



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000215394

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000217-39.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante/apelado DARCI RAMOS CASTREZANI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados/apelantes ABASTECE AI CLUBE AUTOMOBILISTA PAYMENT LTDA e E-AÍ CLUBE AUTOMOBILISTA S.A..

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 13 de março de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÕES CÍVEIS Nº 1000217-39.2025.8.26.0361

RECORRENTES: DARCI RAMOS CASTREZANI, ABASTECE AÍ CLUBE AUTOMOBILISTA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. E E-AÍ CLUBE AUTOMOBILISTA S.A.

RECORRIDOS: OS MESMOS

COMARCA DE ORIGEM: 5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE MOGI DAS CRUZES

JUIZ - PRIMEIRO GRAU: DR. GUSTAVO ALEXANDRE DA CÂMARA LEAL BELLUZZO

VOTO Nº 523

APELAÇÕES. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. ABERTURA IRREGULAR DE CONTA BANCÁRIA. FRAUDE. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA. EVENTO DANOSO. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. DESPROVIDO O RECURSO DA PARTE RÉ.

I. CASO EM EXAME.

Recursos de apelação interpostos por ambas as partes contra sentença que declarou inexistência de relação jurídica, determinou encerramento de conta sem ônus ao autor e condenou o polo passivo ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em analisar: (i) responsabilidade civil pela abertura fraudulenta de conta digital; (ii) cabimento e extensão da indenização por danos morais; (iii) termo inicial dos juros moratórios; (iv) pedido de restituição de valores enviados via PIX.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, com inversão do ônus da prova. Reconhecimento de abertura fraudulenta de conta sem comprovação de regularidade, atraindo responsabilidade objetiva. Indenização por dano moral fixada em R\$ 5.000,00, considerada proporcional e razoável. Juros de mora devem incidir desde o evento danoso, conforme Súmula 54 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recurso do autor parcialmente provido apenas para determinar a incidência dos juros moratórios desde o evento danoso. Recurso da parte ré desprovido.

Teses de julgamento: 1. Abertura fraudulenta de conta digital em nome do autor atrai responsabilidade objetiva da instituição financeira. 2. Juros de mora fluem desde o evento danoso em caso de responsabilidade extracontratual.

Legislação Citada: CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §2º, 373, II, e 1026, §2º; CC, arts. 389, 404 e 406; Resolução BCB nº 4.753/2019; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmulas 54, 297 e 479; TJSP, Apelação Cível nº 1024970-91.2024.8.26.0071, rel. Léa Duarte, Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV,j. 09.02.2026, TJSP; Apelação Cível nº 1009730-37.2025.8.26.0068; Rel: Rosana Santiso, Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV, j. 23.01.2026.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

I - RELATÓRIO

Tratam-se de apelações interpostas por ambas as partes contra a r.sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para declaração de inexistência de relação jurídica, determinar o encerramento da conta, sem ônus ao autor e condenação ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais, acrescido de correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora nos moldes estabelecidos na sentença. A pretensão de restituição de valores ao banco de origem foi rejeitada, sob fundamento de que o tema é objeto de outra demanda entre o autor e a instituição financeira responsável pelos empréstimos.

Inconformado, o autor interpõe recurso, sustentando, em síntese: necessidade de majoração da indenização por danos morais para R\$ 20.000,00 (ou subsidiariamente R\$ 15.000,00), argumentando: gravidade da fraude, desvio produtivo do consumidor e caráter punitivo; incidência de juros moratórios desde o evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (Súmula 54 do STJ); condenação das rés à devolução dos valores recebidos via PIX para abatimento dos empréstimos não contratados.

Por seu turno, as rés também interpuseram apelação, alegando, em síntese: inexistência de falha na prestação do serviço; a fraude decorreu de engenharia social praticada por terceiros sem participação das empresas apelantes; ausência denexo causal entre sua atuação e os danos narrados; a abertura da conta se deu mediante uso de dados previamente obtidos por fraudadores; inexistência de dano moral indenizável, sustentando que não houve demonstração de abalo concreto; pedido subsidiário de redução do valor fixado a título de danos morais.

O autor apresentou contrarrazões, defendendo a manutenção integral da sentença, com responsabilidade das rés pela ausência de mecanismos mínimos de segurança e reiterando a pretensão de majoração da verba indenizatória.

É o relatório.

II – VOTO

A controvérsia cinge-se a analisar recursos de apelação interpostos simultaneamente pelo autor e pelas rés, envolvendo: responsabilidade civil pela abertura fraudulenta de conta digital em nome do autor; cabimento e extensão da indenização por danos morais; termo inicial dos juros moratórios; pedido de restituição de valores enviados via PIX à conta fraudulenta.

O recurso da parte ré não comporta provimento, comportando parcial provimento o recurso da parte autora.

Trata-se de relação de consumo, nos termos da Súmula 297, STJ: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Inverte-se o ônus da prova, diante da verossimilhança das alegações iniciais da parte mais frágil (art. 6º, VIII, Código de Defesa do Consumidor):

***“1- Só se pode falar de inversão do ônus da prova quando o juiz está decidindo o processo e após aplicar as regras de valoração das provas. 2- A inversão do ônus da prova é regra de julgamento, e não regra de prova. 3- É equivocado o entendimento de que a inversão do ônus da prova se aplica quando a prova está sendo colhida. 4- Defende-se a tese de que é desnecessário aviso prévio ao fornecedor de produtos e serviços de que poderá haver ou haverá “inversão do ônus da prova” e, portanto, não há falar-se em momento de tal aviso ou mesmo da ocorrência de eventual ferida ao princípio constitucional da ampla defesa. 5- Na verdade, há um problema semântico. Não se trata, na verdade, de “inversão do ônus da prova”, já que nada é invertido, em termos da prova. O que se dá é que, no momento de julgar, o magistrado está autorizado, como último recurso, a “inverter a regra comum de distribuição do ônus da prova”. (MONNERAT, Carlos Fonseca. “Ciência às partes sobre a inversão do ônus da prova”, in Cadernos Jurídicos nº 24, novembro-dezembro/2004. Escola Paulista da Magistratura: São Paulo, p. 101-110).*”**

Houve abertura de conta digital em nome do autor mediante fraude, fato reconhecido pelas próprias rés, que afirmam ter realizado o respectivo bloqueio preventivo.

Não há nos autos qualquer elemento convincente que demonstre a regularidade do procedimento de abertura da conta (art. 373, II, CPC) (ausência de selfie, biometria facial, documentos pessoais, *logs* de validação ou qualquer outro dado apto a comprovar consentimento).

Tal prova seria de fácil produção pela instituição financeira, bastando juntar aos autos o contrato de abertura de conta, termo de adesão ou qualquer outro documento assinado pelo autor que evidenciasse o vínculo contratual. Todavia, a instituição financeira quedou-se inerte quanto ao ônus probatório que lhe competia.

A inexistência de comprovação da contratação atrai a aplicação da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual as instituições financeiras respondem por fortuito interno decorrente de fraude praticada por terceiros.

Não há que se falar em culpa exclusiva de terceiro.

A alegação das rés de que a fraude decorreu de acesso prévio de terceiros aos dados do autor não afasta o dever de segurança inerente à atividade, especialmente diante da ausência de demonstração da adoção de cautelas mínimas exigidas pela Resolução BACEN nº 4.753/2019.

Assim, não tendo a instituição financeira se desincumbido do ônus de comprovar a regular contratação mediante documento idôneo assinado pelo autor, correta a sentença ao reconhecer a inexistência de relação jurídica entre as partes, determinando a providência correlata de encerramento definitivo da conta.

Em relação à indenização por dano moral, a abertura irregular de conta bancária sem o consentimento do titular constitui conduta ilícita que viola o dever de segurança e diligência inerentes à atividade financeira e ultrapassa o mero aborrecimento, notadamente quando utilizada para movimentações fraudulentas, impondo ao consumidor constrangimentos, deslocamentos forçados, adoção de medidas perante autoridades e desvio produtivo.

O autor teve que se deslocar para fazer boletim de ocorrência (pág. 41/42), registrou reclamação no PROCON (págs. 43/46) e foi obrigado a ajuizar a presente ação para que a conta em seu nome não fosse eventualmente utilizada para a prática de outros delitos.

A fixação da indenização deve observar proporcionalidade e razoabilidade.

No caso concreto, o valor fixado na origem de R\$ 5.000,00 mostra-se adequado e suficiente ao caráter compensatório e preventivo da medida, devendo ser mantido.

Conforme precedentes deste E. Tribunal:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE EM TRANSFERÊNCIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FALHA NA ADOÇÃO DO MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (PIX MED). IRREGULARIDADE NA ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. *Apelação contra sentença de improcedência em ação ajuizada por consumidores que foram vítimas de fraude em transferência via PIX, postulando restituição dos valores e indenização por danos morais diante da inércia das instituições financeiras após a comunicação do golpe. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraude em operação via PIX; (ii) a caracterização de falha do serviço pela ausência de acionamento do PIX MED e pela abertura irregular de conta do fraudador; (iii) a existência de dever de restituição em dobro e indenização por dano moral. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, que respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas na prestação dos serviços, nos termos do art. 14 do CDC e das Súmulas 297 e 479 do STJ. 4. Incumbe às instituições financeiras o ônus de demonstrar a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a adoção imediata de medidas de mitigação do dano, como o acionamento do PIX MED, conforme o art. 373, II, do CPC. 5. A ausência de prova, por uma das instituições, do pronto acionamento do Mecanismo Especial de Devolução após a comunicação da fraude caracteriza falha na prestação do serviço e enseja responsabilidade civil.*

6. A permissão para abertura de conta bancária sem a comprovação da observância das cautelas exigidas pela regulamentação do Banco Central configura falha de segurança e fortuito interno, atraindo a responsabilidade da instituição financeira. **7. A restituição em dobro dos valores indevidamente transferidos é cabível quando a cobrança indevida decorre de conduta contrária à boa-fé objetiva, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC.** **8. O dano moral se presume diante da angústia, do transtorno e da perda de tempo útil suportados pelos consumidores, sendo a indenização fixada segundo os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, com funções compensatória e inibitória.** **IV. DISPOSITIVO E TESE** **9. Recurso provido para reformar a sentença, acolher os pedidos iniciais e condenar os requeridos a restituírem, em dobro, os valores discutidos nesta ação, que foram indevidamente transferidos para a conta dos golpistas, e a pagarem solidariamente aos autores uma indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 42, parágrafo único; CPC, arts. 85, §2º, 86, parágrafo único, e 373, II; CC, arts. 389, 404 e 406; Resolução BCB nº 4.753/2019; Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, EREsp nº 1.413.542/RS; TJSP, Apelação Cível nº 1021761-55.2023.8.26.0005; TJSP, Apelação Cível nº 1014206-03.2022.8.26.0011. (TJSP; Apelação Cível 1024970-91.2024.8.26.0071; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Bauru - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/02/2026; Data de Registro: 09/02/2026)**

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. ABERTURA FRAUDULENTE DE CONTA DE PAGAMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. CONTA MOVIMENTADA POR TERCEIROS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. FIXAÇÃO EM R\$ 5.000,00. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MANUTENÇÃO DO PERCENTUAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME
1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação, reconhecendo a inexistência de relação jurídica e a inexigibilidade de débitos decorrentes da conta de pagamento aberta de forma fraudulenta, determinando o encerramento da conta, mas rejeitando os pedidos indenizatórios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há três questões em discussão: (i) definir se a abertura fraudulenta de conta de pagamento enseja indenização por dano moral; (ii) analisar se houve desvio produtivo do consumidor; e (iii) estabelecer se os honorários advocatícios devem ser majorados ou fixados conforme o art. 85, §§ 8º e 8º-A, do CPC. III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A utilização indevida dos dados pessoais do autor para abertura fraudulenta de conta de pagamento configura falha na prestação do serviço e violação à boa-fé objetiva, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição de pagamento, conforme Súmula 479 do STJ.

4. A conduta ilícita ultrapassa o mero aborrecimento, pois gerou risco concreto, exposição indevida de dados pessoais e associação do nome do autor a transações desconhecidas, caracterizando dano moral indenizável.

5. A fixação do valor indenizatório deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sendo adequado o montante de R\$ 5.000,00, suficiente para reparar o dano sem ensejar enriquecimento sem causa.

6. Não há elementos que comprovem desvio produtivo relevante, pois o autor não demonstrou diligências administrativas prévias antes da propositura da ação.

7. A tabela de honorários do Conselho Seccional da OAB possui caráter meramente recomendatório, sendo inaplicáveis os §§ 8º e 8º-A do art. 85 do CPC quando possível o arbitramento do percentual sobre o valor da causa, conforme Tema Repetitivo 1076 do STJ.

8. A majoração dos honorários é incabível, pois o percentual fixado na origem observou os critérios do art. 85, § 2º, do CPC, e o § 11 do mesmo artigo não se aplica em hipóteses de provimento total ou parcial do recurso, segundo o Tema Repetitivo 1059 do STJ.

IV. DISPOSITIVO

9. Recurso parcialmente provido. Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, §§ 2º, 8º, 8º-A e 11, e 86, parágrafo único. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 54, 326, 362 e 479; STJ, Temas Repetitivos 1059, 1076 e 1368. (TJSP; Apelação Cível 1009730-37.2025.8.26.0068; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Barueri - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2026; Data de Registro: 23/01/2026)

Assiste razão ao apelante em relação ao termo inicial dos juros de mora incidentes sobre o valor fixado a título de reparação por dano moral.

Considerando tratar-se de responsabilidade civil extracontratual impõe-se a aplicação da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual os juros moratórios fluem desde o evento danoso, a partir da data da criação fraudulenta da conta em nome do autor.

Ressalta-se que, conforme previsto no **Tema 1.368/STJ**, aplica-se a taxa SELIC, englobando simultaneamente a correção monetária e juros de mora, até 29/08/2024. Após, com a vigência da **Lei nº 14.905/2024**, a atualização monetária será feita pelo IPCA (ou índice que vier a substituí-lo), enquanto os juros serão calculados pela SELIC, deduzido o índice de correção (artigos 389, parágrafo único e 406, ambos do Código Civil).

O juízo de origem acertadamente afastou o pedido de restituição dos valores desviados sob fundamento de que o tema estaria sendo discutido em outra ação envolvendo o Banco Mercantil.

Apesar da abertura fraudulenta da conta pelas rés ser o que permitiu o recebimento dos valores oriundos dos empréstimos fraudulentos, o montante foi liberado por outro banco, cuja responsabilização quanto à devolução de valores foi apurada no processo 1023762-75.2024.8.26.0361, conforme trecho da sentença:

“No mais, quanto a restituição de valores, o autor deve ser restituído pelos valores descontados de seu benefício previdenciário, cobrados indevidamente junto ao INSS, de forma simples, uma vez que não se verifica má-fé na conduta da parte requerida.”

Assim, fica afastado o pedido de restituição de valores, sob pena de duplicidade ou *bis in idem*.

Ante o exposto, pelo voto **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor apenas para determinar a incidência dos juros moratórios desde o evento danoso (25/09/2024) e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da parte ré.

Não há majoração de honorários em favor da autora, visto que já foi fixado o limite máximo de 20% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Do mesmo modo, não há majoração de honorários em favor da ré, dado o provimento parcial do recurso da parte autora (Tema 1059 – STJ).

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator