em face de ambos os réus, condenando a primeira, ainda, *“a pagar multa de 8% sobre o valor atualizado da causa pela litigância de má-fé em que incidiu (4% para cada réu) e a indenizar os gastos da parte contrária com a defesa nesta ação pelo valor de R\$ 5.000,00 (R\$ 2.500,00 para cada réu), com correção monetária desde presente data (17 de fevereiro de 2024).”*.

Inconformada, apela a requerente. Sustenta, em síntese, que não detinha qualquer vínculo com o banco réu Itaucard, de modo que a conta aberta em seu nome, bem como o cadastramento de chave PIX, em referida instituição bancária, ocorreu mediante fraude. Destaca que o e-mail, telefone e endereço utilizados para tanto sequer correspondiam aos seus. Alega, ainda, que o corréu Pagseguro incidiu, igualmente, em falha na prestação de seus serviços, ao permitir que sua chave PIX, cadastrada sob seu CPF, fosse transferida ao Itaucard, com quem não mantinha qualquer relacionamento. Pugna, assim, pelo reconhecimento da inexigibilidade dos débitos eventualmente oriundos da conta aberta fraudulentamente em seu nome, bem como pela condenação dos réus à restituição, em dobro, do valor dela subtraído e correspondente a sua verba salarial, além de uma indenização por danos morais, no importe de R\$ 10.000,00. Persegue, por fim, o afastamento da multa a ela imposta em razão de suposta litigância de má-fé (fls. 306/332).

Recurso tempestivo, isento de preparo por ser a apelante beneficiária da justiça gratuita (fls. 30/31) e respondido (fls. 336/337 e 338/350).

Houve, ainda, manifestação oportuna contrária ao julgamento

virtual (fl. 353).

É o relatório.

Extraí-se, dos presentes autos, que, em 06/02/2023, a empregadora da parte autora efetuou, a título de verba salarial, transferência bancária, via pix, do montante equivalente a R\$ 825,73, à conta aberta em nome desta última, qual seja, a de nº 14384576, agência 0500, administrada pelo corréu Itaucard (fls. 20 e 24).

Do comprovante de fl. 24 é possível inferir, ainda, que referida transferência ocorreu por meio da chave pix cadastrada com o CPF 063.890.927-92, mesmo pertencente à autora (fl. 14).

A matéria controvertida, por sua vez, reside na regularidade da abertura da conta bancária junto ao réu Itaucard, bem como da chave pix cadastrada em referido banco, eis que, como já havia relatado a autora à autoridade policial (fls. 28/29), não tinha conhecimento de tais fatos.

Com isso, ainda que tenha o banco Itaucard apresentado, nos autos, telas sistêmicas relativas a dados cadastrais da conta aberta em nome da autora (fls. 46/51), extrato bancário a contemplar o período compreendido entre 01/12/2022 e 31/03/2023 (fls. 52/53), *selfie* (fl. 40) e pesquisa biométrica (fl. 110), é certo que ele não trouxe o instrumento contratual respectivo, devidamente assinado, física, eletronicamente ou por *selfie* pela parte autora, a indicar que ela efetivamente realizou a abertura da conta.

De se observar que a pesquisa biométrica supracitada, embora apresente histórico de acesso e *selfie*, não discrimina o número de conta resultante da contratação, sendo certo, ainda, que, segundo o próprio documento, a certificação para a abertura de conta teria ocorrido apenas em 06/12/2022, quase um ano depois, portanto, da conta aqui impugnada e que, segundo os próprios registros do banco réu, teria sido criada já em 10/12/2021 (fl. 46).

E não é só, já que, das informações constantes do cadastro realizado junto ao banco Itaucard (fls. 46/51), verifica-se que, a despeito da correção quanto a alguns dados da parte autora, outros são a ela completamente estranhos, tais como endereço (fls. 16/18) e e-mail, este principalmente, eis que retratado em referido cadastro como sendo ys4534021@gmail.com, isto é, diverso do mantido pela parte autora (fl. 27) e estranhamente aleatório, a denotar indícios evidentes de fraude.

A existência de algum saldo na conta impugnada e a realização de outras poucas movimentações não afastam, tampouco, a ocorrência de fraude, eis que os falsários, comumente, buscam se utilizar da conta indevida para toda sorte de condutas espúrias, o que é patente na hipótese em comento, ao se notar que os valores decorrentes das movimentações financeiras eram imediatamente sacados ou transferidos a outros destinatários, no evidente intuito de impedir a recuperação de valores (fls. 52/53).

O banco réu também não apresentou dados de geolocalização ou outros que permitissem aferir a efetiva contratação pela parte autora.

Nesse diapasão, em face dessas relevantes inconsistências, bem como dada a ausência do instrumento contratual pertinente, de se concluir que não logrou o banco Itaucard demonstrar (art. 373, II, do CPC), ao contrário do entendimento esposado pelo Juízo *a quo*, que a abertura da conta nº 14384576, agência 0500, foi realizada pela parte autora, de maneira regular.

A conduta do banco Itaucard revela, pois, evidente falha de segurança no serviço por ele prestado, traduzido na abertura de conta em nome da parte autora por terceiros desconhecidos, contribuindo, assim, de forma significativa, para a consumação da fraude reportada e que resultou no desvio de verba salarial, equivalente a R\$ 825,73.

De se rememorar, outrossim, que o fato de terceiro, apto a se enquadrar em fortuito externo, é aquele impossível de ser previsto, evitado e que não se liga à atividade do prestador de serviço.

No caso dos autos, a atuação fraudulenta do terceiro somente teve sucesso porque para ela concorreu o banco requerido, de forma que as falhas apontadas devem ser consideradas como fortuito interno, o qual decorre do risco do negócio por ele desempenhado, devendo ele, pois, responder objetivamente pelos danos causados, nos termos do art. 14, do CDC.

E conforme dispõe a Súmula nº 479, do STJ, *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

No mesmo sentido:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.” (STJ. REsp nº 1.199.782/PR. 2ª Seção. Min. Rel. Luis Felipe Salomão. J. 24.08.2011).

Ainda, precedentes desta Corte:

“ação declaratória e indenizatória. contrato de abertura de conta corrente firmado de forma fraudulenta. conta utilizada por estelionatário. 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. Sujeitam-se, portanto, às normas estabelecidas pelo Bacen (Banco Central). Especificamente em relação à abertura de contas de depósito, o réu deve “adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta (...)” (art. 2º da Resolução n.º 4.753/2019). Dano moral. Configuração. Os fatos descritos na inicial extrapolam o mero dissabor cotidiano, e tais contratempos são claramente capazes de gerar abalo psíquico e perturbação da paz de espírito do autor. O valor fixado revela-se adequado, à luz da razoabilidade. Exibição de documentos. Desnecessidade. Não é necessário o réu exibir os documentos utilizados para abertura da conta, isso porque não se trata de obrigação a ser imposta, mas, sim, ônus probatório, considerando que a omissão poderá ser interpretada em desfavor dele. Eventual

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

necessidade de apuração de ilícito criminal quanto às transações relacionadas à conta bancária, caberá diretamente à autoridade competente diligenciar junto ao réu para obtenção das informações. Apelação parcialmente provida.” (TJSP; Apelação Cível 1002714-10.2023.8.26.0292; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2024; Data de Registro: 10/07/2024).

“Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c pedido de tutela antecipada, repetição do indébito e condenação por danos morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Súmula 297 do C. STJ. Golpe praticado por estelionatários, com utilização de link legítimo da instituição financeira, enviado por aplicativo WhatsApp. Falha na prestação dos serviços. Configurada. Posterior pagamento de boleto falso encaminhado pela mesma pessoa. Entendimento do enunciado 12 deste Tribunal. Fraude que poderia ter sido evitada se o sistema da ré tivesse funcionado a contento e identificado a intervenção de terceiros. Inexistência da contratação reconhecida. Devolução dos valores descontados do benefício previdenciário que era mesmo de rigor. Compensação com o valor do "bônus" existente na conta-corrente da autora que deve ocorrer em fase posterior. Sentença minimamente reformada. Recurso minimamente provido.” (TJSP, Apelação Cível 1004553-70.2022.8.26.0368, Rel. Des. Hélio Nogueira, 22ª Câmara de Direito Privado, julgado em 01/09/2023, DJe de 01/09/2023)

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Sentença de procedência. Inconformismo do requerido. 1. Golpe praticado por terceiros fraudadores que obtiveram dados sigilosos da autora para a realização de transferência via PIX e de compras com cartão virtual. Acesso não autorizado a dados pessoais da correntista pelos estelionatários. Transações que fogem ao padrão de gastos da parte autora sem o bloqueio das operações pelo banco. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Devida a condenação do réu à restituição dos valores transferidos. 2. Danos morais configurados. Prejuízos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). A falha de segurança do requerido obrigou a requerente à instauração da lide judicial e à comunicação do fato à autoridade policial. Indenização fixada em R\$ 3.000,00 no primeiro grau que se mostra adequada para o caso concreto. Ausente pedido de majoração. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP, Apelação Cível 1017253-30.2023.8.26.0114, Rel. Des. Regis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 26/07/2024, DJe de 26/07/2024)

Cabia ao banco Itaucard, ademais, dada sua condição de fornecedor, por aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o ônus de comprovar a idoneidade de seu sistema de segurança que, no caso concreto, se mostrou falho, não bastando, como prova em contrário, alegações genéricas quanto às cautelas

supostamente adotadas para a higidez do processo de contratação de serviços.

No que se refere à instituição de pagamento Pagseguro, por outro lado, tem-se que ela se desincumbiu do ônus que lhe competia, nos termos do já citado art. 373, inciso II, do CPC, ao demonstrar que não houve qualquer contribuição sua para a concretização da fraude em comento, porquanto não tenha permitido, ao contrário do alegado pela parte autora, a transferência da chave pix desta a outra instituição financeira, sem sua anuência.

Com efeito, comprovou o corréu Pagseguro que a autora detinha, junto a ele, apenas chave pix aleatória, e não chave registrada com o uso de seu CPF, e-mail ou telefone celular (fl. 115).

Os comprovantes apresentados pela própria requerente, relativos a transferências por ela recebidas em meses anteriores à fraude aqui analisada (fls. 286/287), revelam, da mesma forma, que aquelas ocorreram por meio de código de transação pix, o que se coaduna com a chave aleatória por ela cadastrada, sendo certo que a indicação de seu CPF, de forma parcial, inclusive, justificava-se apenas para a correta identificação do destinatário.

Deveras, se houvesse chave cadastrada sob o CPF da parte autora, na instituição de pagamento ré, os comprovantes de fls. 286/287 indicariam, ostensivamente, ser ele a chave pix utilizada, como ocorre, justamente, no comprovante de fl. 24, relativo à conta aberta indevidamente em seu nome.

Nesse diapasão, não havendo qualquer comprovação de vazamento de dados originado pelo corréu Pagseguro, tampouco de que ele transferiu a chave pix da autora, indevidamente, a outro banco, ou de que se beneficiou dos valores transferidos, não se vislumbra qualquer falha que lhe possa ser imputada na prestação de seus serviços, valendo destacar que não houve retirada de valores da conta da autora, mantida junto à referida instituição de pagamento, ocorrendo o desvio de sua verba salarial em razão de sua transferência direta, pelo empregador daquela, à conta aberta, fraudulentamente, junto ao banco Itaucard, e criação de chave pix, igualmente indevida.

Assim, de rigor a condenação, tão somente, do banco Itaucard, pela fraude reportada, impondo-se o indeferimento dos pedidos formulados na exordial frente ao corréu Pagseguro.

Com isso, deve o banco Itaucard restituir, à autora, a quantia desviada no valor de R\$ 825,73, corrigida e com juros desde a data do lançamento, pois trata-se de ilícito extracontratual, eis que com ele a autora não mantinha relação jurídica. Fica reconhecida, ainda, a inexigibilidade de quaisquer débitos oriundos da abertura de conta fraudulenta em nome daquela.

Nesse sentido:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS - Contrato de financiamento Quitação antecipada realizada por meio de boleto bancário fraudado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Teoria do risco profissional - Aplicação da Súmula 479 do C. STJ - Contrato acertadamente declarado quitado pelo r. Juízo de origem, que também declarou inexigíveis as parcelas objeto da quitação - Dano moral, por outro lado, não caracterizado na hipótese - Sentença de parcial procedência mantida - Recursos não providos” (TJSP, Apelação Cível nº 1038098-36.2020.8.26.0002, 17ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Paulo Pastore Filho, julgado em 08/11/2021).

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. NEGATIVA DE CONTRATAÇÃO. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO. RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO POR AMBAS AS PARTES. Ausência de interesse recursal. Preliminar rejeitada. Contrato de empréstimo consignado não reconhecido. Golpe da falsa central. Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Declaração de inexigibilidade do contrato de rigor. Falha na prestação do serviço da instituição bancária. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Invalidação dos efeitos contratuais, com o restabelecimento das partes ao "status quo ante". Restituição. Descabimento, ante a ausência de descontos. Devolução das quantias depositadas. Descabimento, já que houve prova de que a parte autora foi vítima de fraude, tendo transferido a quantia para falsário. Indenização pelo dano moral indevida, no caso concreto. Sentença parcialmente reformada. Recurso do réu desprovido. Recurso do autor provido, apenas para majorar a verba honorária devida ao seu patrono.” (TJSP, Apelação Cível 1051998-76.2021.8.26.0576, Rel. Des. Heloísa Mímessi, 23ª Câmara de Direito Privado, julgado em 09/10/2023, DJe de 09/10/2023)

A restituição deve ocorrer de forma simples, eis que não restou

demonstrada a má-fé do banco réu, não tendo se tratando, tampouco, de cobrança de valores pela instituição financeira, mas, sim, de abertura de conta e cadastro de chave pix efetuados realizados de forma fraudulenta por terceiros, o que afasta a aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC.

E sobre o valor a ser restituído deverá, diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24, incidir correção monetária, calculada pela variação do IPCA-IBGE (amplo), e juros moratórios, pela taxa SELIC descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

No mais, bem configurados, na hipótese, os alegados danos morais.

Com efeito, além da infeliz experiência, foi a autora privada de sua verba salarial, vendo-se, ainda, mesmo após acionar o banco réu em âmbito administrativo (fls. 27 e 28/29), obrigada a vir a Juízo para obter a devida reparação e o reconhecimento da fraude de que foi vítima.

Neste contexto, os fatos extrapolaram o mero dissabor do cotidiano e configuraram dano extrapatrimonial indenizável.

Fixa-se em R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais), todavia, o valor da indenização, quantia necessária e suficiente para reparar o gravame e para reprimir novas ocorrências.

Da mesma forma, a correção monetária, quanto à indenização agora fixada, será calculada pela variação do IPCA-IBGE (amplo) e os juros moratórios pela taxa SELIC, descontada a variação do IPCA, desconsiderando-se eventuais juros negativos.

A correção, por sua vez, deverá incidir a contar da publicação deste acórdão (Súmula 362 do C. STJ) e os juros moratórios a partir do evento danoso (Súmula 54 do C. STJ e artigo 398 do Código Civil), tendo em vista que a inexistência de relação jurídica entre a parte autora e o banco condenado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A parcial procedência da ação, ainda que não altere a improcedência dos pedidos quanto ao corréu Pagseguro, é fato suficiente para o afastamento da multa por litigância de má-fé imposta à autora, porquanto não demonstrado ter ela alterado a verdade dos fatos, mas, sim, de que foi envolvida, deveras, em abertura de conta fraudulenta.

Por fim, porquanto mantida, como adiantado, a improcedência da ação quanto ao corréu Pagseguro, elevam-se os honorários devidos a seu patrono, fixados em desfavor da parte autora, para 13% sobre o valor atualizado da causa, respeitada, contudo, a gratuidade deferida a esta última.

No que se refere ao corréu Itaucard, dada a sucumbência mínima da parte autora, bem como em face do quanto disposto na Súmula 326, do C. STJ, invertem-se os ônus sucumbenciais, devendo aquele suportar, exclusivamente, tais ônus, ficando os honorários devidos ao causídico a assistir a parte autora, agora, fixados em R\$ 1.500,00, nos termos do que autoriza o art. 85, § 8º, do CPC.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo da parte autora, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO
Relator