



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000064937

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004103-74.2024.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada ROSITA SILVA LUZ DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA).

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 ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E LUIS CARLOS DE BARROS.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5059 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1004103-74.2024.8.26.0266
Comarca: Itanhaém - 3ª Vara
Juiz 1ª Instância: Rafael Vieira Patara
Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A.
Apelada: Rosita Silva Luz de Lima

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. ABERTURA INDEVIDA DE CONTA DIGITAL. FORTUITO INTERNO. DANO MORAL CONFIGURADO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO COMPROVA DILIGÊNCIA MÍNIMA NA ABERTURA DA CONTA FRAUDULENTA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

Apelação interposta por Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A. contra sentença que julgou procedente ação indenizatória movida por Rosita Silva Luz de Lima, em razão de conta fraudulenta aberta em seu nome. A sentença confirmou a tutela de urgência, determinou o encerramento da conta, anulou as operações realizadas e fixou indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, além de honorários de R\$ 1.500,00.

II. Questão em discussão

Há cinco questões em discussão: (i) definir se há responsabilidade da instituição pela abertura de conta fraudulenta; (ii) apurar se há fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima; (iii) examinar a existência de dano moral indenizável; (iv) verificar a razoabilidade do valor fixado; (v) avaliar a proporcionalidade dos honorários advocatícios arbitrados.

III. Razões de decidir

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras decorre do risco da atividade exercida, sendo inaplicável a excludente do fortuito externo quando a fraude decorre de falha no sistema de segurança da empresa. A abertura de conta bancária com uso indevido de dados da autora sem verificação mínima da identidade e autenticidade dos documentos caracteriza defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC. A instituição financeira não comprova que adotou os protocolos exigidos pela Resolução BCB nº 4.753/2019 e demais normativos do Banco Central para abertura de contas digitais, tampouco apresentou qualquer prova de consentimento da autora. A alegação de culpa exclusiva de terceiros ou da vítima pela "fragilização

de dados" não afasta a responsabilidade da instituição, que é obrigada a adotar mecanismos de autenticação eficazes. O dano moral configura-se concretamente, diante da evidente violação aos direitos da personalidade da autora, pessoa idosa e hipossuficiente, que teve sua identidade utilizada para fins ilícitos, sendo compelida a acionar o Judiciário para encerrar a conta e anular transações. O valor de R\$ 5.000,00 arbitrado a título de indenização por dano moral é proporcional às circunstâncias do caso, atendendo à função compensatória e pedagógica da medida. Os honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00, nos termos do art. 85, §8º, do CPC, mostram-se compatíveis com a natureza e a complexidade da demanda. Impõe-se, de ofício, o ajuste do comando sentencial para delimitar que a anulação das operações fraudulentas se restringe àquelas realizadas por meio da conta aberta junto à própria PagSeguro, não alcançando eventuais contratos de empréstimo firmados com instituições estranhas à lide. Sentença mantida, com ajuste, de ofício, do alcance do dispositivo.

IV. Dispositivo e tese

Recurso desprovido, com observação.

Tese de julgamento: 1. A abertura de conta bancária digital sem a verificação da identidade do titular caracteriza falha na prestação do serviço e enseja responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. A alegação de culpa exclusiva de terceiros ou da vítima não afasta a responsabilidade da instituição, quando ausente prova da adoção dos mecanismos de segurança exigidos pelas normas regulatórias. 3. A fraude bancária decorrente da abertura irregular de conta configura fortuito interno, integrando o risco do empreendimento. 4. O dano moral deve ser comprovado, e, diante do abalo evidente, sua configuração decorre de elementos concretos do processo. 5. A condenação por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 revela-se proporcional e adequada às particularidades do caso. 6. A anulação das operações fraudulentas deve limitar-se às transações realizadas pela conta aberta junto à própria instituição ré.

Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, incisos V, X e XXXV; CDC, arts. 6º, VI, VIII e 14, §§1º e 3º, II; CPC, arts. 373, I e II, 487, I e 85, §§8º e 11; Resolução BCB nº 4.753/2019; Resolução CMN nº 5.171/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp nº 1.197.929/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.08.2011.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 183/192) interposto por **Pague Seguro Internet Instituição de Pagamentos S.A.** contra a r. sentença proferida às fls. 172/179, a qual julgou procedente a ação de responsabilidade civil cumulada com indenização por danos morais ajuizada por **Rosita Silva Luz de Lima** em face da apelante, para confirmar a tutela de urgência deferida (fls. 31/32), reconhecer a responsabilidade da ré pelas operações fraudulentas, determinar o definitivo encerramento da conta bancária da autora junto à ré e anulação de todas as operações relacionadas ao caso, bem como condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, atualizada monetariamente a partir da data da sentença pelo IPCA e acrescida de juros legais (diferença entre a Taxa Selic e o IPCA, calculada mensalmente pelo Bacen, conforme Resolução nº CMN 5.171/24), também a partir desta data, julgando extinto o processo com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. A ré foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte adversa arbitrados em R\$ 1.500,00, com suporte no artigo 85, §8º, do Código de Processo Civil.

Em apelação, **Pague Seguro Internet Instituição de Pagamentos S.A.** alega, em síntese: **(i)** preliminar de erro material na sentença, considerando que a conta aberta em nome da apelada foi bloqueada permanentemente em 14.04.2024, antes do ajuizamento da ação ocorrido em 13/06/2024, ensejando a perda superveniente do objeto da demanda, devendo a ação ser extinta sem resolução do mérito, nos termos do artigo 485, VI, do CPC; **(ii)** ausência de responsabilidade civil pela abertura da conta, sustentando que cumpriu as determinações da Resolução 4.753/19 do Banco Central do Brasil, validando a identidade e a autenticidade das informações fornecidas mediante confrontação com bancos de dados públicos e privados, inexistindo elementos objetivos que indicassem a potencial prática de fraudes no momento da abertura; **(iii)** ocorrência de fortuito externo, caracterizado pela ação de terceiros fraudadores que utilizaram dados fragilizados da apelada, configurando culpa exclusiva de terceiro e da própria vítima pela fragilização de seus dados pessoais, afastando a responsabilidade da apelante nos termos do artigo 14, § 3º, II, do CDC; **(iv)** inexistência de danos morais passíveis de indenização, considerando que a conta foi cancelada antes do ajuizamento da ação e que a apelada não comprovou ter sofrido qualquer desdobramento extraordinário, repercussão extrapatrimonial ou transtorno extraordinário em decorrência dos fatos narrados; **(v)** subsidiariamente, caso mantida a condenação por danos morais, pugna pela minoração do valor arbitrado em R\$ 5.000,00, por considerá-lo desproporcional e irrazoável; **(vi)** reforma ou minoração dos honorários sucumbenciais fixados, diante da ausência de complexidade da demanda.

Pretende a reforma da r. sentença para reconhecer o erro material e julgar extinta a ação sem resolução do mérito, por perda superveniente

do objeto; alternativamente, julgar improcedentes os pedidos autorais, reconhecendo a ausência de responsabilidade civil da apelante pela abertura da conta e pela ocorrência dos fatos narrados; afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00; subsidiariamente, caso mantida a condenação por danos morais, minorar o valor arbitrado, adequando-o aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; reformar a sentença para excluir ou minorar os honorários sucumbenciais fixados; inverter o ônus sucumbencial para que a apelada seja condenada ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 200/204) pela apelada Rosita Silva Luz de Lima, pugnando pelo desprovimento do recurso e manutenção integral da r. sentença. Sustenta que a responsabilidade da apelante é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, tratando-se de fortuito interno. Argumenta que a apelada é idosa, aposentada, hipossuficiente e avessa a transações eletrônicas, tendo sido vítima de fraude bancária gravíssima com abertura ilegítima de conta em seu nome e transações fraudulentas superiores a R\$ 75.000,00. Afirma que a alegação de "fragilização de dados" ignora o dever da instituição de verificar identidade e monitorar comportamentos atípicos. Defende a configuração do dano moral *in re ipsa* e a legitimidade da inversão do ônus da prova, dada a hipossuficiência técnica da consumidora idosa. Requer a manutenção da sentença e a condenação da ré em custas e honorários.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.

A preliminar de extinção da ação sem resolução de mérito, por perda de objeto, suscitada pela apelante não merece acolhimento.

Ainda que a conta tenha sido bloqueada em 14.04.2024, antes do ajuizamento da ação em 13.06.2024, tal fato não enseja a perda superveniente do objeto da demanda.

A ação não se limitou ao pedido de encerramento da conta, abrangendo também o reconhecimento da responsabilidade da ré pelas operações fraudulentas, a anulação de todas as operações relacionadas ao caso e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

O encerramento administrativo da conta não suprime o interesse da apelada em obter pronunciamento judicial sobre os demais pedidos formulados na inicial, especialmente quanto ao reconhecimento da responsabilidade civil e à reparação pelos danos morais decorrentes da abertura fraudulenta da conta e das operações irregulares realizadas.

Subsiste, portanto, integralmente o interesse processual da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelada quanto aos pedidos remanescentes, não havendo que se falar em perda do objeto ou extinção do processo sem resolução do mérito.

Rejeita-se, portanto, a preliminar.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conhecimento do presente recurso e o recebimento em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

Recebe-se o recurso somente no efeito devolutivo, nos termos do art. 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil.

O recurso **não comporta provimento.**

Cuida-se de ação de responsabilidade civil cumulada com pedidos de indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Rosita Silva Luz de Lima, ora apelada, em face de PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A., ora apelante.

A apelada alegou que, no final de março e início de abril de 2024, três mulheres, vestidas com uniformes do INSS, compareceram à sua residência afirmando realizar “prova de vida” de aposentados. Dias depois, constatou, em sua conta no Banco Mercantil, a ausência de saldo e múltiplas transações via PIX que não reconhecia. Verificou, ainda, a existência de empréstimos fraudulentos, que totalizaram R\$ 75.997,47, alguns em seu próprio nome, vinculados a conta aberta junto à apelante. Declarou jamais ter utilizado meios eletrônicos para transações financeiras e não ter solicitado qualquer crédito.

Sustentou ser idosa, de poucos recursos e sem familiaridade com tecnologia, imputando à instituição financeira falha de segurança na abertura da conta e na autorização das operações. Requeru o encerramento da conta, a declaração de inexistência de débitos e indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00, além da restituição dos valores subtraídos (fls. 13/14).

O Juízo de origem deferiu a gratuidade de justiça, a tramitação prioritária e, em sede de tutela de urgência, determinou o cancelamento da conta bancária aberta indevidamente em nome da apelada, a ser cumprido em dois dias, sob pena de multa diária (fls. 31/32).

A apelante apresentou contestação (fls. 65/70), alegando ausência de responsabilidade, inexistência de danos morais e inaplicabilidade da inversão do ônus da prova. Argumentou que a conta fora aberta mediante dados legítimos da autora e que a fraude teria decorrido de terceiros, sem falha de segurança. Afirmou, ainda, que atua apenas como intermediadora de pagamentos e que também fora vítima do golpe, requerendo a improcedência integral da ação e a revogação da tutela antecipada.

Instadas as partes a especificar provas (fl. 164), a apelante

declarou não possuir outras a produzir, reiterando o pedido de julgamento antecipado e a improcedência dos pedidos (fl. 167).

Sobreveio sentença (fls. 172/179), na qual o Juízo julgou procedente a ação. Considerou aplicável o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, com base na Súmula 297 do STJ, e reconheceu a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência técnica da autora, invertendo o ônus da prova. Entendeu que a abertura e movimentação da conta em nome da apelada, sem sua ciência, evidenciaram falha na prestação do serviço e ausência de mecanismos eficazes de segurança. Destacou que as operações foram atípicas e incompatíveis com o perfil da consumidora, configurando risco inerente à atividade bancária e ensejando a responsabilidade objetiva da instituição.

Reconheceu a ocorrência de dano moral, diante da privação dos recursos e da angústia causada à consumidora, fixando a indenização em R\$ 5.000,00, a ser corrigida pelo IPCA e acrescida de juros legais conforme a Resolução CMN nº 5.171/24. Confirmou a tutela de urgência, determinou o encerramento definitivo da conta e a nulidade das operações fraudulentas, condenando a apelante ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00, nos termos do artigo 85, §8º, do CPC. Por fim, declarou extinto o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

A controvérsia recursal resume-se em: (i) responsabilidade civil da instituição financeira pela abertura da conta fraudulenta e pelas operações subsequentes, com análise da ocorrência ou não de falha na prestação do serviço e da configuração de fortuito interno ou externo (art. 14, §3º, II, do CDC); (ii) culpa exclusiva de terceiro e da vítima, arguida pela apelante, que sustenta que a fraude decorreu da fragilização de dados pessoais da autora, afastando a sua responsabilidade; (iii) configuração e extensão do dano moral, considerando a alegação de inexistência de abalo extrapatrimonial e o encerramento prévio da conta; (iv) quantum indenizatório, em caráter subsidiário, para eventual minoração do valor fixado a título de dano moral (R\$ 5.000,00), à luz dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade; (v) honorários advocatícios de sucumbência, quanto à adequação do valor arbitrado em R\$ 1.500,00, diante da alegada simplicidade da causa.

Preliminarmente, impõe-se destacar aspecto relevante que não foi adequadamente enfrentado pela r. sentença recorrida e que reclama **ajuste para adequada delimitação dos limites objetivos do comando judicial.**

Compulsando-se detidamente os autos, constata-se que não restou claramente demonstrado, seja pela narrativa da petição inicial, seja pelos extratos bancários juntados às fls. 19/24, qual instituição financeira efetivamente concedeu os empréstimos fraudulentos que totalizam aproximadamente R\$ 32.825,08, creditados na conta bancária da apelada junto ao Banco Mercantil do Brasil.

Os extratos bancários revelam a existência de "CONTRATO EMPRESTIMO" (docs. 89180, 89181, 28973 e 28974) e "CRED CARTAO CONSIGNA" (docs. 327 e 328), todos creditados em abril de 2024 na conta corrente nº 0384/01.019.366-0, agência 0384, mantida pela apelada no Banco Mercantil. Todavia, os documentos não especificam se tais empréstimos foram concedidos pela própria apelante PagSeguro, pelo Banco Mercantil ou por outras instituições financeiras, limitando-se a registrar o crédito dos valores na conta da consumidora.

A única relação contratual claramente identificada nos autos entre a apelada e a apelante PagSeguro decorre da abertura fraudulenta de conta de pagamento em nome da consumidora, para a qual foram transferidos, via PIX, valores superiores a R\$ 29.939,99 (fls. 25/30), provenientes justamente dos empréstimos fraudulentos e da movimentação irregular na conta do Banco Mercantil.

Nesse contexto, embora a r. sentença tenha determinado genericamente "a anulação de todas as operações relacionadas ao caso" (fls. 172/179), tal comando sentencial não pode, sob pena de ofensa aos limites subjetivos da coisa julgada, atingir eventuais contratos de empréstimo firmados com instituições financeiras estranhas à presente lide, nos termos do artigo 506 do Código de Processo Civil.

Com efeito, a coisa julgada somente pode vincular as partes do processo (CPC, art. 506), sendo vedado que seus efeitos alcancem terceiros que não integraram a relação processual e não tiveram oportunidade de exercer o contraditório e a ampla defesa.

Assim, impõe-se, de ofício, ajustar o comando sentencial para que a declaração de inexistência dos negócios jurídicos e a anulação das operações fraudulentas recaiam, nesta fase cognitiva, exclusivamente sobre aquelas realizadas diretamente pela apelante PagSeguro, quais sejam: (i) A abertura fraudulenta da conta de pagamento em nome da apelada junto à PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.; (ii) Todas as movimentações, transações e operações realizadas através da referida conta fraudulenta; (iii) Eventuais débitos, cobranças ou restrições cadastrais decorrentes da utilização indevida da conta fraudulenta.

No que concerne aos empréstimos consignados e contratos de cartão de crédito consignado que teriam sido fraudulentamente contratados, cuja origem não restou esclarecida nos presentes autos, **a anulação de tais negócios jurídicos somente poderá ser determinada em face da apelante PagSeguro** se restar demonstrado, em fase de cumprimento de sentença, que os referidos empréstimos foram efetivamente contratados perante a ora apelante.

Caso se comprove, no cumprimento de sentença, que os empréstimos fraudulentos foram concedidos por outras instituições financeiras não incluídas no polo passivo desta demanda, caberá à apelada,

assim querendo, promover as medidas judiciais cabíveis em face dos efetivos credores, porquanto a coisa julgada emanada na presente lide não lhes alcança.

Tal delimitação não representa julgamento *extra petita*, mas sim adequação técnica do provimento jurisdicional aos exatos limites da lide e da legitimidade passiva, preservando-se a eficácia do título executivo judicial e evitando-se futura alegação de nulidade do julgado por parte de terceiros estranhos ao processo.

Feita essa necessária ressalva e ajuste no comando judicial, passo à análise do mérito recursal.

A responsabilização do banco réu pela falha na prestação do serviço bancário encontra respaldo também na teoria do consumidor por equiparação, especialmente na figura do consumidor *bystander*, prevista no art. 17 do Código de Defesa do Consumidor: *“Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.”*

Trata-se de típica relação de consumo, pois as partes são enquadradas aos conceitos de consumidor e fornecedor, dispostos nos artigos 2º e 3º do CDC, nos termos da Súmula nº 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”*

Prosseguindo, a insurgência recursal sobre a ausência de responsabilidade civil da instituição financeira pela abertura da conta fraudulenta e pelas operações subsequentes, com análise da ocorrência ou não de falha na prestação do serviço e da configuração de fortuito interno ou externo, não merece prosperar.

A apelante sustenta não ter responsabilidade pelos fatos, alegando que a conta bancária foi aberta mediante o envio de dados verdadeiros da autora, o que afastaria qualquer falha de segurança e caracterizaria culpa exclusiva de terceiro ou da própria vítima pela fragilização de seus dados pessoais.

Entretanto, a análise da defesa e dos documentos juntados (fls. 71/157) evidencia que tais alegações não encontram respaldo probatório, revelando-se mera tentativa de transferir à consumidora o ônus de uma conduta que decorre diretamente da deficiência dos mecanismos de controle da instituição.

A apelante limitou-se a afirmar que a conta foi aberta com os dados da autora, **mas não apresentou qualquer elemento concreto que comprove a existência de contratação válida.**

Não há nos autos instrumento contratual, formulário de abertura de conta, documentos pessoais da parte apelada, termo de adesão, assinatura eletrônica, selfie de validação facial, comprovação de endereço IP, geolocalização, código de autenticação, mensagem de confirmação ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer outro dado técnico que demonstre que a autora tenha, de fato, autorizado ou realizado o cadastro.

Os únicos documentos trazidos consistem em cópias genéricas de termos e regras de uso, padronizadas, sem qualquer vínculo individualizado com a autora, incapazes de demonstrar a origem e a autenticidade do suposto relacionamento jurídico. Ausente prova mínima da contratação, resta patente a inexistência de vínculo entre as partes.

O argumento de que a autora teria fragilizado seus dados pessoais tampouco elide a responsabilidade da instituição.

A abertura de conta em nome de terceiro sem a devida verificação de identidade configura falha na prestação do serviço, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. É dever da instituição adotar mecanismos de verificação capazes de impedir o uso indevido de dados pessoais, especialmente considerando que sua atividade é de alto risco e exige controle rigoroso de segurança cibernética.

Ao permitir a abertura de conta com base apenas em informações cadastrais, sem checagem de autenticidade documental ou confirmação biométrica, a apelante assumiu o risco do evento danoso. Trata-se de risco inerente ao empreendimento, não podendo ser transferido ao consumidor.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

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: 1197929 PR 2010/0111325-0, Relator.: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 24/08/2011, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 12/09/2011 - destaquei)

A ausência de qualquer documento que comprove a contratação demonstra de forma inequívoca que o dano decorreu de falha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sistêmica da própria instituição, que não se cercou das cautelas necessárias para impedir fraudes previsíveis. Ademais, o fato de as operações terem sido realizadas de forma atípica, em curto espaço de tempo e sem qualquer comunicação prévia à titular legítima, reforça o caráter interno do evento.

O fortuito alegado pela instituição não é externo, pois não resulta de causa estranha ao serviço prestado, mas de deficiência de controle e autenticação inerente à atividade que exerce. Conforme o artigo 14, §3º, inciso II, do CDC, somente o fortuito externo é capaz de romper onexo causal, o que não se verifica em casos de fraude bancária eletrônica, em que a segurança do sistema integra a própria obrigação do fornecedor. Assim, não há que se falar em excludente de responsabilidade.

Apesar da alegação de culpa atribuída a terceiros, observa-se que a instituição apelante não comprovou ter observado as exigências normativas do Banco Central do Brasil no processo de abertura da conta utilizada pelos fraudadores.

Sabe-se que a abertura de contas e a verificação das informações cadastrais dos clientes constituem atos regulados e fiscalizados pelo Banco Central, cabendo às instituições financeiras adotar procedimentos rigorosos de identificação, qualificação e validação de dados, conforme dispõem os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 e os artigos 16º e 18º da Resolução nº 3.978/2019.

Tais dispositivos impõem às instituições o dever de verificar e validar a identidade dos titulares e a autenticidade das informações fornecidas, mediante confronto com bancos de dados de caráter público ou privado, bem como de adotar medidas de segurança compatíveis com o perfil de risco do cliente e a natureza da relação negocial.

No caso concreto, ainda que se admita que a apelante também tenha sido alvo da ação de terceiros, **o êxito da fraude somente se concretizou porque a conta bancária foi aberta sem a devida observância das cautelas regulamentares.**

O exame dos autos revela que a instituição financeira não apresentou nenhum documento capaz de demonstrar o cumprimento dos deveres de verificação e validação de dados. Não há prova da coleta e validação da identidade da titular supostamente cadastrada, tampouco da confrontação das informações apresentadas com bases públicas ou privadas, nem da verificação do endereço de residência, como exigido pelo artigo 18 da Resolução nº 3.978/2019.

A apelante limitou-se a afirmar que a conta foi aberta mediante o envio de dados pessoais e documentos da autora, o que, por si só, não comprova a regularidade da abertura. A mera apresentação de informações unilaterais não supre a obrigação de validação técnica e cruzamento de dados,

tampouco exonera a instituição do dever de segurança. Se as instituições financeiras exigem de seus clientes máxima cautela na guarda de senhas e dados pessoais, é igualmente indispensável que adotem, em contrapartida, mecanismos efetivos de controle e de autenticação de identidade, capazes de impedir que terceiros abram contas fraudulentas em nome de pessoas inocentes.

A ausência de comprovação do cumprimento das medidas impostas pelas resoluções do Banco Central demonstra que o serviço prestado foi defeituoso, por não oferecer a segurança esperada em razão da natureza da atividade desempenhada. A ocorrência de fraude, nestas circunstâncias, constitui fortuito interno, inseparável do risco do empreendimento, não se caracterizando causa excludente de responsabilidade nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Ressalte-se que o evento danoso era perfeitamente previsível, dada a incidência crescente de fraudes eletrônicas, e poderia ter sido evitado mediante a adoção de medidas mínimas de segurança.

A omissão da apelante em validar adequadamente os dados apresentados e em monitorar a movimentação estranha da conta, **permitindo que fossem realizadas transações vultosas em poucos dias após a abertura, reforça o defeito do serviço, pois a aparência de fraude é evidente.**

O nexo causal entre o dano e a conduta negligente da instituição é inequívoco: o golpe somente se concretizou porque a conta foi aberta de forma irregular, sem as cautelas exigidas pelas normas regulatórias e pela boa prática bancária.

Desse modo, não há como acolher a tese de ausência de responsabilidade. A falha na verificação de identidade e na segurança do sistema, somada à inexistência de prova de contratação válida, evidencia que a apelante não se desincumbiu do ônus que lhe cabia, devendo, portanto, responder objetivamente pelos prejuízos causados à consumidora, nos termos do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara e este E. TJSP:

APELAÇÕES. DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "GOLPE DO FALSO LEILÃO". RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL DO BANCO RECEBEDOR DOS VALORES. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. FALHA NO DEVER DE DILIGÊNCIA NA ABERTURA DE CONTA UTILIZADA POR ESTELIONATÁRIO. RESOLUÇÃO BCB Nº 4.753/2019. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE OBSERVÂNCIA DAS CAUTELAS ESPERADAS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO CORRENTISTA E DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR MANTIDO. RECURSOS

DESPROVIDOS. I. Caso em exame Trata-se de ação indenizatória proposta por vítima contra suposto golpista e o banco no qual ele possuía conta utilizada no crime, em razão de fraude ocorrida mediante o denominado "golpe do falso leilão", na qual o autor realizou transferência bancária no valor de R\$ 25.925,00. Sustentou falha do dever de cuidado da instituição financeira ao permitir a abertura de conta em nome do corréu sem as cautelas exigidas pela Resolução BCB nº 4.753/2019. Sobreveio sentença de procedência, condenando solidariamente os réus ao pagamento de R\$ 25.925,00 a título de danos materiais e R\$ 10.000,00 por danos morais. Insurgem-se o banco e o corréu correntista, este representado por curadoria especial. II. Questão em discussão As controvérsias submetidas a julgamento consistem em: (i) saber se a instituição financeira responde civilmente pelos danos decorrentes da abertura e movimentação de conta utilizada em fraude por terceiro; (ii) definir se houve descumprimento do dever de diligência previsto na Resolução BCB nº 4.753/2019; (iii) verificar a existência de responsabilidade solidária entre o banco e o corréu Daniel; (iv) examinar a adequação do quantum indenizatório fixado a título de dano moral. III. Razões de decidir O conjunto probatório demonstra que, após a anulação da sentença anterior e a reabertura da instrução processual, o banco foi intimado em diversas oportunidades para apresentar os documentos relativos à abertura da conta do corréu, o que não cumpriu, alegando impossibilidade de localização dos registros. **A Resolução BCB nº 4.753/2019, em seus arts. 2º e 7º, impõe às instituições financeiras o dever de assegurar a integridade, autenticidade e confidencialidade das informações e documentos utilizados na abertura de contas, bem como de verificar e validar a identidade e qualificação dos titulares. A inobservância desse dever configura falha na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias". O banco recorrente não logrou demonstrar que adotou as cautelas mínimas exigidas, limitando-se a sustentar, de modo genérico, a inexistência de nexos causal. Diante da ausência de prova de regularidade da abertura da conta fraudulenta, subsiste a conclusão de que a negligência da instituição contribuiu para a ocorrência do ilícito.** O corréu Daniel, por sua vez, não comprovou o alegado uso indevido de seus dados, ônus que

Ihe incumbia nos termos do art. 373, II do CPC, razão pela qual subsiste a sua responsabilidade solidária com o banco. Configurado o nexa causal entre a falha do serviço e o dano experimentado, é devida a indenização por dano moral, uma vez que a situação ultrapassa o mero aborrecimento e acarreta efetiva angústia ao consumidor lesado. O valor fixado em R\$ 10.000,00 mostra-se adequado aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando as circunstâncias do caso, a gravidade do evento e a capacidade econômica dos réus, sendo desnecessária a sua redução. IV. Dispositivo e tese Recursos desprovidos. Teses de julgamento: **"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno, devendo comprovar que observaram os deveres de diligência previstos nos arts. 2º e 7º, I, da Resolução BCB nº 4.753/2019, quando da abertura de contas utilizadas por estelionatários."** **"A ausência de comprovação, em juízo, da regularidade do procedimento de abertura de conta enseja o reconhecimento de falha na prestação do serviço e impõe a responsabilização da instituição financeira."** "O correntista em cujo nome se movimentaram valores fraudulentos responde solidariamente, se não demonstrar a utilização indevida de seus dados pessoais." "É cabível a indenização por dano moral quando a falha na prestação do serviço bancário acarreta prejuízo patrimonial e transtorno relevante à vítima de fraude." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CDC, arts. 6º, VI e VIII, e 14; CPC, arts. 373, II, e 487, I; Resolução BCB nº 4.753/2019, arts. 2º e 7º, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, REsp nº 2124423/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 27.08.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1136161-25.2022.8.26.0100, Rel. Des. Roberto Maia, j. 01.04.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1001714-80.2024.8.26.0084, Rel. Des. Roberto Maia, j. 24.09.2025. (TJSP; Apelação Cível 1006487-22.2021.8.26.0005; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2025; Data de Registro: 14/10/2025 - destaquei)

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. ABERTURA DE CONTA SEM OBSERVÂNCIA DAS NORMAS DO BACEN. CONTA UTILIZADA POR ESTELIONATÁRIOS PARA APLICAR GOLPES. RESTITUIÇÃO DE VALORES TRANSFERIDOS. DANO

MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelação cível de Banco Santander (Brasil) S.A. contra sentença que julgou procedente pedido indenizatório formulado por Irenice Alves Abauat e outro, em razão de fraude bancária envolvendo abertura de conta por terceiro e transferência, pela vítima, de R\$ 87.865,00. O banco foi condenado à restituição integral do valor, com correção desde a transferência e juros desde a citação, além do pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais para cada autor. II. Questões em discussão Há quatro questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes da abertura de conta fraudulenta utilizada para aplicar golpe; (ii) estabelecer se há nexos causal entre a conduta do banco e o prejuízo experimentado; (iii) determinar se se configura dano moral indenizável na hipótese; (iv) verificar a adequação do valor fixado a título de indenização. III. Razões de decidir **O banco responde objetivamente pelos danos decorrentes da abertura e manutenção de conta bancária em nome de terceiro fraudador, sem observância das normas da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, conforme estabelece o art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ. A existência de conta corrente aberta sem a devida verificação de identidade e qualificação do titular, utilizada como instrumento da fraude, caracteriza falha na prestação do serviço. O nexo causal entre a conduta omissiva da instituição financeira e o prejuízo experimentado pelos autores é inequívoco, uma vez que a fraude somente se concretizou em virtude da conta irregular mantida pelo banco. A condição de consumidor por equiparação (bystander), prevista no art. 17 do CDC, legitima os autores à proteção consumerista, mesmo sem vínculo contratual direto com o banco.** O dano moral não se presume nos casos de fraude bancária e exige prova do efetivo abalo moral sofrido, sobretudo quando há. A falha administrativa do banco não é capaz, por si só, de caracterizar os danos morais. Precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP. Sentença parcialmente reformada, para afastar a condenação por danos morais. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por conta bancária aberta sem diligência e usada para fraudes, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 2. Configura-se o nexo causal quando a estrutura bancária viabiliza o golpe. 3. O dano moral exige comprovação de abalo relevante, sendo incabível sem prova do prejuízo extrapatrimonial. Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, incisos V e X; CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 17; CPC, arts. 85, §2º,

86, caput, e 99, §2º; Resolução BACEN nº 4.753/2019. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, j. 16.09.2024 (TJSP; Apelação Cível 1002903-87.2022.8.26.0529; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2025; Data de Registro: 06/06/2025 - destaquei)

Responsabilidade civil - Fraude bancária – Autora que realizou pagamento, via PIX, induzida a erro por meio de comunicação eletrônica fraudulenta, que simulava contato de seu fornecedor habitual - **Fraude, de natureza sofisticada, que envolveu a abertura de conta bancária com indícios de intento fraudulento, sem a devida observância dos deveres de verificação e validação da identidade do titular - Instituição financeira ré que não comprovou a adoção dos procedimentos exigidos pela regulamentação vigente (Resolução BCB nº 4.753/19) - Falha na prestação do serviço configurada - Responsabilidade objetiva nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ - Ausência de relação contratual direta com a vítima que não afasta a incidência do art. 17 do CDC - Inexistência de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima - Sentença de procedência parcial da ação mantida - Apelo do da ré desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1001376-97.2024.8.26.0281; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025 - destaquei)**

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS - Autores que afirmam terem firmado contrato de cessão de direitos creditórios decorrentes de precatórios e terem efetuado o pagamento por meio de depósito na conta corrente da cedente Valdira Dias de Araujo, ocasião em que alegam a ocorrência de fraude, pois tal conta bancária foi aberta com documentos falsificados, resultando em transferência indevida de R\$ 532.686,00 - Sentença de primeira instância julgou improcedentes os pedidos, reconhecendo a ilegitimidade ativa dos autores Alberto Mansur e Erza Rony Chalom e a ausência de falha na prestação dos serviços da instituição financeira - Recurso da parte autora. ILEGITIMIDADE DE PARTE - Constatado que os pagamentos contestados foram realizados por terceira empresa distinta daquela que figura como autora, não se

verifica a titularidade do direito material alegadamente violado por Alberto Mansur e Ezra Rony Chalom - A simples alegação de que os valores transferidos teriam origem em depósitos realizados pelos autores não é suficiente para lhes conferir legitimidade ativa, nos termos do art. 17 do CPC - Ausente prova de prejuízo patrimonial direto ou vínculo contratual com a instituição financeira ré, mantém-se a sentença que reconheceu a ilegitimidade ativa dos apelantes. RESPONSABILIDADE CIVIL - Reconhecida a legitimidade ativa apenas da empresa autora que realizou uma das transferências - Configurada relação de consumo, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, que prevê responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços (art. 14, CDC) - **A abertura da conta fraudulenta sem observância das cautelas exigidas pelas Resoluções nº 4.753/2019 e nº 3.978/2019 do BACEN caracteriza falha na prestação do serviço - Incide a Súmula nº 479 do STJ, que reconhece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno decorrente de fraudes - Conta que, pouco tempo depois de aberta, recebe depósito de mais de meio milhão de reais com subsequentes pagamentos e transferências vultosas para terceiros, sem levantar questionamentos por nenhum sistema de segurança do banco - Ausente comprovação de excludentes legais, como culpa exclusiva da vítima ou inexistência de defeito, impõe-se a condenação da instituição financeira ao ressarcimento dos danos materiais no valor de R\$ 177.562,00 - Sentença parcialmente reformada. Dá-se parcial provimento ao recurso. (TJSP; Apelação Cível 1104253-13.2023.8.26.0100; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025 - destaquei)**

A instituição financeira, ao operar serviços digitais de pagamentos e abertura de contas, assume integralmente o dever de garantir a inviolabilidade e autenticidade das transações realizadas em seu ambiente virtual. O consumidor, parte hipossuficiente e alheio ao controle técnico das operações, não pode ser penalizado por falhas estruturais ou insuficiência de mecanismos de segurança. Nesse contexto, a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, e corretamente determinada na sentença, reforça que incumbia à apelante demonstrar a lisura do processo de abertura da conta, o que não ocorreu.

Não bastam meras alegações genéricas ou reprodução de normas internas; era imprescindível a comprovação de que a conta foi efetivamente aberta pela autora, com manifestação válida de vontade e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observância dos protocolos de segurança exigidos pelo Banco Central e pela legislação de proteção ao consumidor.

Ausente essa demonstração, subsiste a responsabilidade objetiva da instituição, nos termos do artigo 14 do CDC e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe ser objetiva a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Trata-se de fortuito interno, diretamente ligado ao risco da atividade econômica desempenhada.

O evento danoso não decorreu de fato imprevisível e inevitável, mas de falha concreta de segurança e de autenticação. A conduta da instituição violou o dever de confiança e o princípio da boa-fé objetiva, gerando dano presumido à autora, que teve sua identidade utilizada de forma fraudulenta e foi compelida a acionar o Judiciário para obter o encerramento da conta e a anulação das operações.

Diante desse quadro, resta evidente que a apelante não logrou comprovar qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora. Não houve demonstração de contratação válida, tampouco prova de que adotou medidas adequadas de segurança para evitar a fraude.

A tentativa de atribuir culpa à consumidora é insustentável e contrária ao regime protetivo do Código de Defesa do Consumidor. Assim, deve ser rejeitada a insurgência recursal da ré, mantendo-se o reconhecimento da responsabilidade civil objetiva pela abertura indevida da conta e pelas operações fraudulentas subsequentes, com base no artigo 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ.

A alegação da apelante de **inexistência de dano moral indenizável**, sob o argumento de que a conta fraudulenta fora encerrada antes do ajuizamento da ação e de que não houve prova de abalo extrapatrimonial concreto, não merece guarida.

Com efeito, a análise dos autos revela situação que transcende, em muito, o mero aborrecimento cotidiano. A apelada, pessoa idosa, aposentada e desprovida de familiaridade com o ambiente digital, viu-se subitamente privada da tranquilidade e da segurança patrimonial, ao constatar que terceiros, valendo-se de fragilidades do sistema de segurança da instituição financeira, haviam aberto conta bancária em seu nome e movimentado vultosos valores, inclusive mediante transações fraudulentas em valores elevados.

Relevante destacar que não houve demonstração de participação ativa da vítima no episódio, porquanto a instituição financeira apelante sequer foi capaz de demonstrar a utilização de documentos da autora na abertura da conta bancária pelos fraudadores.

Ou seja, nem mesmo por via oblíqua a vítima teria

concorrido com a causa do específico evento danoso delimitado na presente ação: abertura de conta bancária em nome de terceiro, para realização de crimes.

A narrativa não se resume a um evento técnico ou burocrático. A utilização indevida de dados pessoais, a abertura de conta em nome da consumidora e as operações fraudulentas realizadas sem qualquer controle pela instituição financeira representam grave violação à esfera da personalidade, atingindo diretamente atributos essenciais como a honra, a reputação e a paz de espírito.

O constrangimento e a angústia decorrentes da necessidade de se defender judicialmente de relações jurídicas que jamais celebrou constituem dano moral concreto, real e mensurável, não uma mera presunção abstrata.

O encerramento administrativo da conta antes da propositura da demanda, longe de afastar o abalo experimentado, **apenas confirma o reconhecimento tácito da irregularidade pela própria instituição**, que, contudo, não evitou que a consumidora suportasse os efeitos psicológicos e práticos da fraude, inclusive o receio de novos golpes, a desconfiança generalizada em relação ao sistema financeiro e o transtorno de ter sua identidade utilizada como instrumento delitivo.

Conforme os precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP, acima já citados, a abertura fraudulenta de conta bancária e a utilização indevida de dados pessoais de terceiros ensejam dano moral efetivo, pela violação direta à dignidade e à integridade moral da vítima, sobretudo quando pertence a grupo vulnerável, como o idoso. A ofensa, neste contexto, é evidente e palpável, ainda que não dependa de prova pericial ou médica, pois decorre de circunstâncias objetivamente comprovadas nos autos.

No que toca à fixação do *quantum indenizatório*, observa-se que o dano moral não encontra, na legislação, parâmetro para sua fixação, competindo o seu arbitramento ao magistrado, que *“deverá fazê-lo de modo impositivo, levando em conta o binômio ‘possibilidades do lesante condições do lesado’, cotejando sempre com as particularidades circunstanciais do fato danoso, tudo com o objetivo de alcançar: a) um valor adequado ao lesado, pelo vexame, ou pelo constrangimento experimentado; b) uma compensação razoável e equitativa não para apagar os efeitos da lesão, mas para reparar os danos, sendo certo que não se deve cogitar de mensuração do sofrimento, ou da prova da dor, exatamente porque esses sentimentos estão ínsitos no espírito humano”* (Humberto Theodoro Júnior, Dano Moral, 7ª ed., Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2010, p.55)

O C. Superior Tribunal de Justiça tem consagrado a doutrina da dupla função na indenização do dano moral, que deve ter cunho compensatório e penalizante. Dentre os muitos julgados que transcorrem sobre o tema, destaca-se o REsp. nº 318379-MG, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que asseverou em seu voto: *“(...) a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar de sua ratio essendi compensatória, e, assim, causar enriquecimento indevido à parte. É preciso que o prejuízo da vítima seja aquilatado numa visão solidária da dor sofrida, para que a indenização se aproxime o máximo possível do justo (...)”.

Importa destacar que o Código Civil, em seu art. 944, dispõe que “a indenização mede-se pela extensão do dano”. Não obstante, a fixação do valor compensatório por dano moral não se submete a critério tarifado, devendo considerar as circunstâncias do caso concreto, para que se evite tanto o enriquecimento sem causa da vítima quanto o estímulo à conduta lesiva.

O valor de R\$ 5.000,00 fixado pelo Juízo de origem mostra-se adequado e proporcional às particularidades do caso concreto. Atende aos critérios da razoabilidade e da moderação, considerando a gravidade do ilícito, a repercussão do dano, a condição econômica das partes e o caráter pedagógico da medida.

Confirmam-se precedentes desta C. Câmara, a respeito da quantificação de danos morais em hipóteses similares:

DANOS MORAIS – O descumprimento do dever de resguardar a segurança dos dados da parte autora, vítima de fraude para abertura de conta corrente, com consequente instauração de inquérito policial em razão de seu uso para o cometimento de crimes, constitui fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência. - Mantida a r. sentença recorrida, no que concerne à condenação da parte ré ao pagamento de indenização de danos morais na quantia de R\$ 5.000,00, com incidência de correção monetária a partir do arbitramento. JUROS SIMPLES DE MORA – Reforma da r. sentença, para determinar a incidência de juros de mora a partir da data do evento danoso, que, na hipótese em exame, corresponde à data de abertura da conta bancária por terceiros fraudadores - Por se tratar de responsabilidade extracontratual, uma vez que não demonstrada a existência de relação contratual entre as partes, os juros simples de mora, na condenação ao pagamento de indenização por danos morais, incidem a partir do evento danoso. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – Reforma da r. sentença, para majorar a condenação da parte ré ao pagamento de honorários advocatícios para R\$1.518,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento – O valor do pedido objeto da ação que foi acolhido basta para o reconhecimento de que a presente demanda se enquadra,

em que cabe arbitramento por apreciação equitativa (CPC, art. 85, § 8º), em razão de proveito econômico inestimável ou irrisório ou valor da causa muito baixo - Incabível o emprego do valor da condenação como base de cálculo da verba honorária, visto que, para fins de base de cálculo da verba honorária, o montante em questão compreende importância irrisória - Como se trata de demanda em que cabe arbitramento por apreciação equitativa (CPC, art. 85, § 8º), de rigor, a reforma da r. sentença, para majorar a condenação da parte ré ao pagamento de honorários advocatícios para R\$1.518,00, com incidência de correção monetária a partir da data deste julgamento, com base no art. 85, caput, §§ 1º e 8º, do CPC, considerando-se os parâmetros dos incisos I a IV, do § 2º, do mesmo art. 85, montante este que se revela como razoável e adequado, sem se mostrar excessivo, para remunerar condignamente o patrono da parte autora, em razão do zelo do trabalho por ele apresentado e da natureza e importância da causa. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1010059-69.2024.8.26.0590; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2025; Data de Registro: 30/09/2025 - destaquei)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – **Abertura de conta corrente, contratação de mútuo e de outros serviços bancários realizados por fraudadores - Inexistência de prova relação jurídica entre as partes** – Banco não prova ter a autora feito a contratação eletrônica - Fraude perpetrada por terceiros - Responsabilidade objetiva do Banco réu decorre do risco de sua atividade – Ato ilícito – Configuração - Dano moral evidente – Desnecessidade de prova - Dano "in re ipsa" – **Majoração da indenização de R\$ 5.000,00 para R\$ 15.000,00** – Sentença reformada neste ponto – Recurso do Banco réu desprovido e provido em parte o da autora. (TJSP; Apelação Cível 1006419-92.2023.8.26.0008; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 17/06/2024 - destaquei)

A indenização não deve importar em enriquecimento indevido, mas tampouco pode ser simbólica a ponto de desestimular a adoção de medidas eficazes de segurança por parte das instituições financeiras. O montante arbitrado revela-se equilibrado, preservando tanto a função compensatória —ao minorar o sofrimento suportado pela vítima—quanto a função preventiva e punitiva, ao advertir a fornecedora quanto à necessidade de aprimorar seus controles internos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se vislumbrando desproporção manifesta, tampouco excesso ou inadequação do valor arbitrado, impõe-se a manutenção integral da condenação por danos morais, tal como fixada na sentença.

Rejeitam-se, assim, as insurgências recursais da apelante quanto à inexistência de abalo extrapatrimonial e à minoração do quantum indenizatório.

Por fim, deve ser afastada a insurgência recursal quanto aos honorários advocatícios de sucumbência, sob o argumento de desproporcionalidade do valor fixado em R\$ 1.500,00 diante da alegada simplicidade da causa.

O montante foi corretamente arbitrado com base no artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil, considerando a natureza da demanda, o zelo profissional, o tempo de tramitação e a baixa expressão econômica da causa.

O valor fixado mostra-se razoável, proporcional e suficiente para remunerar adequadamente o trabalho desenvolvido pelo patrono da parte vencedora, não havendo qualquer vício ou excesso que justifique sua redução.

Rejeita-se, portanto, a insurgência recursal quanto aos honorários advocatícios.

Por todo o exposto, **nega-se provimento** ao recurso de apelação interposto.

Observe-se o ajuste, de ofício, para delimitar, com a necessária precisão, que a declaração de inexistência dos negócios jurídicos e a anulação das operações fraudulentas **alcançam exclusivamente aquelas realizadas diretamente pela apelante**, consistentes em: **(i)** a abertura fraudulenta da conta de pagamento em nome da apelada junto à PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.; **(ii)** todas as movimentações, transações e operações realizadas por meio da referida conta fraudulenta; **(iii)** eventuais débitos, cobranças ou restrições cadastrais decorrentes da utilização indevida dessa conta.

Os contratos de empréstimo ou operações consignadas (extratos de fls. 19/30) se firmados com outras instituições financeiras não integram o objeto da presente demanda e não são alcançados pelos efeitos deste julgado, **que se limita exclusivamente às operações realizadas pela apelante PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.** A apuração deverá ser feita em sede de cumprimento de sentença, com apresentação dos documentos de contratação das transações, pela parte apelada, **a fim de identificar a instituição financeira concedente de cada um deles, com adequada apuração do que foi encampado pela coisa julgada.**

Mantêm-se, no mais, as condenações impostas na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sentença quanto à indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com os consectários legais estabelecidos em primeiro grau.

Diante do desprovimento integral do recurso, e em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária fixada em primeiro grau para o montante de R\$ 2.000,00, ante a fixação por apreciação equitativa na origem, nos termos do § 8 do mesmo artigo.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **nego provimento** ao recurso, **com observação.**

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI
RELATORA
Assinatura Eletrônica