



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000472212

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003635-45.2024.8.26.0126, da Comarca de Caraguatatuba, em que é apelante POLIANA KELLY DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO C6 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), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 15 de maio de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1003635-45.2024.8.26.0126.

Apelante: Poliana Kelly da Silva

Apelado: Pagseguro Internet Instituição de Pagamentos S/A e Banco C6 S/A

Ação: Restituição de valores – Indenização por danos materiais e morais

Origem: 2ª Vara Cível da Comarca de Caraguatatuba

Juiz de 1ª instância: Gilberto Alaby Soubihe Filho

Voto nº 4164

**APELAÇÃO — CONTRATOS
BANCÁRIOS — GOLPE DO PIX —
Transferências realizadas após
negociação com falsário via aplicativo
de mensagem (Whatsapp) — Instituição
bancária de origem da transferência
Banco C6 S/A que, notificado pela
autora, comprovou a realização do
procedimento MED (Mecanismo
Especial de Devolução) — Ausente falha
de segurança — Banco réu que
administra a conta da autora e apenas
prestou o serviço por ela solicitado.
Responsabilidade da corré Pagseguro
que deve ser reconhecida — Crédito do
valor que se deu em contas de sua
responsabilidade — Inobservância das
disposições contidas Resolução nº
4.753/19, do BACEN — Não
demonstrada cautela na abertura das
contas ou cadastro dos terceiros
beneficiários — Intermediadora de
pagamento que deve zelar pela
veracidade das informações colhidas e
autenticidade da documentação**

apresentadas pelos clientes — Desídia da empresa corré 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 pela autora que se impõe. DANOS MORAIS não configurados — Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 220/226, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a demanda inicial, entendendo configurado o fortuito externo em razão da culpa exclusiva de terceiros, estelionatários que induziram a autora a realizar transferências via PIX no valor de R\$ 4.499,97, nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: a) a segurança das operações financeiras é um dever inerente às instituições financeiras, que devem adotar todas as medidas necessárias para evitar fraudes e proteger os dados e valores de seus clientes; b) faz jus à restituição do valor subtraído e a indenização por danos morais na quantia de R\$ 10.000,00.

Tempestiva e concedida a gratuidade de

justiça (fls. 49/53), vieram aos autos contrarrazões do corrêu Pagseguro (fls. 247/260) e do corrêu Banco C6 (fls. 261/269).

É a síntese do necessário.

A autora ajuizou a presente ação buscando a condenação das instituições apeladas ao ressarcimento do valor dos danos materiais e morais decorrentes de fraude que fora vítima.

Conforme se infere da inicial, a autora ao receber mensagens de WhatsApp, acreditando estar em contato com funcionários do Banco C6, realizou transferências voluntariamente, que totalizaram o valor de R\$ 4.499,97 para as contas em nome dos terceiros Mirele Alves Gonçalves e Antônio Félix da Silva Neto (fls. 31/32).

Percebendo o golpe, lavrou boletim de ocorrência e entrou em contato com as instituições bancárias participantes da cadeia de serviço a fim de ver restituído o valor que havia transferido (fls. 34/35).

Assim, restou incontroverso nos autos que a autora foi vítima de golpe, tendo em vista que, ludibriada por falsários, realizou as transferências informadas na inicial de forma espontânea, isto é, com válida e regular manifestação de vontade, acreditando estar realizando procedimento necessário à contratação de empréstimo.

Nesse passo, descabida qualquer insurgência da autora quanto à responsabilidade do corrêu Banco

C6, que apenas realizou e prestou os serviços solicitados pela demandante.

Não se pode imputar à instituição financeira que administra a conta da autora, a responsabilidade pelos prejuízos causados por terceiros, considerando que, ao ser notificada da fraude, os valores creditados nas contas destinatárias já haviam sido consumidos, momento em a instituição ré C6 acionou o denominado Mecanismo Especial de Devolução (MED).

Diante dos documentos acostados, vê-se que a providência que cabia ao apelado promover – Mecanismo Especial de Devolução – MED – foi observada, mas em função da instantaneidade da transação e rapidez do golpista, que sacou imediatamente o valor depositado, não foi alcançado o esperado bom êxito (fls. 196/200).

Pontue-se que qualquer procedimento de segurança a ser adotado pelo banco, a fim de que eventualmente fossem confirmadas as transações pela requerente, seria de evidente ineficácia na medida em que a autora realizou todas as operações conscientemente, de forma voluntária, mediante senha, o que afastou qualquer suspeita pela instituição bancária, que, apenas prestou os serviços solicitados pela cliente.

Portanto, ante a inexistência de ato ilícito cometido por parte do apelado Banco C6, tenho que sua responsabilidade deve ser afastada, mantendo-se nesse tocante a r. sentença.

Por outro lado, respeitado o entendimento do digno magistrado sentenciante, ao analisar a defesa da corré Pagseguro Internet (fls. 117/137), administradora das contas beneficiárias dos pagamentos, tenho que não é possível concluir pela inexistência de nexo de causalidade entre a conduta da instituição e o evento fraudulento de que adveio o prejuízo suportado pela autora na medida em que houve evidente falha na segurança dos serviços prestados pela empresa apelada, permitindo a abertura das contas em nome dos fraudadores, sem que fossem observadas as cautelas necessárias.

Embora reconheça que a autora tenha agido com ausência do cuidado que se espera, observa-se a negligência do banco apelado Pagseguro no tocante à abertura das contas beneficiárias das transferências bancárias, circunstância decisiva para a consumação do golpe.

Cumpram pontuar que o banco apelado não demonstrou regularidade na abertura das contas em nome dos terceiros Mirele Alves Gonçalves e Antônio Félix da Silva Neto, ônus que lhe cabia a fim de se isentar de qualquer responsabilidade.

Em que pese o entendimento do apelado, tenho que as telas sistêmicas de fls. 67/71, não se mostram hábeis a comprovar a regularidade da abertura da conta. Denota-se não foram apresentados documentos com indicação com comprovante de endereço residencial dos fraudadores, nem tampouco autenticidade do número do CPF descrito na tela.

Ressalta-se, ainda, a proximidade entre as datas de abertura das contas e a de aplicação do golpe na parte autora. Soma-se a isso a prática, no mínimo, suspeita de se proceder à quase imediata transferência de qualquer valor recebido nas contas para outras contas (fls. 72/89). Tais movimentações não poderiam ter passado despercebidas pelos sistemas de segurança da instituição recorrida, uma vez que são comuns em contas utilizadas para a aplicação de golpes em terceiros.

Em verdade, o que se tem é que se de um lado, de modo geral, as instituições financeiras envidam grandes esforços para otimizar a disponibilização de seus serviços, a fim de garantir novos clientes, com elevada presteza e agilidade, deixando de aferir a veracidade dos dados e documentações, de modo a evitar a ocorrência de contratações equivocadas, como é o caso aqui tratado.

Ausente prova demonstrando a veracidade e autenticidade dos documentos apresentados para tal fim, não se discute que a situação tratada nos autos envolva falha na segurança dos processos internos do próprio banco, que foi negligente no tocante à abertura da conta em nome dos terceiros fraudadores.

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 abertura das contas, deve a instituição ré Pagseguro Internet responder pelos prejuízos causados, 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 da empresa bancária administradora das contas beneficiárias do pagamento – na medida em que não colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar as aberturas das contas, facilitando a conduta dos falsários – e a consumação dos prejuízos sofridos pela autora.

Frise-se que os fraudadores apenas lograram êxito na empreitada criminosa porque, além de convencer e induzir a autora em erro, também encontraram 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, a ausência de cautela na abertura da conta/cadastro em favor dos terceiros, perpetradores do golpe, resta demonstrada evidente falha cometida pela instituição Pagseguro apelada, devendo arcar com os prejuízos materiais decorrentes das transferências espúrias.

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 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 tranquilidade, nos sentimentos e nos afetos.” (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câmara - 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 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 indenização a título de danos morais não 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 por dano moral é vista como medida de rigor, até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto para o fim de condenar a corré Pagseguro a proceder à devolução dos valores referentes às transferências realizada pela apelante (fls. 31/33), atualizadas monetariamente a partir do desembolso pelos índices da Tabela Prática do E. TJSP, com juros de mora de 1% ao mês, contados do evento danoso, modalidade que incidirá até o início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/24, ou seja, 30.08.24, quando então a correção monetária e os juros de mora deverão observar os comandos previstos nos artigos 389 e 406 do Código Civil.

Provido em parte o recurso da autora, cumpre redistribuir a sucumbência, condenando cada parte a responder por metade das custas e despesas processuais. Pagará a autora a verba honorária, mantida a fixação em 10%

sobre o valor atualizado da causa, a ser dividida em igual parte aos patronos das rés, observada a suspensão na cobrança por ser a autora beneficiária da gratuidade de Justiça. Arcará a instituição corré Pagseguro apelada com honorários advocatícios em favor do patrono da autora, que fixo em 15% sobre o valor atualizado da condenação (art. 85, §2º do CPC).

JOÃO BATTAUS NETO

Relator