



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220163

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025315-67.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A, é apelado/apelante WELLINGTON BATISTA MARTINS (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 16 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1025315-67.2024.8.26.0100.

**Apelante: Wellington Batista Martins; Pagseguro Internet
Instituição de Pagamento S/A**

**Apelado: Wellington Batista Martins; Pagseguro Internet
Instituição de Pagamento S/A**

**Ação: Declaratória De Inexistência De Relação Jurídica c/c
Danos Morais E Tutela De Urgência**

Origem: 31ª Vara Cível do Foro Central Cível

Juiz de 1ª instância: Gisele Valle Monteiro da Rocha

Voto nº 6423

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. FRAUDE BANCÁRIA. ABERTURA DE CONTAS SEM CONSENTIMENTO. HIPERVULNERABILIDADE. RECURSOS DESPROVIDOS. I – Caso em exame: Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c danos morais proposta por pessoa em situação de rua, beneficiária do Programa Bolsa Família, em face de instituição de pagamento que permitiu a abertura de quatro contas fraudulentas com seus dados, culminando no bloqueio judicial de sua conta bancária e privação de seu único meio de subsistência. Sentença de procedência com condenação em R\$ 10.000,00 a título de danos morais. II – Questão em discussão: Controverte-se sobre a natureza do evento —fortuito interno ou externo— e a consequente responsabilidade objetiva da instituição apelante, bem como sobre a adequação do quantum indenizatório. III – Razões de decidir: A abertura de quatro contas vinculadas ao mesmo CPF, com e-mails e telefones aleatórios e inconsistentes, em curto espaço de tempo, sem verificação efetiva de identidade e em inobservância às Resoluções Bacen 2.025/1993 e 4.753/2019, configura falha estrutural nos processos internos de segurança da apelante, caracterizando fortuito interno apto a atrair sua responsabilidade objetiva (Súmula 479/STJ). A prova documental apresentada pela ré —prints genéricos sem IP, geolocalização ou assinatura digital— é insuficiente para demonstrar a higidez da

contratação. O bloqueio da conta destinada ao Bolsa Família de pessoa hipervulnerável, que passou a figurar indevidamente como réu em ação alheia, justifica a manutenção do valor indenizatório fixado. IV – Dispositivo e tese: Negado provimento a ambos os recursos. Tese: A instituição de pagamento que admite a criação de múltiplos cadastros fraudulentos sob o mesmo CPF, sem observar os protocolos de autenticação e segurança exigidos pela regulação do Bacen, responde objetivamente pelos danos causados ao titular dos dados, configurado o fortuito interno nos termos da Súmula 479 do STJ; a hipervulnerabilidade do consumidor em situação de rua e o bloqueio de conta destinada a benefício socioassistencial justificam a manutenção da indenização por danos morais; majorados os honorários para 15% (art. 85, § 11, CPC). Legislação relevante: arts. 4º, I, 6º, VIII, e 14, §§ 1º e 3º, da Lei 8.078/1990; arts. 85, § 11, 355, I, e 487, I, do CPC; arts. 2º, 7º e 8º da Resolução Bacen 4.753/2019; Resolução Bacen 2.025/1993; Súmulas 297, 326 e 479 do STJ; Resolução CNJ 425/2021.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 313/323, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados na ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c danos morais proposta por Wellington Batista Martins em face de Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A., para, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, confirmar a liminar de fls. 150/152, declarar a inexistência de relação jurídica entre o demandante Wellington Batista Martins e a demandada Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A., determinando a exclusão definitiva das contas bancárias abertas com os dados pessoais do autor (Id 795154459, Id 795089112, Id 794219456, Id 183788674), obrigação cumprida no curso do processo (fls.



159/161), e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça e juros de mora de 1% ao mês a contar da data da prolação da sentença, incidindo o IPCA como índice de correção monetária e a Taxa Selic para fins de juros moratórios a partir de 30/08/2024, nos termos da Lei 14.905/2024; condenada ainda a ré ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

A instituição financeira requerida busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: no mérito, o evento deve ser classificado como fortuito externo, eis que a fraude decorreu de ação criminosa de terceiros que se valeram dos documentos e dados da parte autora para abertura das contas, sem que lhe fosse possível identificar a irregularidade, dado que as contas foram abertas com envio de documento pessoal e selfie que correspondiam à identidade do requerente; que as provas acostadas às fls. 162/166 —histórico de análises do sistema, imagens dos documentos e selfies —demonstrariam a regularidade do procedimento de contratação, afastando a imputação de falha na prestação de serviços; que a Súmula 479 do STJ seria inaplicável à hipótese, por ausência de fortuito interno; que o autor não demonstrou qualquer desdobramento extrapatrimonial extraordinário apto a ensejar reparação por danos morais; que, subsidiariamente, a indenização de R\$ 10.000,00 seria desproporcional e irrazoável, devendo ser minorada; e, ainda, que os honorários sucumbenciais deveriam

ser excluídos ou reduzidos, ante a ausência de complexidade da demanda. Os pedidos recursais, deduzidos a fls. 332/340, são: (a) reconhecimento de fortuito externo e improcedência da demanda; (b) afastamento da indenização por danos morais; (c) subsidiariamente, redução do quantum indenizatório; (d) exclusão ou redução dos honorários sucumbenciais.

Por sua vez, o autor também busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando a necessidade de majoração da indenização por danos morais para a quantia de R\$ 50.000,00 (fls. 356/362).

Tempestivas, recolhido o preparo pela ré e dispensado o recolhimento de preparo recursal pela parte autora, beneficiária da gratuidade de justiça concedida às fls. 150/152, vieram aos autos as contrarrazões da parte autora às fls. 349/355 e as contrarrazões da parte ré às fls. 367/375.

É a síntese do necessário.

Diante da tempestividade, do preparo pela ré e da dispensa do preparo recursal pela parte autora, de rigor o conhecimento dos recursos interpostos, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC, passando-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, caput, CPC.

No caso, trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c danos morais e tutela de urgência pela qual a parte autora Wellington Batista Martins alega que terceiros fraudadores utilizaram indevidamente seus dados

pessoais e documentos para cadastrá-lo como titular de quatro contas junto ao sistema de pagamento da ré Pagseguro, cujo perfil vinha sendo utilizado como intermediário para recebimento de valores oriundos de golpes praticados contra terceiros. Em razão do uso ilícito das contas abertas em seu nome, o autor — pessoa em situação de rua, beneficiária do Programa Bolsa Família e usuária dos Centros Temporários de Acolhimento desde 2018 — viu-se incluído, sem legitimidade, no polo passivo de ação judicial movida por vítima de fraude (processo n. 5015878-42.2023.8.08.0011), cujo cumprimento de sentença culminou no bloqueio judicial de sua conta bancária na Caixa Econômica Federal, impedindo-o de receber o benefício social que constituía sua única fonte de renda.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo *a quo* julgou procedentes os pedidos, sobrevindo os presentes recursos interposto.

Pois bem.

É incontroverso nos autos que quatro contas foram abertas junto à plataforma da ré sob o CPF do autor (116.139.016-23), fato inclusive admitido pela própria apelante em sua contestação de fls. 157/170, que informou o encerramento de tais contas em cumprimento à tutela de urgência deferida. Incontroverso é também que o autor não detinha qualquer e-mail pessoal cadastrado, sendo pessoa em situação de rua cujo único contato eletrônico junto à rede de proteção social era o endereço institucional da Defensoria

Pública, circunstância que torna ainda mais evidente a impossibilidade de sua participação voluntária nos cadastros realizados com e-mails aleatórios como "*juranax4057*", "*joaocarlos98875*" e "*eueu99k*".

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurarem as instituições financeiras corréis como fornecedoras de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Crucial observar o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Conforme cediço, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto,

que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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.*", imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Restou demonstrado nos autos que a tese defensiva da apelante —centrada na afirmação de que as contas foram abertas mediante envio de documento pessoal e *selfie*, o que atestaria a regularidade do procedimento —não resiste a uma análise técnica e crítica do conjunto probatório.

Com efeito, o próprio material acostado pela ré às fls. 162/166 e reiterado nas contrarrazões (fls. 367/375) revela, paradoxalmente, as fragilidades do sistema por ela operado. Os históricos de análise apresentam prints genéricos do sistema interno, com campos preenchidos de modo padronizado,

limitando-se à expressão "ANALISAR DOCUMENTOS – SEGUNDO FATOR DE AUTENTICAÇÃO", sem qualquer elemento técnico individualizador: inexistem informações sobre endereço IP, geolocalização, assinatura digital qualificada ou outros metadados que possam atestar a regularidade e a segurança da contratação. A sentença recorrida, com apurado exame, corretamente identificou essa deficiência.

Além disso, o dado mais contundente é aquele que a própria ré não logrou explicar satisfatoriamente: a abertura de quatro contas distintas associadas ao mesmo CPF, em datas de 14/04/2022, 19/09/2023, 29/11/2023 e 05/12/2023, cada qual vinculada a *e-mails* e telefones completamente díspares entre si e sem qualquer relação com o titular.

Um sistema de segurança minimamente eficaz deveria, ao menos, detectar a anomalia representada pela criação de múltiplos cadastros atrelados a um único CPF com dados de contato inconsistentes, sinalizando risco de fraude e adotando providências adicionais de verificação. A tolerância a tal padrão evidencia falha estrutural nos processos de KYC ("*know your customer*") da apelante, cujo cumprimento lhe é exigido pelos arts. 2º, 7º e 8º da Resolução Bacen 4.753/2019.

O autor é pessoa em situação de rua, sem acesso a dispositivos eletrônicos ou internet, sem e-mail próprio, sem qualquer relação com o ambiente digital bancário, e que jamais manteve contato com a plataforma da apelante. A fraude foi viabilizada não por conduta do consumidor, mas pela

porosidade do sistema de autenticação da própria ré, que admitiu cadastros reiterados e evidentemente inconsistentes sem qualquer alerta ou bloqueio preventivo.

Não é possível concluir pela inexistência de nexo de causalidade entre a conduta da instituição e o evento fraudulento de que adveio o prejuízo suportado pela parte autora na medida em que houve evidente falha na segurança dos serviços prestados pela empresa apelada, permitindo a abertura das contas em seu nome pelos fraudadores, sem que fossem observadas as cautelas necessárias.

Observa-se a negligência da instituição financeira recorrida no tocante à abertura das contas questionadas, circunstância decisiva para a consumação de golpes e do posterior bloqueio de conta na qual o autor recebia benefício socioassistencial para sua sobrevivência.

Em verdade, o que se tem é que se de um lado, de modo geral, as instituições financeiras envidam grandes esforços para otimizar a disponibilização de seus serviços, a fim de garantir novos clientes, com elevada presteza e agilidade, deixando de aferir a veracidade dos dados e documentações, de modo a evitar a ocorrência de contratações equivocadas, como é o caso aqui tratado.

Ausente prova demonstrando a veracidade e autenticidade dos documentos apresentados para tal fim, não se discute que a situação tratada nos autos envolva falha na segurança dos processos internos da própria instituição

financeira, que foi negligente no tocante à abertura das contas em nome do autor por terceiros fraudadores.

Deve ser destacado que as Resoluções 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central tratam especificamente das normas relativas à abertura, manutenção e movimentação de contas de depósitos, estabelecendo regras claras que devem ser seguidas pelas instituições bancárias a fim de garantir a confiabilidade de seus procedimentos e a repressão a fraude.

Rezam os arts. 2º, 7º e 8º, da Resolução 4.753/2019 do Bacen:

*“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. 7º As instituições, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, **devem assegurar: I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção***

contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos”.

“Art. 8º Os critérios para a definição das informações necessárias à identificação e à qualificação dos titulares da conta, bem como os procedimentos de controle adotados, devem ser formalizados em documento específico. Parágrafo único. O documento referido no caput deve ser mantido atualizado e à disposição do Banco Central do Brasil”.

Interpretação conjunta dos referidos dispositivos permite inferir competir às instituições financeiras estabelecerem quais documentos reputam adequados e suficientes para a identificação dos titulares de contas de depósito, assegurando a integridade e autenticidade das informações, obtidas a partir de documentos oficiais de identificação, mantendo-as sempre atualizadas e à disposição do Banco Central.

Tais disposições inserem-se na prática amplamente conhecida como “KYC” (da sigla em inglês “know your customer”, que pode ser traduzida como “conheça seu cliente”), que, por sua vez, está associada ao gerenciamento de riscos e à “compliance”, essenciais em um sistema bancário altamente avançado e complexo como é o caso do brasileiro.

Assim, na ausência de prova de existência e validade da abertura das contas, deve a instituição ré responder pelos prejuízos causados, inserindo-se a hipótese no risco da

atividade da fornecedora, nos termos há muito pacificados na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ao dispor que “*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 contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa da empresa administradora das contas beneficiárias do pagamento – na medida em que não colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar as aberturas das contas, facilitando a conduta dos falsários – e a consumação dos prejuízos sofridos pela parte autora.

Frise-se que os fraudadores apenas lograram êxito na empreitada criminosa porque encontraram na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

Assim, a ausência de cautela na abertura da conta/cadastro em favor dos terceiros, perpetradores de golpe, resta demonstrada evidente falha cometida pela instituição apelada, devendo arcar com os prejuízos materiais decorrentes das transferências espúrias.

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos acerca da hipótese aqui tratada:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Consumidora por equiparação. Aplicação do CDC. Fraude na abertura de

conta corrente. Responsabilidade objetiva da instituição financeira que não tomou as devidas providências para evitar a fraude. Risco da atividade. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha na prestação de serviços, caracterizada. Inexistência de relação jurídica. Débito inexigível. Precedentes desta Corte. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1001626-51.2022.8.26.0136; Relatora: Anna Paula Dias da Costa; 38ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 16/10/2023)

APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação de indenização por danos materiais (...) Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova segundo o artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor Responsabilidade objetiva da instituição bancária nos termos da Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça. Hipótese dos autos em que a instituição financeira ré, mantenedora da conta utilizada no golpe, permitiu que o estelionatário abrisse conta corrente sem conferência da autenticidade dos documentos. Inobservância das Resoluções nº 2.025/1993 e 4753/2019, ambas do Banco Central Circunstância que se mostrou fundamental para o êxito da fraude. Caso dos autos em que o réu não logrou comprovar a higidez do procedimento de abertura da conta pelo estelionatário Dano material comprovado

Sentença mantida Recurso não provido. (Apelação Cível 1028129-17.2022.8.26.0005; Relatora: Daniela Menegatti Milano; 19ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 18/10/2023)

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. DANO MATERIAL E MORAL ABERTURA DE CONTA CORRENTE FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. DANO MATERIAL. CONFIGURAÇÃO. É evidente a responsabilidade do réu por não ter fornecido a segurança necessária para evitar a abertura da conta fraudulenta e não proceder a devolução do valor enviado por PIX. DANO MORAL CONFIGURADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não abriu a conta fraudulenta e buscar a devolução do valor enviado por PIX. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Sentença mantida pelos seus próprios fundamentos com base no artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal. Recurso desprovido." (TJSP - Apelação Cível nº 1002947-21.2021.8.26.0019, rel. Des. Heitor Luiz Ferreira do Amparo – j. 11.11.22)

Quanto aos danos morais, merece

especial destaque que a conta bancária do autor junto à Caixa Econômica Federal, utilizada exclusivamente para recebimento do Programa Bolsa Família e, portanto, instrumento indispensável à sua subsistência mínima, ficou indevidamente bloqueada por força de cumprimento de sentença proferida em ação ajuizada por terceira vítima (Sra. Samanta Pontes Ramos), que incluiu o autor no polo passivo por ter sua identidade usurpada pelos fraudadores.

O bloqueio da única fonte de renda de pessoa que se encontra em situação de rua, privando-a de qualquer meio de acesso a recursos para alimentação e sobrevivência imediata, constitui lesão de alta gravidade à dignidade humana, insuscetível de equiparação a mero dissabor cotidiano.

A hipervulnerabilidade do autor enquanto pessoa em situação de rua, sem renda própria, sem estrutura familiar de suporte, dependente integralmente de benefício social, agrava sobremaneira o impacto dos fatos narrados e impõe tratamento diferenciado na fixação do *quantum* indenizatório.

Ademais, a circunstância de o autor haver sido incluído, sem qualquer responsabilidade, como suposto beneficiário de golpe no polo passivo de demanda indenizatória alheia, sendo tratado como se fosse o próprio fraudador, agrega dimensão de gravidade que não pode ser desconsiderada.

Nesse contexto, considerando a extensão



do dano, a situação de extrema vulnerabilidade social do autor, o caráter pedagógico da indenização e a capacidade econômica da ré — grande plataforma de pagamentos digitais —, o valor de R\$ 10.000,00 fixado na sentença mostra-se adequado, proporcional e razoável, não comportando, por outro lado, a majoração pretendida pelo autor para R\$ 50.000,00, tendo em conta os parâmetros de julgamentos semelhantes desta Turma e os critérios de equidade e proporcionalidade que orientam o arbitramento judicial, observando-se o disposto na Súmula 326 do STJ.

Destarte, tem-se que a r. sentença não comporta reforma.

Havendo o improvimento, majoram-se os honorários advocatícios devidos pela instituição ré para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** a ambos os recursos.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator