



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000026847

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006343-21.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante/apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado/apelante JUAN MORALES JULIÃO PEDRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do autor e deram provimento ao recurso da ré. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 29 de janeiro de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1006343-21.2024.8.26.0562

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelantes e reciprocamente apelados: Juan Morales Julião Pedro e Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

6ª Vara Cível do Foro de Santos

Juiz Prolator: Dr. Fabio Francisco Taborda

Voto nº 5166

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. FRAUDE. ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA POR TERCEIRO EM NOME DO AUTOR. PRÁTICA DE GOLPES. ENCERRAMENTO DE CONTA. DANO MORAL.

Sentença de procedência. Insurgência do autor e da ré.

I. Caso em exame

O autor alega que seus dados foram utilizados de forma fraudulenta para abrir uma conta no PagSeguro, resultando em investigação policial.

II. Questão em discussão

A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade da ré por falha na prestação do serviço ao permitir a abertura de conta com dados fraudulentos e (ii) a adequação do valor da indenização por dano moral.

III. Razões de decidir

A responsabilidade objetiva da ré é configurada pela falha na prestação do serviço, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo irrelevante a alegação de fortuito externo.

A indenização por dano moral deve ser reduzida para R\$ 5.000,00, considerando os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, além dos precedentes da Corte.

IV. Dispositivo e tese

Recurso da ré provido para reduzir a indenização por dano moral para R\$ 5.000,00. Recurso do autor desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor por falha na prestação do serviço. 2. A fixação do quantum indenizatório deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Sentença de procedência, mantença por seus próprios fundamentos. Artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Recurso do autor não provido. Apelo da ré provido.

Vistos.

Trata-se de ação com pedidos de obrigação de fazer e de indenização por dano moral julgados procedentes pela r. sentença de fls. 184/190, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a pretensão inicial, para: a) condenar a requerida a encerrar a conta bancária vinculada ao nome do autor e à sua inscrição no CNPJ como empresário individual, ratificando, neste ato, a tutela provisória concedida a fls. 33; e b) condenar a ré a pagar, em favor do requerente, indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, a ser corrigida monetariamente, segundo os índices da Tabela Prática/TJSP, a partir desta data (S. nº 362/STJ), e acrescida de juros de mora, contados de 16 de janeiro de 2.024 (data em que realizadas as operações fraudulentas em nome do requerente - fls. 23 - S. nº 54/STJ), à taxa de 1% a.m. até 28 de agosto de 2.024, data em que a Lei Federal nº 14.905/2.024, responsável pela alteração da redação do artigo 406, §1º, do CC, passou a produzir efeitos. A partir daí, será aplicada a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária. Sucumbente, a requerida arcará com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios do requerente, estes fixados 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC”.

Recorreu a ré (fls. 200/206), aduzindo que a fraude ocorreu por ato de terceiros, caracterizando fortuito externo, a afastar sua responsabilidade nos termos do artigo 14, §3º, I, do Código de Defesa do Consumidor. Não houve falha na prestação do serviço, pois apenas recepcionou documentos enviados pelo fraudador, não sendo possível prever a fraude. Não houve qualquer prejuízo ou repercussão extrapatrimonial comprovada pelo autor, tornando indevida a indenização. Requereu a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos, ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização e dos honorários sucumbenciais, além da inversão do ônus da sucumbência.

Apelou o autor (fls. 210/218), alegando ser o montante arbitrado ínfimo diante da gravidade do dano, pois sofreu constrangimento ao ser

intimado para prestar esclarecimentos em inquérito policial por fraude cometida por terceiros, decorrente da abertura indevida de conta em seu nome por falha de segurança da PagSeguro. A empresa deveria ter adotado mecanismos para impedir a fraude e a indenização deve cumprir função compensatória e punitiva. Requereu a reforma da sentença para majorar o valor da indenização para R\$ 20.000,00, conforme pedido inicial, mantendo os demais termos da decisão.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparado o recurso do réu (fls. 207/209), dispensado o preparo pelo autor em razão da concessão da justiça gratuita (fls. 33).

Apresentadas contrarrazões (fls. 222/226 e 227/230), refutando os apelados os argumentos apresentados pelos apelantes.

É o relatório.

Narrou o autor ter sido intimado a prestar esclarecimentos em um inquérito policial, pois seus dados foram utilizados de forma fraudulenta para abrir uma conta jurídica no PagSeguro, vinculada a um CNPJ que ele desconhecia. Essa conta foi usada para aplicar golpes, fazendo com que fosse investigado injustamente. Alegou que nunca abriu empresa nem conta jurídica, e a ré agiu com negligência ao permitir a abertura da conta sem as devidas cautelas. Sustentou a ocorrência de danos à honra e à imagem, pois passou a responder a inquérito policial por crime que não cometeu. Requereu o encerramento imediato da conta fraudulenta e a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor mínimo de R\$ 20.000,00

A PagSeguro apresentou contestação, a conta foi aberta de forma legítima e o autor contratou serviços e contraiu débitos. Defendeu a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, afirmando ser a relação era comercial e não de consumo final. Argumentou que cumpre normas do Banco Central e utiliza sistemas automatizados para validação de identidade, não havendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

falha na prestação do serviço.

O autor pretende a majoração do valor para R\$ 20.000,00, enquanto a ré busca a reforma integral da sentença, alegando ausência de responsabilidade, ocorrência de fortuito externo e inexistência de dano moral, ou, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório.

A relação jurídica deve ser apreciada sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Embora a ré sustente que o serviço foi contratado para fins comerciais, não há prova de ter o autor efetivamente utilizado a conta para atividade empresarial.

Ademais, mesmo que se tratasse de pessoa jurídica, o artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor equipara a consumidor todas as vítimas do evento, o que inclui aquele que sofre os efeitos do defeito do serviço, ainda que não tenha participado diretamente da relação contratual.

A abertura de conta mediante utilização indevida de dados pessoais configura falha na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade objetiva prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, impondo ao fornecedor o dever de reparar os danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, independentemente de culpa.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes ocorridas no âmbito de suas operações, por se tratar de risco inerente à atividade, conforme enunciado da súmula 479: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”. A alegação de fortuito externo não se sustenta, pois a fraude decorreu da insuficiência dos mecanismos de segurança adotados pela ré, circunstância que se insere no risco do negócio.

Quanto ao dano moral, não se pode negar a gravidade da situação enfrentada pelo autor, que teve seus dados utilizados para abertura de conta destinada à prática de ilícitos, sendo intimado para prestar esclarecimentos em

inquérito policial por crime de estelionato (fls. 19/24).

Tal fato ultrapassa o mero dissabor cotidiano, atingindo sua esfera de dignidade e reputação, com repercussões concretas em sua vida pessoal e profissional.

A indenização deve cumprir dupla função: compensatória, para atenuar os efeitos do abalo sofrido, e pedagógica, para desestimular condutas negligentes por parte do fornecedor. Contudo, a fixação do *quantum* deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, levando em conta a extensão do dano, a conduta da ré, sua capacidade econômica e os parâmetros adotados pelo Tribunal em casos análogos.

Em precedentes recentes desta Corte, os valores fixados para hipóteses de abertura fraudulenta de conta, sem inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito, têm variado entre R\$ 5.000,00 e R\$ 8.000,00. Considerando as peculiaridades do caso concreto, em que houve envolvimento do autor em investigação criminal, mas sem demonstração de repercussões patrimoniais ou exposição pública prolongada, o valor arbitrado na origem, de R\$ 10.000,00, mostra-se acima dos parâmetros usualmente aplicados, impondo-se sua redução para R\$ 5.000,00, quantia suficiente para atender às finalidades da indenização sem ensejar enriquecimento indevido.

Diante do exposto, acolhe-se o pleito da ré para reduzir a indenização por dano moral para R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente desde a sentença e acrescidos de juros conforme fixado na origem.

Por fim, no que se refere ao pedido da ré para redução dos honorários de sucumbência, não há razão para acolhê-lo. O percentual de 20% sobre o valor da condenação, fixado na sentença, está em consonância com os critérios do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, considerando o grau de zelo do profissional, a natureza da causa e o trabalho realizado. A demanda não apresenta complexidade extraordinária, tampouco exigiu produção de provas técnicas ou dilação probatória relevante, razão pela qual o percentual aplicado é adequado e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

proporcional.

Quanto ao pedido do autor para majoração dos honorários, também não há razão para acolhimento, pois o percentual de 20% já corresponde ao teto previsto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil e é compatível com a natureza e complexidade da causa.

Pelo exposto, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso da ré e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do autor.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora