

Processo: 1019855 - 56.2023.8.11.0002 Órgão: Segunda Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 03/02/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): 24.652.230 LUCIA APARECIDA DA SILVA FERRAZ - **PAGSEGURO INTERNET LTDA** 24.652.230 LUCIA APARECIDA DA SILVA FERRAZ - PAGSEGURO INTERNET LTDA Advogado(s): DANIEL BECKER PAES BARRETO PINTO OAB 185969-A RJ JOSE ISRAEL DE OLIVEIRA OAB 8150-O MT AILTON BUENO DA SILVA OAB 9896-O MT Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número

Único: 1019855 - 56.2023.8.11.0002 Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Indenização por Dano Moral, Indenização por Dano Material, Bancários, Liminar] Relator: Des(a). MARIA HELENA GARGAGLIONE POVOAS Turma Julgadora: [DES(A). MARIA HELENA GARGAGLIONE POVOAS, DES(A). HELIO NISHIYAMA, DES(A). SEBASTIAO DE ARRUDA ALMEIDA] Parte(s): [24.652.230 LUCIA APARECIDA DA SILVA FERRAZ - CNPJ: 24.652.230/0001- 01 (APELADO), JOSE ISRAEL DE OLIVEIRA - CPF: 281.817.782-00 (ADVOGADO), AILTON BUENO DA SILVA - CPF: 197.004.741-00 (ADVOGADO), PAGSEGURO INTERNET LTDA - CNPJ: 08.561.701/0001-01 (APELANTE), DANIEL BECKER PAES BARRETO PINTO - CPF: 138.870.367- 00 (ADVOGADO), 24.652.230 LUCIA APARECIDA DA SILVA FERRAZ - CNPJ: 24.652.230/0001- 01 (APELANTE), AILTON BUENO DA SILVA - CPF: 197.004.741-00 (ADVOGADO), JOSE ISRAEL DE OLIVEIRA - CPF: 281.817.782-00 (ADVOGADO), PAGSEGURO INTERNET LTDA - CNPJ: 08.561.701/0001-01 (APELADO), DANIEL BECKER PAES BARRETO PINTO - CPF: 138.870.367- 00 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). MARIA HELENA GARGAGLIONE POVOAS, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: RECURSO DESPROVIDO. UNÂNIME. E M E N T A APELAÇÃO CÍVEL N. 1019855-56.2023.811.0002 APELANTE: PAGSEGURO INTERNET LTDA e LÚCIA APARECIDA DA SILVA FERRAZ APELADO: OS MESMOS EMENTA: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. ABERTURA FRAUDULENTA DE CONTA DIGITAL. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO MANTIDO. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RECURSOS DESPROVIDOS. I. CASO EM EXAME Apelação Cível interposta por PAGSEGURO INTERNET LTDA e por LÚCIA APARECIDA DA SILVA FERRAZ contra sentença que julgou parcialmente procedente Ação Cominatória c/c Reparação de Danos, para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes, determinar o encerramento da conta bancária aberta em nome da autora, ordenar a apresentação dos documentos cadastrais e condenar ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com honorários fixados em 15%. A instituição financeira pleiteia a reforma integral da sentença ou, alternativamente, a redução da indenização. A autora interpôs recurso adesivo pleiteando a majoração do valor fixado a título de dano moral e dos honorários em grau recursal. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação do serviço em razão da abertura fraudulenta de conta digital em nome da autora; (ii) verificar a existência de dano moral indenizável e a

adequação do valor arbitrado; (iii) apurar a possibilidade de majoração dos honorários advocatícios em grau recursal. III. RAZÕES DE DECIDIR Aplica-se a responsabilidade objetiva à instituição financeira por se tratar de relação de consumo, nos termos do art. 14 do CDC. A autora não anuiu com a abertura da conta bancária em seu nome, cabendo à instituição comprovar a legitimidade da contratação, ônus do qual não se desincumbiu, mesmo após determinação judicial. A ausência de qualquer documento comprobatório da contratação (contrato, documentos pessoais, logs de acesso, IP, biometria) evidencia falha na prestação do serviço e desrespeito ao dever de colaboração processual. A alegação de fraude por terceiro configura fortuito interno, inerente à atividade bancária, não afastando a responsabilidade da fornecedora, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ. A inversão do ônus da prova foi corretamente aplicada com base no art. 6º, VIII, do CDC, diante da hipossuficiência da autora e da verossimilhança das alegações. O valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) arbitrado a título de indenização por dano moral revela-se proporcional à extensão do dano e adequado às funções compensatória e pedagógica da reparação civil. É cabível a majoração dos honorários advocatícios em grau recursal, com fundamento no art. 85, §11, do CPC, diante do desprovimento do recurso da parte sucumbente. IV. DISPOSITIVO E TESE Recursos desprovidos. Tese de julgamento: A abertura fraudulenta de conta bancária sem a anuência do titular configura falha na prestação do serviço e enseja responsabilidade objetiva da instituição financeira. A alegação de fraude por terceiro constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não afastando o dever de indenizar. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sendo legítima sua manutenção quando adequadamente fixado. É devida a majoração dos honorários advocatícios em grau recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, quando o recurso da parte vencida é integralmente desprovido. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII e 14; CPC/2015, arts. 85, §11, 98 e 99. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJMT, Ap Cível nº 1025035-33.2023.8.11.0041, Rel. Des.ª Tatiane Colombo, 2ª Câmara de Direito Privado, j. 28.05.2025, DJE 30.05.2025. R E L A T Ó R I O APELAÇÃO CÍVEL N. 1019855-56.2023.811.0002 APELANTE: PAGSEGURO INTERNET LTDA e LÚCIA APARECIDA DA SILVA FERRAZ APELADO: OS MESMOS RELATÓRIO Trata-se de Recurso de Apelação Cível interposto por PAGSEGURO INTERNET LTDA e LÚCIA APARECIDA DA SILVA FERRAZ contra a sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Várzea Grande/MT, que julgou parcialmente procedente a Ação Cominatória c/c Reparação de Danos e Pedido de Tutela de Urgência, para declarar a inexistência de relação contratual entre as partes, determinar à instituição financeira o encerramento definitivo da conta bancária vinculada à parte autora, bem como compelir a parte ré a apresentar todos os documentos utilizados para a abertura da referida conta, condenando, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), além de honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) sobre o montante da condenação. Inconformada, a 1ª Apelante em suas razões relata que a autora narrou ter sido surpreendida com ação de cobrança promovida por terceiro (Banco Santander), o que revelou a existência de uma conta no PagSeguro aberta em seu nome, sem o seu conhecimento ou consentimento. Relata que embora alegue fraude, a autora não sofreu subtração de documentos, tampouco sabe como seus dados foram obtidos. Afirma que o PagSeguro agiu dentro dos parâmetros legais e normativos do BACEN para abertura da conta, e não houve falha na prestação do serviço, tampouco demonstração de ato ilícito de sua parte. Assevera que a conta foi encerrada assim que houve informação sobre a suspeita de fraude, e que em nenhum momento foi apresentada documentação oficial da autora na abertura da conta. Argumenta que a sentença merece reforma, pois não houve responsabilidade do PagSeguro pelos danos morais arbitrados, inexistindo nexo de causalidade entre a atuação da instituição e o suposto dano, e a indenização

foi fixada em R\$ 5.000,00, sem demonstração efetiva de sofrimento ou abalo psíquico. Ao final requer a reforma da sentença, para que sejam julgados improcedentes os pedidos formulados na inicial, subsidiariamente, pugna pela redução do valor arbitrado a título de danos morais, considerado excessivo e desproporcional aos fatos. Por sua vez, o 2º apelante aduz que o valor fixado a título de danos morais mostra-se irrisório, não atendendo ao caráter compensatório e punitivo-pedagógico da indenização. Aduz que a falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira consistiu na abertura fraudulenta de conta digital vinculada ao seu nome empresarial e CNPJ, fato que culminou em ação de cobrança judicial indevida e causou grave abalo à sua imagem e reputação no mercado. Argumenta que houve descumprimento de decisão judicial liminar pela recorrida, ao deixar de exibir os documentos cadastrais da conta fraudulenta, agravando o dano moral experimentado. Ao final, requer o provimento do recurso adesivo, com a majoração do valor da indenização por danos morais para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), bem como a majoração dos honorários advocatícios em grau recursal, com base no artigo 85, §11, do CPC, se mantendo os demais termos da sentença. No id. 329977359, as contrarrazões foram apresentadas pela parte autora. O PAGSEGURO INTERNET LTDA, apresentou contrarrazões no id. 329977363. O preparo recursal foi devidamente recolhido pela 1ª Apelante, conforme comprovante de id. 329977356. A 2ª Apelante, por sua vez, apresentou pedido de justiça gratuita no id. 33424398, o qual veio devidamente acompanhado de documentos comprobatórios. Vieram os autos conclusos. É o relatório. Cuiabá/MT, data do sistema. Desa. Maria Helena G. Póvoas, Relatora VOTO RELATOR VOTO - MÉRITO Colenda Câmara: Conforme se depreende dos autos, trata-se de Recurso de Apelação Cível interposto por PAGSEGURO INTERNET LTDA e LÚCIA APARECIDA DA SILVA FERRAZ contra a sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Várzea Grande/MT, que julgou parcialmente procedente a Ação Cominatória c/c Reparação de Danos e Pedido de Tutela de Urgência, para declarar a inexistência de relação contratual entre as partes, determinar à instituição financeira o encerramento definitivo da conta bancária vinculada à parte autora, bem como compelir a parte ré a apresentar todos os documentos utilizados para a abertura da referida conta, condenando, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), além de honorários advocatícios fixados em 15% (quinze por cento) sobre o montante da condenação. Inicialmente, no que se refere ao pedido de concessão dos benefícios da justiça gratuita formulado pela segunda apelante, verifica-se que o requerimento veio devidamente acompanhado de documentos comprobatórios, os quais evidenciam que a postulante percebe remuneração líquida mensal no importe de R\$ 3.106,00 (três mil cento e seis reais). Tal circunstância, analisada à luz do caso concreto, revela situação financeira compatível com a alegada hipossuficiência, sobretudo quando considerado o ônus que as custas processuais e despesas recursais podem representar para o sustento próprio e familiar. Com efeito, nos termos dos artigos 98 e 99 do Código de Processo Civil, a concessão da gratuidade da justiça prescinde de prova exauriente de miserabilidade, bastando a demonstração de insuficiência de recursos para arcar com as despesas do processo sem prejuízo da subsistência digna, o que restou suficientemente evidenciado nos autos. Inexistindo elementos que infirmem a presunção relativa de veracidade da declaração de hipossuficiência, DEFIRO o benefício da justiça gratuita à segunda apelante, ressalvada a possibilidade de revogação caso sobrevenha prova de alteração na capacidade econômica. Passo à análise do mérito recursal. A controvérsia gira em torno da abertura fraudulenta de conta digital em nome da parte autora, sem sua suposta anuência, utilizada por terceiros para movimentações financeiras indevidas, circunstância que culminou, inclusive, no ajuizamento de ação de cobrança por terceiro (Banco Santander), fato que apenas então revelou a suposta fraude. No que tange à relação jurídica posta, é inequívoco tratar-se de relação de consumo, consoante dispõem os

artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Destarte, aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14 do CDC. A sentença recorrida enfrentou adequadamente os pontos controvertidos, tendo expressamente consignado que: "Por sua vez, a ré limitou-se a alegar que não havia falha no serviço e que a fraude seria externa (fortuito externo), sem, contudo, apresentar qualquer prova da autenticidade da abertura da conta, ou dos dados utilizados no cadastro, mesmo após ter sido expressamente instada nos autos a apresentar tais documentos. Não trouxe aos autos contrato de abertura, termo de adesão, comprovantes de identidade, IP de acesso, ou qualquer documento capaz de demonstrar que a autora realmente celebrou relação contratual com a instituição financeira. Tal omissão revela descaso com o dever de colaboração processual e reforça a verossimilhança da versão narrada pela autora, que sempre sustentou desconhecer a abertura da conta e sequer reconhecer os dados utilizados em seu cadastro. Esse contexto atrai, com clareza, a aplicação da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, considerando que se trata de relação de consumo." É incontroverso nos autos que a conta bancária foi aberta em nome da parte autora sem sua anuência, fato que somente veio ao seu conhecimento após o ajuizamento de ação de cobrança por terceiro. Diante dessa circunstância, competia à instituição financeira demonstrar minimamente a regularidade da abertura da conta, ônus do qual não se desincumbiu. Com efeito, a ré não apresentou contrato de abertura de conta, termo de adesão, cópia de documentos pessoais, registros de IP, autenticação biométrica, logs de acesso ou qualquer outro elemento técnico que pudesse comprovar que a autora efetivamente solicitou ou anuiu com a abertura da conta bancária em seu nome. A ausência absoluta de tais documentos, inclusive após expressa determinação judicial para sua exibição, revela falha evidente na prestação do serviço. A alegação de que a fraude teria sido praticada por terceiro não afasta a responsabilidade da instituição financeira. Trata-se de típico fortuito interno, inerente ao risco da atividade desenvolvida, atraindo a incidência do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas no âmbito de suas operações. Nesse sentido: "DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FRAUDE NA ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. Caso em exame 1. Apelação interposta por consumidora idosa contra sentença que julgou improcedente ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos morais, fundada na abertura fraudulenta de conta bancária em seu nome, que ocasionou sua indevida vinculação a investigações policiais. Requereu a declaração de inexistência de vínculo contratual e indenização por danos morais. II. Questão em discussão 2. A questão em discussão consiste em saber se a abertura da conta bancária em nome da autora foi regular, com base em contrato válido, ou fraudulenta, ensejando a responsabilização objetiva da instituição financeira pelos danos morais decorrentes da falha na prestação do serviço. III. Razões de decidir 3. A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, é aplicável quando o consumidor nega a contratação, sendo do fornecedor o encargo de comprovar a validade da relação jurídica. 4. A instituição financeira não comprovou a autenticidade dos documentos e a correspondência do endereço utilizado com os dados da consumidora, tampouco a validade da contratação. 5. Restou configurada a falha na prestação do serviço, pois a abertura de conta deu-se por meio fraudulento, em nome de consumidora idosa, sem sua ciência ou consentimento, culminando em investigações policiais. 6. O constrangimento e os transtornos experimentados pela autora caracterizam o dano moral indenizável, sendo fixado o valor de R\$ 4.000,00, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV. Dispositivo e

tese 7. Recurso de apelação PROVIDO. Invertido os ônus sucumbenciais em desfavor do banco apelado. Tese de julgamento: "1. Incumbe à instituição financeira o ônus de provar a regularidade da contratação bancária, diante da negativa do consumidor. 2. Configura falha na prestação do serviço a abertura de conta bancária mediante fraude, ensejando responsabilidade objetiva da instituição financeira e o dever de indenizar os danos morais suportados pelo consumidor." (N.U 1025035- 33.2023.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, TATIANE COLOMBO, Segunda Câmara de Direito Privado, Julgado em 28/05/2025, Publicado no DJE 30/05/2025)" Ademais, corretamente aplicada a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, diante da hipossuficiência técnica da consumidora e da verossimilhança das alegações. A inércia da instituição quanto à juntada de documentos essenciais enseja a incidência de presunção contrária aos seus interesses, corroborando a inexistência de vínculo contratual legítimo. Nesse contexto, não há qualquer reparo a ser feito na conclusão da sentença quanto à responsabilidade civil da instituição financeira, que decorreu da ausência de comprovação mínima da regularidade da abertura da conta. Quanto ao pleito de majoração dos danos morais formulados pela 2ª apelante, também não merece provimento o recurso da parte autora que busca a majoração do valor fixado a título de indenização por dano moral. No caso concreto, o dano moral restou corretamente reconhecido, porquanto a indevida abertura de conta bancária em nome da autora, associada à utilização fraudulenta e à posterior cobrança judicial por terceiro, extrapola o mero dissabor cotidiano, configurando violação à honra objetiva e à esfera jurídica da parte lesada. Todavia, o quantum indenizatório arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra adequado, proporcional e razoável, atendendo às funções compensatória e pedagógico-punitiva da indenização, sem ensejar enriquecimento sem causa. Assim, não há falar em majoração ou redução da indenização, devendo ser mantido o montante fixado na sentença. Com tais considerações, NEGO PROVIMENTO a ambos os recursos de apelação, mantendo integralmente inalterada a sentença, por seus próprios e jurídicos fundamentos. Considerando que a PAGSEGURO INTERNET LTDA já foi sucumbente na primeira instância, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais, com fundamento no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, de 15% (quinze por cento) para 17% (dezesete por cento) sobre o valor da condenação. É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 28/01/2026