



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000015398

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012867-11.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelada CLENILDA NEVES SANTANA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

LUIZ ARCURI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO N.º 16.925

Apelação: 1012867-11.2024.8.26.0020 – São Paulo

Apelante: PagSeguro Internet Instituição de Pagamentos S/A

Apelada: Clenilda Neves Santana

Juíza sentenciante: Paula Narimatu de Almeida

DANO MORAL. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. Exame do caso. Autora que foi ré de ação de cobrança em razão da abertura de conta bancária em seu nome de forma fraudulenta. Réu que admite em e-mail que a abertura da conta se deu de forma irregular e não juntou qualquer documentação hábil à comprovação da legitimidade da operação. Fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do STJ. Fato que superou o mero dissabor para a autora à vista de ação indevidamente ajuizada em seu nome, verificando-se o dano de natureza moral. Recurso desprovido, com majoração dos honorários advocatícios de sucumbência na forma do art. 85, § 11 do CPC.

- I -

Na r. sentença às fls. 109/113, cujo relatório adoto, foram *julgados procedentes* os pedidos desta ação movida por *Clenilda Neves Santana* em face de *PagSeguro Internet Instituição de Pagamentos S/A* , tendo sido reconhecida a fraude na abertura da conta bancária e o réu condenado ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de



danos morais.

Inconformado, interpôs recurso o réu, alegando, em suma, que deve ser decotada a condenação do dano moral, posto que o cenário vivenciado pela autora decorreu de fortuito externo e não causou repercussão extrapatrimonial (fls. 123/130).

Contrarrazões da autora às fls. 137/141, pugnando, preliminarmente, pelo não conhecimento do recurso em razão de violação ao art. 1.010, III, do CPC, e, no mérito, pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

- II -

Inicialmente, afasto a preliminar arguida pela autora em contrarrazões, uma vez que o recurso atende, suficientemente, às normas do estatuto processual civil.

Extrai-se dos autos que o Santander ajuizou ação de cobrança (autos n.º 1007731-67.2023.8.26.0020) em face da autora.

Conforme narrado na respectiva petição inicial (cópia às fls. 18/23), dois clientes da instituição financeira foram vítimas de fraude, tendo o dinheiro angariado com o golpe sido destinado à conta em nome da autora junto ao PagBank.

Assim, o banco pleiteou a condenação da autora ao pagamento do montante que ele ressarcia aos dois clientes.

Ocorre que, segundo afirma a autora, ela não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abriu uma conta bancária junto ao PagBank, tendo sido vítima de fraude também.

Nessa toada, ajuizou a presente ação em face do PagSeguro, para que seja reconhecido que não foi ela quem contratou com o réu e este seja condenado a reparar o dano moral sofrido.

Na apelação, o réu busca o decote da condenação relativa ao dano moral, aduzindo a “*completa ausência de provas de qualquer repercussão extrapatrimonial ou transtorno extraordinário*” e a “*flagrante ausência de responsabilidade da Recorrente*”.

Respeitado o entendimento do recorrente, verifica-se a efetiva ocorrência de dano moral.

A autora foi ré de uma ação de cobrança, em que se discutia suposto crime de estelionato.

Resta claro, assim, que o fato superou o mero dissabor para ela, inferindo-se a angústia, os transtornos, a alteração do seu bem-estar ao tomar conhecimento do ocorrido.

Demonstrado, pois, o dano de natureza moral.

Ademais, teve de contratar advogado para se defender no referido processo e sofreu desvio de seu tempo produtivo.

Inferre-se, assim, que houve lesão aos direitos de personalidade e abalo de grande magnitude ao bem-estar da autora.

O dano moral decorreu do fato do serviço (art. 14



do CDC), vejamos.

O próprio réu, à fl. 26, confessou que a conta “*de fato foi criada de forma irregular*”.

Ademais, não trouxe qualquer prova da autenticidade da contratação – tais como fotografia dos documentos pessoais, fotografia selfie, assinatura digital certificada com indicação de coordenadas geográficas etc. – limitando-se a afirmar que os dados pessoais da autora foram informados de forma correta.

Nessa toada, houve falha de segurança na prestação do serviço bancário, caracterizando fortuito interno.

Incide ao caso, assim, 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.

Como já se decidiu neste Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo:

APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais - Fraude praticada por terceiros - Abertura de conta e contratações de empréstimos e cartão de crédito não autorizadas - Negativação indevida -

Sentença de procedência - Recurso do Banco réu. Relação de consumo - Responsabilidade objetiva - Falha na prestação de serviços - Aplicabilidade do código de defesa do consumidor e da súmula 297 do STJ - Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno - Súmula 479 do STJ - Risco inerente à atividade bancária - Irregularidade da contratação - Inexistência da dívida - Ausência de prova, por parte do banco, da legitimidade da abertura de conta (agência distante 110 km da residência da autora) e da contratação do cartão de crédito e dos três empréstimos pessoais (somando R\$ 87.601,98) em nome da autora - Inversão do ônus da prova - Falta de documentos (contrato de abertura, biometria, geolocalização, logs de segurança) para comprovar a contratação eletrônica ou física pela autora da conta corrente. Pedido subsidiário de compensação/devolução de valores - Desacolhimento - Descabida a pretensão do réu de reaver valores supostamente creditados na conta ilícita, haja vista a não comprovação de que a autora se beneficiou das quantias ou que a conta lhe pertencia de forma regular. Dano moral configurado - Negativação indevida decorrente de cobrança ilegítima -

Abalo à honra e reputação da consumidora - Dever de indenizar mantido - Quantum indenizatório – Valor arbitrado em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e as peculiaridades do caso concreto. Juros de mora - Termo inicial – Manutenção - Tratando-se de responsabilidade extracontratual (ato ilícito decorrente de fraude), os juros de mora incidem a partir do evento danoso (primeira inscrição indevida), nos termos da súmula 54 do STJ - Sentença mantida neste ponto. Recurso negado. (TJSP; Apelação Cível 1001094-66.2024.8.26.0699; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto de Pirapora - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2025; Data de Registro: 28/11/2025)

Daí porque deve ser mantida a condenação relacionada ao dano moral.

Diante de todo o exposto, deve ser negado provimento à apelação.

À vista do Tema 1.059 do STJ e do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, majoro o patamar dos honorários advocatícios em desfavor da parte ré em mais 5% do percentual fixado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na r. sentença (fl. 113).

- III -

Pelo meu voto, *nega-se provimento* ao recurso,
majorados os honorários de advogado nos termos acima especificados.

LUIZ ARCURI
RELATOR