



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000078012**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013220-72.2023.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante EDYMAR CARDOSO DE MIRANDA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**APELAÇÃO CÍVEL**

Processo nº 1013220-72.2023.8.26.0477

Comarca: PRAIA GRANDE (3ª Vara Cível)

Apelante: EDYMAR CARDOSO DE MIRANDA

Apelado(a): PASSEGURO INTERNET S.A E OUTRO

Juiz(a): JU HYEON LEE

Voto nº 6.877

**APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Alegação de abertura de contas fraudulentas em nome do autor para prática de estelionato - Pedido de declaração de inexigibilidade do débito e indenização por danos morais.**

**RESPONSABILIDADE CIVIL - 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 - Ausente comprovação de excludentes legais, como culpa exclusiva da vítima ou inexistência de defeito, impõe-se a condenação da instituição financeira ao pagamento de danos morais - Impossibilidade de declaração de inexigibilidade de débito decorrente dos valores transferidos por terceiros, vítimas do golpe, pois caracterizaria pleitear direito alheio em nome próprio, cabendo, todavia, o encerramento das contas abertas ilicitamente.**

**DANOS MORAIS - Ocorrência - Situação específica que ultrapassa o mero aborrecimento, a tornar presentes os danos morais - Indenização fixada em R\$ 3.000,00, tendo em vista as circunstâncias particulares do caso e os parâmetros comumente utilizados nesta C. Câmara - Precedentes - Sentença reformada.**

**Dá-se parcial provimento ao recurso.**

1. Trata-se de apelação em face da r. sentença de fls. 280/281, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais ajuizada por Edymar Cardoso de Miranda frente ao Banco PagSeguro Internet S.A e Banco Mercantil do Brasil S/A., impondo ao autor o pagamento das custas e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em R\$ 2.000,00.

Apela o autor (fls. 284/297), sustentando, em síntese, que terceiros abriram conta fraudulenta em seu nome junto aos réus para praticar estelionato, alegando que tentou solucionar a questão administrativamente, sem êxito. Afirma não ter dado causa aos débitos e imputa falha na prestação de serviços, por ausência de mecanismos eficazes para impedir a fraude, o que lhe teria causado transtornos e abalo moral. Com base nisso, requer a declaração de inexigibilidade do débito objeto do estelionato, a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.000,00 e a fixação de honorários sucumbenciais no percentual máximo.

Contrarrazões a fls. 309/316.

Processo distribuído a este relator em 02.09.2025 (fls. 318).

**É o relatório.**

2. Em juízo de admissibilidade, conheço do recurso, pois tempestivo, devidamente processado (fls. 317) e isento de preparo, diante da concessão do benefício da justiça gratuita (fls. 80).

Rejeito a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade alegado pelo banco apelado, pois as razões recursais apresentam impugnação específica e guardam relação com o teor da r. sentença a possibilitar o conhecimento do recurso e, inclusive, a inversão do julgado.

No mérito, o apelo procede parcialmente.

A r. sentença (fls. 199/204) assim fundamentou a improcedência os pedidos:

*O caso comporta julgamento antecipado do pedido, nos termos do disposto no artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil (CPC). A preliminar arguida confunde-se com o mérito da demanda. No tocante ao sistema normativo aplicável na relação jurídica em questão, percebe-se que o caso trata claramente de relação consumerista, pois figura o fornecedor (instituições*

*financeiras) de um lado e, do outro, o consumidor (parte autora), nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Em consonância com o disposto no artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. No presente caso, as partes requeridas comprovaram a existência de relação jurídica que acarretou os débitos apontados na petição inicial, como se depreende dos documentos de fls. 110/112 e 271/273. Nesse contexto, ressalte-se que a parte autora em nenhum momento impugnou os documentos juntados pelas partes requeridas. Portanto, a contratação eletrônica revela-se legítima, o que justifica a existência de relação jurídica entre as partes. Ante o exposto, julgo improcedente o pedido formulado, com fulcro no artigo 487, inciso I, do CPC. Em razão da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 2.000,00 por equidade, observada a concessão da justiça gratuita. P.R.I.*

Insatisfeito, recorre o autor (fls. 284/297).

Narra o autor que a ré permitiu a abertura de uma conta fraudulenta a partir da qual fraudadores se utilizaram para prática de atos ilícitos.

A r. sentença de fls. 280/281 reconheceu a ausência de falha da instituição financeira, pois o banco teria comprovado a existência de relação jurídica.

Pois bem.

### **RESPONSABILIDADE CIVIL DO BANCO**

A controvérsia central reside na alegação de que o apelante teria sido vítima de fraude, pois terceiros fraudadores conseguiram abrir e utilizar indevidamente contas bancárias em nome do autor para praticarem golpes por meio das redes sociais com a venda de eletrodomésticos.

A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII,

c.c. 29).

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula nº 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"*.

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

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,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu.

**O que não é o caso dos autos.**

Apesar da alegação de regularidade no serviço prestado pelos bancos, observa-se que a parte ré não comprovou ter seguido os procedimentos exigidos pelo Banco Central do Brasil (BACEN) quanto à regularidade e às cautelas necessárias na abertura da conta corrente utilizada pelos fraudadores.

A abertura de contas correntes pelas instituições financeiras e a fiscalização das respectivas movimentações são reguladas pelo Banco Central do Brasil (BACEN), conforme os seguintes dispositivos:

a) artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, *in verbis*:

*"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.*

*Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre: I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; II - (...); III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta;"*

b) artigos 16º e 18º da Resolução nº 3.978/2019 do BACEN:

*"Art. 16. As instituições referidas no art. 1º devem adotar procedimentos de identificação que permitam verificar e validar a identidade do cliente. § 1º Os procedimentos referidos no caput devem incluir a obtenção, a verificação e a validação da autenticidade de informações de identificação do cliente, inclusive, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público e privado. § 2º No processo de identificação do cliente*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*devem ser coletados, no mínimo: I - o nome completo e o número de registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), no caso de pessoa natural.*

*Art. 18. As instituições mencionadas no art. 1º devem adotar procedimentos que permitam qualificar seus clientes por meio da coleta, verificação e validação de informações, compatíveis com o perfil de risco do cliente e com a natureza da relação de negócio. § 1º Os procedimentos de qualificação referidos no caput devem incluir a coleta de informações que permitam: I - identificar o local de residência, no caso de pessoa natural.”*

Dessa forma, é evidente que o êxito da ação criminosa só foi possível devido à existência de conta bancária aberta junto à instituição requerida, sem a devida observância das medidas de segurança exigidas.

Se as instituições financeiras exigem dos cidadãos atenção redobrada em suas transações, é igualmente necessário que adotem rigorosas cautelas em suas operações, verificando a documentação de seus clientes, confrontando dados e recusando a abertura de contas quando não houver segurança quanto à veracidade das informações.

No caso em tela, o banco se limitou a sustentar que cumpriu com o art. 16 da Resolução nº 3.978/2019, tendo em vista que foi apresentada cópia do documento pessoal do autor e autorretrato (*selfie*).

Todavia, deixou de cumprir todos os demais dispositivos acima mencionados, visto que não foi trazido aos autos nenhum documento que demonstre a confrontação de dados frente a outros bancos de dados de caráter público ou privado, ou, ainda, documento que comprove a residência da correntista, como determina o art. 18 da Resolução nº 3.978/2019.

Além disso, o ocorrido somente demonstra que as cautelas adotadas pelos bancos foram insuficientes para impedir a fraude, que gerou prejuízos significativos para a parte autora.

Deste modo, sendo o evento perfeitamente previsível, o serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança inerente à natureza da



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atividade, reputando-se afastada a excludente de responsabilidade objetiva prevista no art. 14, § 3º, II do CDC.

Posto isso, o nexo causal entre os prejuízos sofridos pela requerente e a conduta negligente da instituição financeira está justamente no sucesso do golpe, que só se concretizou em razão da abertura indevida da conta corrente fraudulenta.

Sendo assim, a reforma parcial da r. sentença é a medida de rigor.

Isso porque, não se mostra possível a declaração de inexigibilidade dos valores transferidos por terceiros para a conta bancária fraudulenta, visto que isso caracterizaria pleitear direito alheio em nome próprio, devendo aqueles que foram eventualmente lesados com a situação buscar os meios legais para solucionar a controvérsia.

Deve, todavia, ocorrer o encerramento das contas abertas por fraudadores, tendo em vista que é decorrência lógica do reconhecimento de que não foram abertas pelo autor e sem as cautelas necessárias.

### **DANOS MORAIS**

No tocante aos danos morais, a situação extrapola o mero dissabor, tendo em vista que após a fraude praticada pelos terceiros mal intencionados, o autor sofreu ameaças e intimações.

Estabelecida a ocorrência dos danos morais, resta, apenas, a fixação do valor da indenização.

Não há, a respeito, critério definido em lei, pelo que o valor da indenização deve ser arbitrado pelo Juízo.

O valor da indenização deve atender a dupla finalidade de compensação da dor moral sofrida e de prevenção, para que o ato abusivo não se repita.

Observando-se essas finalidades, deve-se ter por critérios



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

norteadores da fixação do *quantum*, principalmente, o valor envolvido, as repercussões pessoais e sociais do fato e o dolo ou o grau de culpa da parte requerida.

A indenização, assim fixada, deve atender aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, isto é, não pode ser irrisória ou simbólica, mas também não pode ser extremada, a ponto de gerar enriquecimento ou restauração do patrimônio do ofendido.

Sopesados todos os elementos acima, fixa-se a indenização devida no valor de R\$ 3.000,00, sendo suficiente para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e que adequadamente considera o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, bem como a extensão do dano suportado pela vítima, configurando um valor que serve de conforto para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o a reiterar a conduta.

A correção monetária, pela Tabela do E. Tribunal de Justiça, dar-se-á desde esta data e os juros de mora, a partir da citação.

**3. Com esses fundamentos, dá-se parcial provimento ao recurso,** para determinar aos bancos o encerramento das contas bancárias abertas pelos fraudadores e a condenar o banco ao pagamento de 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais.

Quanto à correção monetária e aos juros de mora, observar-se-ão os seguintes parâmetros: até 27/08/2024, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; a partir de 28/08/2024, a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24.

Com esse resultado, a sucumbência é recíproca, pelo que as partes dividirão custas e despesas processuais em proporção de 1/3 para o autor e 2/3 para os bancos réus, além de honorários advocatícios fixados, por equidade, em R\$



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.000,00, para o advogado de cada parte, observada a gratuidade ao autor.

Por fim, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando-se que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**