



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000042421**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012453-75.2024.8.26.0161, da Comarca de Diadema, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada CIBELE MARTINS CORREA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1012453-75.2024.8.26.0161**  
**Apelante: Pagueguero Internet Instituição de Pagamento S/A**  
**Apelado (a): Cibele Martins Correa**  
**Origem: Foro de Diadema - 02ª Vara Cível**  
**Juiz de Direito: Dr. Andre Pasquale Rocco Scavone**

**Voto nº 4508**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS.  
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta contra sentença de primeira instância que declarou a inexistência de contrato entre as partes e condenou a ré ao pagamento de R\$20.000,00 por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade da instituição financeira pela abertura indevida de contas em nome da autora e (ii) a adequação do valor da indenização por danos morais fixado na sentença.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A instituição financeira não comprovou a regularidade da abertura das contas, deixando de apresentar elementos suficientes para demonstrar o consentimento válido da autora. 4. A responsabilidade objetiva da instituição financeira está configurada, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, devido à falha na prestação do serviço e ao risco do empreendimento.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

5. Recurso parcialmente provido para reduzir a indenização por danos morais para R\$5.000,00. Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de falhas na prestação de serviços. 2. A indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

**Legislação Citada:**

Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, art. 406; Código de Processo Civil, art. 487, I.

**Jurisprudência Citada:**

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; TJSP, Apelação Cível 1002088-21.2020.8.26.0510, Rel. Ana Catarina Strauch, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 14.04.2021; TJSP, Apelação Cível 1013588-70.2022.8.26.0007, Rel. Celina Dietrich Trigueiros, 27ª Câmara de Direito Privado, j. 12.11.2024.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 234/235, cujo relatório se adota, na ação promovida por **Cibele Martins Correa** em face de **PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A**, que julgou procedente os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

*“Do exposto, julgo PROCEDENTE o pedido e extinta a ação, com a solução de mérito, nos termos do art. 487, I, CPC, para declarar a inexistência de contrato entre a autora e a ré e condeno a ré a pagar o valor de R\$20.000,00, atualizado desde a publicação da sentença pela tabela do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, sobre o qual incidirá juros de mora na forma do art. 406, CC, contados da citação, pena de multa nos termos do art. 523, §1º CPC, e execução forçada a requerimento do credor. Arcará a parte ré com custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação”.*

No recurso, o réu/apelante sustenta a regularidade da abertura das contas, em conformidade com as normas do Banco Central do Brasil. Afirma que foram abertas contas digitais mediante o envio de cópia da identidade da autora e selfie. Aduz a inexistência de danos morais e, subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 263; 270).

Contrarrazões (fls.253/259).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A autora ajuizou a demanda alegando que, no dia 05/09/2024, ao tentar efetuar uma compra em uma padaria com seu cartão de débito

do Banco Bradesco, não conseguiu utilizá-lo, pois sua conta havia sido bloqueada.

Contatou a instituição bancária e foi informada da ocorrência de um bloqueio no valor de R\$ 96,59, em razão de uma ordem judicial. O banco esclareceu que o bloqueio estava relacionado ao processo nº 5014813-68.2024.8.13.0518, em trâmite no Juizado Especial Cível de Poços de Caldas, no qual figura como autora Silvana Donizete de Souza Silva e como réus a Sra. Cibele Martins Correa, ora demandante e Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A

Em consulta à sua advogada, a autora tomou conhecimento de que se cuidava de uma ação de indenização, na qual a autora daquela demanda, Sra.S ilvana, teria recebido mensagens via WhatsApp de alguém se passando por um familiar, solicitando transferência de dinheiro, o que resultou no envio de R\$ 1.589,90 (fls.33/34).

Contudo, a conta informada para o PIX possuía como titularidade a Sra., Cibele, aberta junto ao Pagseguro, sem sua autorização. A autora da presente demanda afirma, ainda, que tomou conhecimento que, além desta conta, foram abertas outras, em quase 20 instituições financeiras distintas.

Diante desses fatos, registrou boletim de ocorrência no dia 09/09/2024 (fls.31/32).

Afirma que tais acontecimentos lhe causaram prejuízos de ordem moral e material, além do risco de responder a processo criminal por suposta prática de estelionato ou fraude.

O réu, em sua defesa, sustenta a regularidade da contratação, e que para a liberação dos serviços financeiros houve a validação da identidade da parte através de *selfie* e envio de documento pessoal.

É certo que em razão da complexidade das atividades bancárias, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus produtos pelos clientes. O fornecedor, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nota-se verossimilhança nas alegações da autora, vez que os fatos narrados na inicial encontram consonância nos documentos apresentados.

Nesse passo, não se desconhece que a abertura de contas de forma eletrônica é válida. No entanto, diante da negativa expressa da autora em relação à celebração do contrato, incumbia à instituição financeira demonstrar, de forma clara e inequívoca, que houve consentimento válido, o que não ocorreu no caso.

A foto da autora e documento pessoal (fls.66), supostamente utilizados para a abertura de conta não são suficientes para demonstrar a autenticidade do negócio jurídico, uma vez que podem ser astuciosamente obtidos por terceiros.

Não foram fornecidos a assinatura digital, geolocalização, histórico de aceites, endereço de IP e outros elementos aptos a demonstrar a regularidade da transação.

A abertura de conta de maneira simples, impõe sobre a fornecedora, o risco do empreendimento. Quanto mais simples, maior o acesso aos clientes, porém, maiores a chance de fraudes. Por isso, haveria de se cercar do máximo possível de medidas contra contratação indevida.

Além disso, os documentos de fls. 148/156 informam que a conta já foi bloqueada por fraude, o que reforça a existência de falha na prestação do serviço e evidencia a responsabilidade da ré pelos danos suportados.

A situação noticiada, portanto, deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que a abertura de conta apresenta relação com a atividade desempenhada pelo apelante, não tendo o condão de romper o nexos causal existente.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

*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.*

*(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)*

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Nessas hipóteses, a obrigação independe da demonstração de culpa, conforme dispõe a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Nesse sentido, seguem julgados:

*APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Prestação de Serviços – Fraude aplicada por terceiros no sistema de telefonia móvel e em aplicativo bancário – Autora postula indenização por danos morais - Sentença de improcedência em relação ao banco e de parcial procedência em relação à empresa de telefonia – Insurgência recursal da autora e da corré Claro – Preliminar de ilegitimidade passiva afastada – Autora imputa conduta irregular à corré - Golpe do "SIM SWAP" - Migração não autorizada do número de telefone celular da autora para outro chip em posse de terceiros - Facilitação de acesso aos dados e aplicativos da autora – Terceiros que acessaram conta bancária da autora e realizaram transações - Falha do sistema de segurança dos corréus - Inexistência de prova da regularidade da transferência da linha telefônica e das transações bancárias - Responsabilidade objetiva e solidária dos réus (artigo 7º, § único, CDC e Súmula 479 do STJ) - Dano moral evidenciado - Quantum mantido em R\$5.000,00 – Sentença reformada apenas para condenar solidariamente o corréu ao pagamento da*

*indenização pelos danos morais – RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA CORRÉ DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1002088-21.2020.8.26.0510; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Rio Claro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/04/2021; Data de Registro: 12/04/2021)*

*APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral. Contratação de empréstimos bancários por estelionatários ("SIM Swap"). Sentença de parcial procedência. RECURSOS manejados pela operadora corré e pelo banco corréu. EXAME: Preliminar de ilegitimidade ativa do autor afastada. Teoria da asserção que dispõe que as condições da ação devem ser vislumbradas à luz dos termos da petição inicial. Autor que comprou em seu nome celular com SIM Card para a coatora, sua esposa. Relação jurídico-obrigacional entre as partes. Mérito: Autora que teve seu SIM Card clonado e suas contas bancárias invadidas por golpistas por meio da utilização da autenticação de dois fatores (2FA). Fraudadores que realizaram a contratação de dois empréstimos totalizando o valor de R\$ 2.700,00 e, em seguida, fizeram 540 transferências via PIX a terceiro. Hipótese, "in casu", que somente é possível caso permitida a clonagem do SIM Card ("Chip") da requerente. Falha na prestação de serviços de ambos os requeridos que caracteriza fato de serviço. Inversão do ônus da prova que se opera "ope legis", dada a incidência do art. 14 do CDC. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, conforme a Súmula 479 do C. STJ. Fortuito interno. Banco corréu que não logrou êxito em se desincumbir do ônus que lhe foi imposto "ope legis", nem em demonstrar que a invasão da conta bancária por terceiro teria ocorrido por força de falha atribuível exclusivamente à operadora. Inteligência do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Circunstância que não afastada a responsabilidade da operadora corré. Nexo causal entre o déficit de segurança tanto do banco quanto da operadora e os danos causados que foi demonstrado. Responsabilidade objetiva também da corré operadora. Plataformas que não ofereceram a segurança que o*

*consumidor delas esperava. Exegese do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Ausência de solução do problema até o ajuizamento da ação. Compensação por dano moral. Transtornos na tentativa de recuperar os valores e o número que perduraram por meses. Invasores que tiveram acesso à conta bancária da autora e demais dados pessoais. Violação aos direitos de personalidade. Necessidade de intervenção judicial. Teoria do Desvio Produtivo. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 pelo Juízo "a quo". Monta que se adequa aos parâmetros médios da jurisprudência em casos similares, atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta a mora na solução da problemática, extensão dos danos sofridos e a capacidade econômica da requerida, bem como observa a função punitiva e pedagógica da verba. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Inteligência do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. RECURSOS DESPROVIDOS.*

(TJSP; Apelação Cível 1013588-70.2022.8.26.0007; Relator (a): Celina Dietrich Trigueiros; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024)

Como pontua o magistrado em sentença (fls.234)

*“A prova de que a ré contratou com a autora é seu ônus e o que veio aos autos não é suficiente. Fotografias de cédula de identidade ou da pessoa são elementos frágeis e, contestado o contrato, não podem ser aceitas, máxime se a ré não comprova que o vínculo foi utilizado pela autora de modo legítimo.*

*Não bastasse a ré não provar, tenta manter a absurda versão de que "a autora mantém três contas", confundindo a ficção com realidade, a simulação com o fato. Não há contrato com a autora e a ré não tem zelo ao contratar e ao contestar o pedido.*

*A propósito, porque a outra ação está em Poços de Caldas senão pelo fato de que não foi a autora, que reside em Diadema, quem abriu as contas?*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Quanto à obrigação de fazer, ainda que a ré não tenha comprovado, certamente já bloqueou as contas utilizadas para fraudes.*

*O dano material, com efeito, não ocorreu. E também é insignificante em face da gravidade dos fatos na esfera moral, pois a ré fez a autora passar por criminosa”.*

Nesse sentido, em razão da evidente falha do serviço prestado pela instituição, correta a declaração de inexistência do contrato firmado em nome da autora junto à instituição ré.

No caso, também está configurado o dano moral.

Ainda que o réu negue ter cometido qualquer ato ilícito, restou comprovada sua falha na prestação de serviços ao promover a abertura de conta em nome da autora, devendo responder pelos prejuízos daí advindos.

Tal situação não se configura como mero aborrecimento, uma vez que foram realizadas transações indevidas em nome da autora, houve o ajuizamento de demanda judicial contra si, além do registro de boletim de ocorrência, circunstâncias que extrapolam o dissabor cotidiano e caracterizam dano indenizável.

Quanto ao valor indenizatório, contudo, comporta reforma. Na espécie, respeitados os fundamentos da r. sentença, o montante arbitrado é excessivo e desproporcional à gravidade do dano moral suportado pela autora.

Centrado nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, fixo o montante de R\$ 5.000,00, que se mostra mais adequado às circunstâncias do caso e se encontra em conformidade com julgados do E. Tribunal de Justiça de São Paulo:

*“APELAÇÃO DO RÉU – BANCÁRIO - EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS – Consumidora que nega celebração de dois contratos de mútuo com a casa bancária – Regularidade da contratação que não restou demonstrada – Instituição financeira que apresenta instrumentos firmados na modalidade digital, indicando assinaturas eletrônicas da autora, expressamente impugnadas – Prova pericial na área*

*tecnológica não produzida na origem, muito em razão do desinteresse do apelante - Ônus da prova em caso de alegação de inautenticidade é da parte que produziu o documento – Incidência do artigo 429, inciso II, do CPC, e do Tema repetitivo nº 1061, do STJ (REsp 1846649/MA) - Deficiência probatória do réu conduz à declaração de nulidade dos negócios jurídicos, com a consequente devolução do montante total descontado da autora – Incidência da tese assentada no Tema nº 929, do C. STJ, observadas as datas dos descontos e a modulação de seus efeitos (EAREsp nº 676.608/RS) - **Dano moral configurado – Ofensa ao íntimo da apelada – Injusta diminuição patrimonial - Quantum indenizatório que, contudo, comporta minoração - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de alterar a forma de devolução do indébito e reduzir o montante fixado a título de danos morais para o valor de R\$ 5.000,00”.** (TJSP; Apelação Cível 1002450-78.2023.8.26.0005; Relator (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)*

*“APELAÇÃO. EMPRÉSTIMOS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO BRINDE - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA EM PARTE. FRAUDE BANCÁRIA. Contratações não reconhecidas de empréstimos em nome da autora. Requerente afirma ter recebido pacote cuja origem e remetente desconhecia, sendo compelida pelo entregador a fornecer “selfie” para confirmação da entrega - Banco réu que não se desincumbiu de comprovar a regularidade das contratações questionadas, cuja autenticidade foi questionada pela consumidora - Art. 373, II, do CPC. Inexigibilidade dos débitos decorrentes dos contratos discutidos. Restituição simples dos valores descontados. DANOS MORAIS. Caso peculiar - Violação à intimidade e à privacidade da consumidora idosa, que teve seus dados*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*peçoais indevidamente utilizados, causando intranquilidade e desassossego - Jurisprudência, inclusive desta c. Câmara Parcelas dos empréstimos discutidos que comprometiam quase a totalidade do benefício previdenciário da autora - Autora que ajuizou a demanda no mês seguinte aos fatos. Situação vivenciada que supera o mero aborrecimento cotidiano - **Indenização reduzida para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade** - Suficiência para cumprir o duplo caráter da condenação, em especial o vetor preventivo. Reforma da r. sentença neste tópico. SENTENÇA REFORMADA RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (Apelação Cível nº 1002964-93.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, Rel. Sergio Gomes, j. 28/07/2025)*

Dessa forma, acolho parcialmente o recurso do réu para reduzir a condenação ao pagamento de indenização por danos morais para o valor de R\$5.000,00.

Sendo mínima a modificação do julgado, mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais feita na sentença, e como houve parcial provimento do recurso, não é caso de majoração dos honorários sucumbenciais, na forma do Tema 1059 do STJ.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**