



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000226098

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000142-07.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado LUAN CESAR COELHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 16 de março de 2026.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000142-07.2025.8.26.0003

Apelante: Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Luan Cesar Coelho

Comarca: São Paulo

Voto nº 9145

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. ABERTURA DE CONTA COM DOCUMENTO ANTIGO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que declarou nula abertura de conta corrente fraudulenta e condenou instituição financeira a restituir R\$ 17.395,88 e pagar danos morais de R\$ 5.000,00.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

Definir se a abertura de conta com documento antigo configura falha do serviço bancário; verificar se incide excludente por culpa da vítima ou de terceiro; determinar se os danos materiais e morais são devidos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A instituição financeira responde objetivamente por fraudes ocorridas no âmbito de suas operações, por se tratar de fortuito interno (Súmula 479/STJ).

A conta foi aberta com documento expedido há mais de 20 anos, sem verificações complementares de autenticidade ou validação por mecanismos robustos de segurança.

A apelante não comprovou observância das exigências da Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central, que impõe procedimentos de verificação e validação da identidade do titular.

A fraude consumada dentro do ambiente bancário, mediante falhas nos controles internos, afasta a alegação de fortuito externo e de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

A restituição de R\$ 17.395,88 corresponde ao prejuízo direto, e os acréscimos legais são consectários da condenação para recomposição integral do patrimônio.

Os danos morais de R\$ 5.000,00 são proporcionais, considerada a grave violação aos direitos de personalidade e o episódio depressivo diagnosticado.

Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de falhas em seus controles internos. 2. A abertura de conta sem validação adequada de identidade configura fortuito interno. 3. O ônus

de comprovar a regularidade do procedimento de abertura de conta recai sobre a instituição financeira.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 85, § 11, 252 e 1.010; CDC, arts. 6º, VIII, e 14; Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central, art. 2º.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso inominado interposto por instituição financeira para reformar a r. sentença de fls. 215/217, que julgou procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de nulidade de abertura de conta corrente cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais.

O autor narrou na petição inicial que, em 16 de setembro de 2024, foi vítima do golpe conhecido como "boa noite, cinderela". Após ter encontro em sua residência com indivíduo que conheceu por meio de aplicativo de relacionamentos, foi dopado com substâncias químicas misturadas a sua bebida. Alega que, enquanto esteve inconsciente, o criminoso subtraiu diversos bens de sua residência, incluindo seus cartões bancários e celular. Durante esse período, o fraudador abriu conta corrente em nome do autor junto à instituição financeira ré e realizou múltiplas transferências via PIX, que totalizaram o prejuízo de R\$ 17.395,88. Sustentou a falha na prestação de serviço do banco, que permitiu a abertura de conta e não adotou mecanismos de segurança eficazes para impedir as transações fraudulentas. Requereu a declaração de nulidade da abertura da conta, a restituição do valor subtraído e a condenação por danos morais.

Em contestação (fls. 108/129), a instituição financeira ré defendeu a regularidade da abertura da conta, afirmando que o procedimento seguiu as normas vigentes, com validação por documento e *selfie*. Arguiu a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, caracterizando o evento como fortuito externo. Negou a existência de falha na prestação de seus serviços e, conseqüentemente, o dever de indenizar por danos materiais e morais.

A r. sentença (fls. 215/217) julgou os pedidos procedentes. O juízo de primeiro grau reconheceu a falha na prestação do serviço, fundamentando que a instituição financeira ré permitiu a abertura de conta com documento de identidade antigo sem adotar verificações complementares, o que caracteriza fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Declarou nula a abertura da conta bancária e condenou a ré a restituir o valor de R\$ 17.395,88 e a pagar indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00.

Inconformada, a ré interpôs o presente recurso (fls. 220/228), reiterando as teses de regularidade na abertura da conta, culpa exclusiva da vítima e de terceiro, e a ocorrência de fortuito externo. Pugnou pelo afastamento da condenação à restituição dos danos materiais e morais, ou, subsidiariamente, pela redução do valor indenizatório e pelo afastamento dos acréscimos legais sobre a quantia a ser restituída.

O apelado apresentou contrarrazões (fls. 232/242), pugnando pela manutenção integral da sentença.

VOTO

De início, importante observar ser irrelevante a circunstância de a recorrente ter atribuído à peça recursal o nome de “recurso inominado” e não de apelação. O recurso é tempestivo e preenche os requisitos do art. 1.010 do Código de Processo Civil, exigidos para interposição de apelação, tendo sido oportunizada a apresentação de contrarrazões, o que afasta qualquer prejuízo e viabiliza seu conhecimento.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

A r. sentença analisou corretamente os fatos e aplicou o direito de forma adequada, devendo ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais adoto como razão de decidir, nos termos do que autoriza o art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

A fundamentação da decisão recorrida é a seguinte: *"nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados por defeitos na prestação do serviço. A jurisprudência consolidada do STJ, por meio da Súmula 479, estabelece 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'. Presentes, ainda, a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência técnica do consumidor, impõe-se a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC. [...] No caso dos autos, restou demonstrado que a conta foi aberta com documento de identidade expedido há mais de 20 anos, sem qualquer verificação complementar de autenticidade ou atualização cadastral. A ausência de mecanismos robustos de segurança, como biometria facial com validação de anomalias, autenticação em dois fatores ou análise de perfil transacional, configura falha na prestação do serviço. A alegação de fortuito externo não se sustenta, posto que a fraude ocorreu dentro do ambiente bancário da ré, mediante falhas em seus controles internos, caracterizando fortuito interno. Por outro lado, a prova documental, especialmente o boletim de ocorrência (fls. 31/34) (...) e as imagens de reconhecimento facial (fls. 111), demonstram que o autor se encontrava em estado de vulnerabilidade física e mental no momento das transações. A ausência de discernimento invalida a manifestação de vontade".*

Acrescento aos fundamentos adotados pela r. sentença

que a instituição financeira apelante alega, de maneira genérica, a regularidade do procedimento. Contudo, não junta aos autos o dossiê completo da abertura de conta, limitando-se a apresentar “print” contendo a aprovação da abertura da conta, uma imagem de reconhecimento facial (no momento em que o apelado estava dopado pelo criminoso) e imagem do documento de identidade do apelado expedido há mais de 20 anos (fls. 111). Desse modo, não comprovou que o procedimento de abertura da conta observou as exigências da Resolução nº 4.753, de 26 de setembro de 2019, do Banco Central do Brasil.

É dizer, a apelante não demonstrou ter adotado *"procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta [...], bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente"*, conforme exige o art. 2º da referida norma. A utilização de documento de identidade expedido há mais de 20 anos, sem a devida confrontação de dados e validação por mecanismos robustos de segurança, prova a falha que permitiu a fraude. Tal falha, intrinsecamente ligada ao risco da atividade bancária, configura fortuito interno e afasta a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

A condenação à restituição dos danos materiais, no valor de R\$ 17.395,88, deve ser mantida, pois corresponde ao prejuízo financeiro direto sofrido pelo apelado em decorrência da falha de segurança da apelante. O pedido de afastamento dos "acréscimos legais" sobre tal quantia não merece acolhida, pois a correção monetária e os juros de mora são consectários legais da condenação e visam recompor integralmente o patrimônio lesado.

Quanto aos danos morais, a condenação, no valor de R\$ 5.000,00, mostra-se adequada e proporcional. A situação vivenciada pelo autor ultrapassou o mero dissabor, configurando grave violação aos seus direitos de personalidade. A vulnerabilidade do consumidor foi explorada por criminosos que se valeram de falhas concretas na segurança do sistema bancário para consumir o delito, gerando angústia, insegurança e abalo psicológico, comprovado pelo diagnóstico de episódio depressivo grave (fl. 82). A indenização fixada cumpre, assim, sua dupla função, reparatória e pedagógica, sem implicar enriquecimento ilícito.

Em suma, a apelação não comporta provimento, devendo a r. sentença ser integralmente mantida. Em consequência, os ônus de sucumbência devem ser suportados pela ré, majorando-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso de apelação.

Gustavo Santini Teodoro
Relator