



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000220274**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000151-85.2024.8.26.0493, da Comarca de Regente Feijó, em que são apelantes PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e BANCO DO BRASIL S/A, é apelado RODRIGO DA SILVA FERRACIOLI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente) E REBELLO PINHO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**LUIS CARLOS DE BARROS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO nº 1000151-85.2024.8.26.0493**

**Apelantes: MERCADO PAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA,  
PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A  
E BANCO DO BRASIL S/A**

**Apelado: RODRIGO DA SILVA FERRACIOLLI**

**Comarca: REGENTE FEIJÓ**

**Voto nº 61702**

**Ementa: Ação declaratória cumulada com indenizatória. Abertura de contas em nome do autor por terceiro. Transações não reconhecidas pelo autor. Ônus das rés de comprovarem a regularidade da contratação e das transações, da qual não se desincumbiram. Necessidade de devolução dos valores transferidos da conta do autor junto ao Banco do Brasil. Abalo à esfera moral do autor. Valor da indenização por danos morais mantida. Art. 252, Regimento Interno. Recursos desprovidos.**

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou procedente o pedido formulado na presente demanda para ratificar a medida liminar de fls. 36/42 e:

“- declarar a inexistência de relação jurídica com as requeridas MERCADO PAGO e PAGSEGURO;

- condenar o os requeridos a restituírem à parte autora, de forma simples, os valores indevidamente transferidos da conta corrente do autor da seguinte forma, a saber: i) ao réu BANCO DO BRASIL, a quantia de R\$27.500,92; sendo ainda referido banco solidariamente responsável a pagar; ii) a quantia

de R\$15.583,55 devida pela requerida PagSeguro à autora; iii) a quantia de R\$9.981,58 devida pela requerida Mercado Pago à autora; incidindo, a partir de cada transferência (12/05/2023), correção monetária, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC), e juros de mora à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (art. 406 referido Codex), estes, por sua vez, devidos desde a citação;

- condenar as requeridas, solidariamente, a pagarem à parte autora a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente (pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC)) a partir da data desta sentença (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e com incidência de juros moratórios à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (art. 406 referido Codex), estes, por sua vez, devidos desde a citação.

Em razão da sucumbência da parte requerida e por força do disposto nos artigos 82, §2º; 84; 85, §§2º e 16, e 86, todos do Código de Processo Civil, e Súmula 3261 do Superior Tribunal de Justiça, arcará a parte demandada com o integral pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.” (fls. 434/448).

Apela o Banco do Brasil alegando que o autor clicou em link recebido por e-mail para suposto resgate de pontos nível, tendo concorrido ativamente para a ocorrência da fraude, pois deu acesso aos criminosos e autorizou as operações questionadas na presente ação, sendo de sua culpa exclusiva o prejuízo sofrido. Aduz que quanto ao uso do cartão de crédito, não foram verificadas fragilidades nas transações contestadas. As transações, segundo o banco, foram realizadas e autorizadas via celular devidamente habilitado com senha eletrônica, liberada pelo cliente em TAA. Salaria que não há prova da fragilização de dados pessoais do autor e que ele mesmo forneceu sua senha e QR code necessários à viabilização da fraude. Subsidiariamente, aduz que fato de terceiro excluiu o nexo de causalidade. Sustenta a impossibilidade de sua condenação ao pagamento de dano material e a inoccorrência de abalo à esfera moral (fls. 452/476).

Apela também o Mercado Pago alegando ser

mero processador de pagamentos e recebimentos, não exercendo controle sobre as contas de seus usuários. Sustenta a culpa exclusiva da vítima e de terceiro e que não há prova de abalo à esfera moral da parte autora. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* fixado a título de indenização por danos morais (fls. 485/495).

A PagueSeguro apela afirmando que não pode ser responsabilizada por fortuito externo e que a conta em nome do autor foi aberta com a apresentação de seus documentos, não sendo possível a ela verificar que eram oriundos de fraude. Aduz que não há prova de abalo à esfera moral da parte autora que justifique sua condenação ao pagamento de indenização (fls. 498/507).

Contrarrazões às fls. 538/547 e 548/554.

É o relatório.

O autor narra que em 11/05/2023 recebeu um e-mail com assunto BB-LIVELO, contendo informações sobre os pontos do cartão de crédito mantido junto ao requerido Banco do Brasil, e-mail esse que continha outras informações, inclusive links de direcionamento. Na manhã do dia 12/05/2023 recebeu uma ligação telefônica em seu celular, em que uma pessoa se apresentou como funcionário do requerido Banco do Brasil. O autor não desconfiou da ligação, sendo plenamente

possível que seu gerente, ou qualquer outro funcionário do Banco requerido, o procurasse via telefone para qualquer fim, como já aconteceu em inúmeras situações. O interlocutor informou todos os dados pessoais do requerente, inclusive número da agência e conta bancária que possui, fazendo-o crer que de fato se tratava de uma ligação oficial de um funcionário do correu Banco do Brasil. Após confirmar os dados do requerente o interlocutor alegou que havia sido movimentada a quantia de R\$ 50.000,00 em sua conta e que esta transação seria considerada suspeita. O autor foi orientado a se dirigir até um caixa eletrônico para evitar tal transferência. Aduz que compareceu até o caixa eletrônico, retornando à ligação ao número que lhe fora informado, ocasião em que seguiu as instruções por ele recebidas via telefone, crendo que estaria frustrando a transferência de valores anunciada via telefone. Em momento algum o autor informou quaisquer de seus dados ao locutor da chamada telefônica, já que o interlocutor já possuía seus dados completos (nome, endereço, RG, CPF, número da agência, número da conta bancária, entre outros). Quando estava no caixa eletrônico, o requerente recebeu uma notificação em seu celular acerca de uma transferência bancária no valor de R\$19.839,93, cuja autoria não era sua, fazendo com que o mesmo entrasse em verdadeiro estado de pânico. Na sequência adentrou na agência bancária para procurar o gerente

da unidade para conversar sobre a ligação e sobre a notificação recebida, momento em que lhe fora dito que ninguém da agência havia entrado em contato com ele. Suspeitando da ocorrência a atendente bancária solicitou o bloqueio das movimentações bancárias da conta do autor, entretanto, poucos segundos antes, foram efetuadas diversas transferências de valores para outras contas, totalizando R\$ 87.617,41. O requerente somente recebeu uma notificação via celular, relativa à transferência de R\$ 19.839,93, as demais transferências não foram informadas, seja por meio de notificação do aplicativo do Banco requerido, seja via mensagem SMS. Os valores transferidos foram receptados por Elton da Silva Gonçalves, Isaac Cavalcante Miranda e Josilaine L R Franca, além de haver o apontamento de recebimento de valores em contas bancárias mantidas abertas em nome do requerente junto as requeridas Mercado Pago e PagSeguro, instituições que o autor jamais manteve qualquer vínculo. O valor total, indevidamente sacado da conta do autor, foi de R\$19.839,93, que havia sido transferido para conta bancária mantida em nome de Josilaine L R Franca, e R\$14.370,43 que corresponde a parte do valor transferido para a conta fraudulentamente aberta junto a requerida PagSeguro, foi de fato restituído ao requerente. Que o restante, R\$ 53.407,05, foi retirado da conta do demandante, tendo o gerente do Banco do

Brasil informado que não poderia fazer nada para restituir esta importância. O Banco do Brasil ainda cobrou tarifas bancárias pelas TEDs realizadas (fls. 01/20).

Extrato de conta corrente às fls. 22/23, boletim de ocorrência às fls. 24/25.

Contestação da PagueSeguro às fls. 215/226, do MercadoPago às fls. 346/352 e do Banco do Brasil às fls. 386/409.

Réplica às fls. 423/432.

Pois bem.

Dispõe o art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento” (com redação dada pelo Assento Regimental nº 562/2017).

O Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, reconhece “a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a

no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no 'decisum'" (STJ, REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. 21.11.2005; REsp nº 265.534-DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j. 01.12.2003).

Assim, o ilustre magistrado acertadamente proferiu julgamento nos seguintes termos:

“De início, verifico que a matéria debatida nos presentes autos não necessita de produção de outras provas, além das que já constam nos autos, comportando o feito deslinde imediato do mérito, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

De se destacar que, nos casos em que seja permitido o julgamento antecipado do pedido, presentes as condições para tanto, é dever do magistrado, e não mera faculdade, de assim proceder, entendimento, aliás, externado pela 4ª Turma do C. STJ, no Resp. 2.832-RJ, j. 14.08.1990, tendo como rel. o Min. Sálvio de Figueiredo, DJU. 17.09.1990, p. 9.513.

Os permissivos previstos nos arts. 370,

parágrafo único, e 371 do atual Código de Processo Civil, permitem que o juiz determine as provas necessárias à instrução do feito, indeferindo, outrossim, as diligências inúteis ou meramente protelatórias, cabendo, dessa forma, ao julgador apreciar livremente a prova carreada nos autos.

Conforme já decidiu, na mesma linha, o Supremo Tribunal Federal:

“A necessidade de produção de prova há de ficar evidenciada para que o julgamento antecipado da lide implique em cerceamento de defesa. A antecipação é legítima se os aspectos decisivos estão suficientemente líquidos para embasar o convencimento do Magistrado” (RE 101171, Relator Min. FRANCISCO REZEK, SEGUNDA TURMA, julgado em 05/10/1984, DJ 07-12-1984 p. 20990).

Assim, passo ao exame das preliminares suscitadas.

Não há que se falar em ausência de interesse processual, pois em demandas dessa natureza, descabido condicionar o direito de ação ao prévio pedido administrativo, sob pena de violação ao princípio da inafastabilidade da jurisdição (artigo 5º, inciso XXXVI, da Constituição Federal).

Também não vinga a suscitada ilegitimidade passiva, pois a situação fática que teria deflagrado os danos material e moral pretendidos na petição inicial deu-se mediante operações efetuadas em conta bancária, de titularidade do autor, mantida junto aos réus.

O pleito declaratório, no mais, tem como objeto transferências de valores e abertura de contas não reconhecidas pela parte demandante. Assim, exsurge a legitimidade do réu para figurar no polo passivo da demanda, pois a controvérsia perpassa necessariamente sobre a sua esfera jurídico-patrimonial.

Cuida-se de aplicação da teoria da asserção, na qual o exame das condições da ação se aloca no plano das afirmações da parte autora, conforme exposto na exordial (relação jurídica *in statu assertionis*), prescindindo do cotejo e/ou produção de provas. Os argumentos apresentados pelo réu exigem necessariamente a incursão nos elementos probatórios carreados aos autos, o que, repise-se, desborda da cognição concernente às condições da ação.

Logo, rejeitam-se as preliminares.

Ausentes outras questões processuais

pendentes, passo ao exame do *meritum causae*. O pedido é procedente. Emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça ("O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"), com inversão do ônus da prova. Dessa forma, a parte requerida responde objetivamente pelos danos causados à parte autora, em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos alusivos aos próprios riscos da atividade, no que concerne, dentre outras, à necessária cautela que deve ser tomada nas relações bancárias, em razão do disposto no art. 14, do CDC: "O ônus da prova das excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços, previstas no art. 14, § 3º, do CDC, é do fornecedor, por força do art. 12, § 3º, também do CDC." (STJ-3ª Turma, REsp 685662/RJ, rel. Min. Nancy Andrichi, v.u., j. 10/11/2005, DJ 05.12.2005 p. 323).

Ademais, convém destacar a vulnerabilidade informacional e técnica da parte autora, enquanto consumidora (BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de Direito do Consumidor, 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos

Tribunais, 2009, p. 73).

Sabe-se que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ao ilícito” (art. 186 do CC/02).

Nas relações de consumo, como regra, para que fique caracterizado o dever de indenizar na hipótese de responsabilidade civil objetiva é necessária a presença simultânea de três requisitos: i) conduta que caracterize ato ilícito; ii) dano à imagem, vida privada, intimidade ou à honra; e iii) nexo causal entre o ato e o(s) dano(s) por ele causado(s).

In casu, tais pressupostos encontram-se preenchidos, uma vez que: "Ocorrido o dano, cabe ao consumidor apenas apontar o nexo de causalidade entre ele (consumidor) e o dano, bem como o evento que ocasionou o dano, o produto ou o serviço que gerou o evento e, ainda, apontar na ação judicial o fabricante, o produtor, o construtor, o importador ou o prestador de serviço, que colocaram o produto ou o serviço no mercado” (NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação jurisprudencial, Saraiva, 1997, pp. 272/273). Dessa forma, é irrelevante averiguar a culpa pelo evento danoso para que seja

reconhecido o dever de indenizar do banco réu e das demais requeridas, porquanto é objetiva a sua responsabilidade, e, desse modo, a condenação no pagamento de indenização exsurge com a verificação do dano e do nexo causal entre os prejuízos experimentados pelo consumidor e a atividade desenvolvida pela prestadora de serviços, requisitos estes bem delineados nos autos.

A conduta do banco réu e das demais requeridas constitui-se na falha na prestação de serviço, com evidente negligência no dever objetivo de adotar cautelas para a evitação de equívocos em sua atividade, que acarretem prejuízo financeiro à parte contrária, competindo-lhe, por exemplo, realizar transferências de valores e abertura de contas somente após o consentimento do consumidor. Do contrário, como no caso em tela, tem-se o fortuito interno, ante o risco natural inerente à própria atividade, que foi a causa do evidenciado imbróglio. O resultado, qual seja, o dano experimentado, também mostra-se certo, porquanto devidamente comprovado, haja vista as transferências de valores realizadas para terceiros e a abertura de contas, ambas as condutas à revelia da parte demandante. O nexo etiológico é evidente, porquanto os danos suportados decorrem diretamente da conduta comissiva e omissiva da parte requerida. E, ainda sobre o nexo de

causalidade, cabível pontuar que, considerando o risco inerente à atividade lucrativa exercida, os fornecedores não se eximem da responsabilidade em casos de fortuito interno, que não é capaz nem de romper o nexo causal entre a atividade típica desenvolvida e o evento danoso, nem de afastar a imputação.

Portanto, caracterizada a imperfeição dos serviços prestados pela empresa fornecedora ao consumidor, bem como não comprovada a ocorrência de força maior, caso fortuito ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, imputa-se à ré o dever de reparar os danos causados, de acordo com o art. 14 do Código Consumerista. Este entendimento está consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça que assim 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." Depreende-se da leitura do enunciado que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias consistem em eventos considerados inerentes aos riscos da atividade econômica das instituições financeiras, denominados pioneiramente por Agostinho Alvim como fortuitos internos (cf. ALVIM, Agostinho. *Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências*. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 1972, p. 330-337), inaptos à ruptura do nexo de

causalidade.

A propósito, por oportuno, transcreve-se a explicação de Sérgio Cavalieri Filho: "[o fortuito interno] não exclui a responsabilidade do fornecedor, porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço." (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 11ª edição. São Paulo: Atlas, 2014, p. 231).

Destarte, com espeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras de seus clientes, o que restou descumprido no caso em testilha.

Nesse contexto, importa anotar a relevância da adoção de medidas preventivas, à luz do princípio da prevenção que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. Princípio da Precaução e Evolução da Responsabilidade Civil. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. Responsabilidade civil: De um Direito dos Danos a um Direito das Condutas Lesivas. São

Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

Todavia, os fatos retratados na presente demanda revelam inoperância da parte requerida no tratamento das informações e da segurança nas operações de seus clientes, intrínsecos à sua cadeia de serviço, afastando a hipótese de fato de terceiro (art. 14, §3º, II, do CDC), restando delineado o denominado fortuito interno ínsito à sua atividade de risco.

Nessa senda, sobreleva anotar o descompasso entre as operações fraudulentas e o perfil da parte autora.

Primeiramente, chama a atenção no extrato de fls. 22/23, o fato de que, no dia 12/05/2023, foram efetuadas: i) 8 (oito) transferências no importe de R\$998,00 cada para a conta poupança de Isaac Cavalcanti Miranda; ii) 1 (uma) transferência, no valor de R\$19.839,93, para a conta poupança de Josilaine L R Franca; iii) 03 (três) TEDs nos valores de R\$7.500,00, R\$7.450,00 e R\$4.900,00 para a conta de Elton da Silva Go; iv) 2 (um) TEDs, nas importâncias de R\$9.981,58 e R\$29.953,98, em favor de Rodrigo da Silva. Em segundo lugar, o intervalo entre as transferências bancárias foi curto, sendo que todas as operações foram realizadas no mesmo dia, envolvendo a quantia total de R\$87.609,49, sendo recuperadas as quantias de R\$19.839,93 e R\$14.370,43.

Em outras palavras, os extratos de sua conta revelam que os gastos ocasionados pela fraude não condizem com o perfil de movimentações da conta bancária do requerente, posto que foram realizadas em curto lapso de tempo e envolvendo todo o saldo credor disponível, com nítido perfil fraudulento.

Assim, malgrado manifestamente destoante do perfil de consumo da parte autora, segundo os apontamentos acima, o banco réu permitiu que fossem realizadas as operações impugnadas, bem como as demais requeridas autorizaram a abertura de contas à revelia do demandante, o que evidencia a falha na prestação dos serviços.

Sobreleva acrescentar, por oportuno, que muito embora a parte autora tenha fornecido dados a terceiros, não há elementos que revelem que a conduta da parte autora, ao fornecer tais dados a pessoa que se passou por preposto do banco réu, tenha sido determinante para a ocorrência da fraude, a exemplo do fornecimento de sua senha para terceiros.

Some-se a isso o fato de que a parte autora não se beneficiou de tais transações, impugnando-as desde logo, o que permitiu que parte do prejuízo fosse recuperado.

Infere-se, portanto, a falha na prestação do

serviço: i) da instituição financeira, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes; ii) das demais requeridas de permitir a abertura de contas à revelia da parte autora.

A jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo apresenta julgamentos com o mesmo entendimento:

"INDENIZAÇÃO - Restituição de valor debitado em conta (amortização de empréstimo e transferências), além de indenização por dano moral. Postulante que nega a autoria das transações, atribuída a terceiro mediante utilização dos dados bancários. Fraude incontroversa. Situação que se denomina "Golpe do SMS". Envio de mensagem via celular informando sobre o bloqueio e a necessidade de desbloqueio de cartão. Direcionamento do correntista a página da "web" aparentemente de titularidade do banco, por meio da qual o terceiro extrai os dados bancários do correntista. Culpa exclusiva do consumidor afastada. Teoria do risco. Fortuito interno. Serviço defeituoso. Insegurança. Mensagem Verossímil. Indício de fraude que repercutiu no estorno de pagamento de boleto bancário. Mecanismos de controle e confirmação pessoal. Danos morais. Configuração "in re ipsa"

pelo apontamento do nome da autora nos cadastros de inadimplentes, conduta que implica na interrupção de toda a linha de crédito disponível, trazendo grande transtorno, além da pecha de inadimplente e abalo a honra. Indenização ora arbitrada em R\$10.000,00. Sentença de improcedência. Reforma para declarar a nulidade de todas as transações realizadas mediante fraude e determinar a restituição de todas as quantias indevidamente retiradas da conta da autora. Ônus da sucumbência invertido. - APELO PROVIDO." (TJSP; Apelação Cível nº 1003601-80.2018.8.26.0320, Relator Desembargador RAMON MATEO JÚNIOE, j. 04/12/2018, 18ª Câmara de Direito Privado)

"CONTRATO - Conta corrente bancária - Descontos realizados em conta corrente mediante fraude - Alegação de que teriam sido feitos por culpa exclusiva da correntista que teria fornecido dados pessoais a terceiros - Não acolhimento - Consumidor que recebeu mensagens de texto (SMS) para acesso a links que constavam identificação do banco - fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ. DANO MORAL - Configuração - Descontos indevidos em conta corrente, que o banco se negou a regularizar - Indenização fixada em R\$10.000,00 - Valor reduzido para R\$-5.000,00 como forma de composição razoável para o sofrimento, já

incluídos componentes de punição e desestímulo e considerando-se as peculiaridades do caso, particularmente a conduta do réu – Apelação parcialmente provida." (TJSP; Apelação Cível nº 1007224-34.2017.8.26.0597, Relator Desembargador JOSÉ TARCISO BERALDO, j. 16/10/2018, 37ª Câmara de Direito Privado)

"Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos decorrentes de operações bancárias fraudulentas (empréstimos e transferências eletrônicas). Sentença de procedência. Recurso da ré. 1. Responsabilidade civil. Instituição financeira. Fraude bancária. Cliente lesado por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, aparentemente originada de telefone comercial da ré, por suposta funcionária com conhecimento de dados sigilosos da conta, no mesmo dia em que autora havia comparecido à agência bancária para cancelar aplicação financeira. Transferência de vultosos valores, sem prévia confirmação pelo gerente da conta. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (S. 479 do STJ). Falha na prestação do serviço (art. 14, § 1º do CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação

à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Débitos inexigíveis. 2. Sentença mantida. Recurso desprovido." (TJSP, Apelação Cível nº 1110313-07.2020.8.26.0100, Relator Desembargador ELÓI ESTEVÃO TROLY, j. em 14/03/2023, 15ª Câmara de Direito Privado)

"APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Preliminares de ilegitimidade de parte passiva e de denunciação da lide rejeitadas. Transações fraudulentas em conta bancária da autora. Golpe perpetrado por terceiro, consistente em ligação telefônica com informação de que deveria atualizar os sistemas de segurança para acesso eletrônico à conta bancária (internet banking). Falha no sistema de segurança. Fortuito interno caracterizado -- Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Dano material decorrente do desembolso indevido de quantia monetária. Precedentes do TJSP. Sentença confirmada. Recurso improvido". (TJSP, Apelação nº 1001083-84.2021.8.26.0006, Desembargador Relator NUNCIO THEOPHILO NETO, j. 28/07/2022, 19ª Câmara Direito Privado)

RECURSO – Apelação – "Ação de anulação de ato jurídico c. c. indenização por danos morais" –

Insurgência contra a r. sentença que julgou procedente a demanda – Inadmissibilidade – Aplicação das normas do CDC – Incontrovertida nulidade de contrato firmado em nome do apelado, por terceiro fraudador – Não configurada a culpa exclusiva de terceiro – Banco apelante que responde objetivamente por danos relativos a fraude, nos termos da Súmula 479 do STJ – Falha na prestação dos serviços bancários – Dano moral "in re ipsa" caracterizado – Verba indenizatória devidamente fixada – Sentença mantida – Honorários advocatícios já fixados em percentual máximo – Recurso improvido. (TJSP; Apelação 1015906-88.2014.8.26.0562; Relator (a): Roque Antonio Mesquita de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara Extraordinária de Direito Privado; Foro de Santos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/04/2018; Data de Registro: 09/04/2018).

"BANCÁRIOS - Ação anulatória c/c indenização por danos morais - Empréstimos fraudulentos - Aplicação do CDC Sentença de parcial procedência - Instituições financeiras que insistindo na regularidade dos contratos deveriam provar ter sido mesmo o autor quem compareceu nos atos de contratação Provas não produzidas Prepostos bancários que descuidaram no dever de segurança exigido na aceitação de contratos de mútuos - Prestação de

serviço defeituoso, evidenciado - Requeridos que não se desincumbiram do ônus previsto pelos artigos 373, II, e 429, II, ambos do NCPC, e 6º, VIII do CDC - Fortuito interno - Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479) Pedido declaratório corretamente acolhido - Dano material verificado - Dano moral caracterizado - Hipótese em que o autor suportou inegável transtorno e prejuízo pelo desconto de parcelas incidentes no seu benefício mensal Indenização devida - Arbitramento prestigiado - Redução incabível - Ação parcialmente procedente - Sentença mantida por seus próprios fundamentos nos termos do RITJSP, artigo 252 - Negado provimento ao recurso, e majorada a verba honorária (NCPC, art. 85, §11º)." (TJSP; Apelação 1009240-71.2016.8.26.0604; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sumaré - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/04/2018; Data de Registro: 06/04/2018).

Destarte, efetuada a abertura de contas sem o consentimento da parte demandante, devem ser declaradas inexistentes as referidas relações jurídicas.

Da mesma forma, é incontornável a conclusão de que a parte autora não realizou as transferências impugnadas e nem procedeu à abertura de contas, de modo que é de rigor a

condenação das requeridas no pagamento dos danos materiais sofridos, de forma simples. Por oportuno, no tocante aos juros moratórios, estes são devidos desde a citação, sendo a correção monetária devida desde a data do efetivo prejuízo, que no caso, em relação às operações bancárias impugnadas, a partir da data da transferência (12/05/2023).

Sobre os valores a serem restituídos à parte autora, deverá, sobre cada respectivo desconto, a partir de então, incidir correção monetária, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC), incidindo, ademais, juros de mora à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (art. 406 referido Codex), estes, por sua vez, devidos desde a citação.

Outrossim, quanto ao pedido de indenização por danos morais, a propósito, sequer seria necessária a prova cabal do abalo moral, porquanto a jurisprudência tem entendido que, nesses casos, fica caracterizado o dano moral *in re ipsa*, fato do qual exsurge automaticamente o dever de indenizar.

De qualquer sorte, inegável o abalo sofrido pelo autor, ao verificar o esvaziamento de sua conta bancária, ficando privado de valores que possuía.

Certa, pois, a condenação, passa-se à análise do quantum devido.

Prevista no artigo 5º, inciso X, da Carta Magna, a indenização por danos de aspecto moral é palco de infindáveis querelas doutrinárias e jurisprudenciais, mormente com a proliferação de demandas acerca do tema. Tem-se buscado, é bem de ver, coibir a utilização do instituto como meio de enriquecimento sem causa. Porém, é curial que não se deixem indenados danos efetivamente observados, ainda que não sejam expressivos, embora consideráveis, no tocante às consequências, se razoáveis e amoldados ao conceito doutrinário que se lhe impôs. A repressão deve ficar adstrita aos abusos de aproveitadores casuísticos.

O arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial/pessoal das partes, suas atividades, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se da experiência e do bom senso, atento à realidade da vida,

notadamente, à situação econômica atual e às peculiaridades do caso concreto.

A importância arbitrada deve, a um tempo, atender a finalidade de compensar e dar satisfação ao lesado, assim como desestimular a reincidência.

Por conseguinte, considerando os elementos acima discriminados, estipula-se a indenização devida pela parte requerida à parte autora em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), como tutela jurisdicional satisfatória e razoável. Ademais, este valor não acarretará o enriquecimento ilícito da parte requerente, nem estado de penúria à parte demandada.

Para os fins do disposto no artigo 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, fica salientado que as demais teses eventualmente não apreciadas não são capazes de infirmar a este julgador conclusão diversa à acima estabelecida.

ANTE O EXPOSTO e considerando tudo o mais que dos autos consta, extinguindo o feito com resolução de mérito, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido, o que faço para ratificar a medida liminar de fls. 36/42, bem como:

- declarar a inexistência de relação jurídica

com as requeridas MERCADO PAGO e PAGSEGURO;

- condenar o os requeridos a restituírem à parte autora, de forma simples, os valores indevidamente transferidos da conta corrente do autor da seguinte forma, a saber: i) ao réu BANCO DO BRASIL, a quantia de R\$27.500,92; sendo ainda referido banco solidariamente responsável a pagar; ii) a quantia de R\$15.583,55 devida pela requerida PagSeguro à autora; iii) a quantia de R\$9.981,58 devida pela requerida Mercado Pago à autora; incidindo, a partir de cada transferência (12/05/2023), correção monetária, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC), e juros de mora à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (art. 406 referido Codex), estes, por sua vez, devidos desde a citação;

- condenar as requeridas, solidariamente, a pagarem à parte autora a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), a título de indenização por danos morais, corrigidos monetariamente (pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado e divulgado pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE),

ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389 CC)) a partir da data desta sentença (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e com incidência de juros moratórios à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil (art. 406 referido Codex), estes, por sua vez, devidos desde a citação.

Em razão da sucumbência da parte requerida e por força do disposto nos artigos 82, §2º; 84; 85, §§2º e 16, e 86, todos do Código de Processo Civil, e Súmula 3261 do Superior Tribunal de Justiça, arcará a parte demandada com o integral pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.

Oportunamente, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe” (fls. 434/448).

As rés, ora apelantes, não negam que o autor foi vítima de estelionatários, que se passaram por ele e abriram conta em seu nome e efetuaram transações após ganharem a confiança do autor fornecendo a ele informações sigilosas.

Cumpra às apelantes demonstrar a

regularidade da abertura das contas junto ao Mercadopago e PagueSeguro em nome do autor, bem como que as transações questionadas foram, de fato, realizadas por ele, o que não ocorreu no presente caso, não se desincumbindo, portanto, de seu ônus probatório.

Destarte, não pode ser afastada a responsabilidade das recorrentes, restando mantida a procedência do pedido formulado na presente demanda.

Patente o abalo moral à esfera do autor, diante da abertura de conta em seu nome por estelionatários e transações sem sua autorização, causando-lhe constrangimento, irritação, sofrimento, revolta íntima, tudo tipificando o dano moral que constitucionalmente é passível de indenização, independentemente de qualquer prejuízo de natureza patrimonial (artigo 5º, inciso V, da Constituição Federal).

É que se "tem como conceito de dano moral o prejuízo extrapatrimonial, o que fere o ego, a alma, os sentimentos, a dor, pelo que não valores econômicos, mas suscetíveis de reparação". (...) O que se repara é "o sofrimento, a emoção, o defeito físico ou moral, em geral uma dolorosa sensação sentida pela pessoa, atribuindo-se à palavra dor o mais amplo significado" (vide Augusto Zenun, Dano Moral e sua reparação, Forense, 1994, página 90).



Inexiste critério objetivo e uniforme para a quantificação do dano moral, dada a ausência de regulamentação específica. Daí a fixação da indenização segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, com o fito de alcançar valor nem muito elevado, nem ínfimo a ponto de tornar-se inexpressivo devendo a sua quantificação ser arbitrada caso a caso.

Assim, sopesadas as circunstâncias, mostra-se justo o valor fixado a título de indenização por danos morais no montante de R\$ 8.000,00, que se mostra razoável e adequado para fazer frente ao abalo moral sofrido pela parte autora, não merecendo redução.

Ante o exposto, nega-se provimento aos recursos. Majoram-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação.

**LUIS CARLOS DE BARROS**  
**Relator**