



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000307827**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000477-76.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IZABELE B PEREIRA, são apelados DELCILENO DE SOUZA ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA) e CDT SOLUÇÕES MEIOS DE PAGAMENTO LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. III (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1000477-76.2023.8.26.0009**

**Apelante: Izabele Bomfim Pereira**

**Apelado: Delcileo de Souza Almeida e outro**

**Comarca: São Paulo – Foro Regional IX – Vila Prudente – 4ª Vara Cível**

**Juíza de Direito: Dra. Claudia Akemi Okoda Oshiro Kato**

**Voto nº 5219**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FALSA CENTRAL. GOLPE DO PIX. RECURSO PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível interposta pela ré contra sentença que julgou improcedente o pedido em relação ao corréu Dock Soluções em Meios de Pagamento S.A. e procedente o pedido em face da apelante, condenando-a ao ressarcimento de R\$ 1.880,00.

2. A apelante busca a reforma da sentença. Alega, preliminarmente, cerceamento de defesa ante o indeferimento de produção de prova para comprovar que não é titular da conta bancária. No mérito, sustenta culpa exclusiva da vítima.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

3. Cinge-se a discussão a saber: (i) se houve cerceamento do direito de defesa da apelante; (ii) se há responsabilidade pelos danos materiais sofridos pelo autor.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

4. A dialeticidade recursal foi observada, com a apelante apresentando fundamentação específica e adequada, impugnando os fundamentos da sentença recorrida.

5. A preliminar de cerceamento de defesa foi rejeitada, pois a prova requerida estava em poder da instituição financeira, e a análise do mérito favoreceu a apelante, tornando desnecessária a decretação de nulidade.

6. A responsabilidade objetiva da instituição financeira foi reconhecida, uma vez que a falha na prestação do serviço permitiu a abertura de conta sem a devida verificação, configurando fortuito

interno. A instituição não comprovou a regularidade da abertura da conta, conforme exigido pela Resolução BACEN nº 4.753/2019.

7. A apelante demonstrou boa-fé ao registrar boletim de ocorrência e apresentar provas das contas em seu nome, cumprindo com o ônus que lhe cabia. A responsabilidade pelo ressarcimento dos valores deve recair sobre a Dock Soluções em Meios de Pagamento S.A., que falhou no dever de segurança.

8. A abertura da conta foi realizada de forma digital, sem a devida verificação de identidade, o que caracteriza falha na prestação do serviço. A instituição financeira não apresentou documentos que comprovassem a autenticidade da contratação, como biometria facial ou geolocalização, essenciais para validar a identidade do titular.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso provido para afastar a condenação da apelante e condenar a Dock Soluções a ressarcir o autor.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é reconhecida em casos de falha na verificação cadastral, configurando fortuito interno, pois a abertura de conta sem a devida verificação decorre de falha na prestação do serviço.

2. A instituição financeira deve responder pelos danos materiais quando não comprova a regularidade na abertura de conta utilizada para fraude, sendo responsável solidária nos termos do CDC. 3. A boa-fé do titular da conta é evidenciada pela pronta comunicação do bloqueio e registro de ocorrência, afastando sua responsabilidade.

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 85, § 2º; art. 282, § 2º; art. 373, I; Resolução BACEN nº 4.753/2019; CDC, art. 7º, parágrafo único; art. 25, § 1º.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1001677-40.2024.8.26.0153, Rel. João Battaus Neto, Núcleo 4.0-T. II (DP2), j. 22/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1017670-88.2024.8.26.0100, Rel. Carlos Abrão, 14ª Câmara de Direito Privado, j. 16/10/2024; TJSP, Apelação Cível 1030159-94.2023.8.26.0003, Rel. Guilherme Santini Teodoro, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2), j. 03/10/2024.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interposto pela ré contra a r. sentença de fls. 281/284, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta por **Delcileo de Souza Almeida** em face do **Izabele Bomfim Pereira e Dock Soluções em Meios de Pagamento S.A.**, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, confirmo a tutela deferida às fls. 56/57 e JULGO: (a) IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial em face do requerido Dock Soluções em Meios de Pagamento S/A, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno o requerente a arcar com custas, despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, que arbitro em 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, nos moldes do previsto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. A exigibilidade da verba de sucumbência resta suspensa, tendo em conta o benefício de justiça gratuita outrora concedido à parte requerente;*

*(b) PROCEDENTE o pedido formulado para CONDENAR a requerida Izabele Bomfim Pereira ao ressarcimento do valor de R\$ 1.880,00 (mil e oitocentos e oitenta reais) depositado em sua conta bancária, atualizado pelos índices do TJSP e com juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso. Em razão da sucumbência, condeno a requerida a arcar com custas despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, que arbitro em 10% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, nos moldes do previsto no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. A exigibilidade da verba de sucumbência resta suspensa, tendo em conta o benefício de justiça gratuita outrora concedido à requerida.”*

Sustenta a ré/apelante, preliminarmente, que houve cerceamento de defesa. No mérito, que houve culpa exclusiva da vítima.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 292/298).

Contrarrrazões apresentadas (fls. 303/312).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Rejeito a preliminar arguida em contrarrrazões do Banco Dock Soluções em Meios de Pagamento S.A. acerca da violação do princípio da dialeticidade.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se vislumbra qualquer vício na peça recursal que possa ensejar o reconhecimento da alegada ausência de dialeticidade recursal. A apelante, em suas razões recursais de fls. 292/298, apresentou fundamentação específica e adequada, impugnando pontualmente os fundamentos da sentença recorrida e demonstrando de forma clara os vícios que entende presentes no julgado de primeiro grau.

A peça recursal observou rigorosamente os requisitos do artigo 1.010, III, do CPC, apresentando as razões do pedido de reforma da decisão e demonstrando o interesse recursal através da exposição dos prejuízos decorrentes da sentença impugnada.

Constam elementos documentais robustos que evidenciam o cumprimento pelo recorrente dos requisitos da dialeticidade, tendo o recurso enfrentado especificamente os fundamentos da r. sentença e apresentado tese jurídica consistente para a reforma do julgado.

Rechaço a preliminar de cerceamento do direito de defesa arguida pela apelante.

A apelante alega cerceamento de defesa em razão do indeferimento da produção de prova documental consistente na juntada do contrato de abertura da conta. Sustenta que tal documento seria essencial para demonstrar que não firmou qualquer vínculo com a instituição financeira.

Sem razão a apelante quanto à necessidade de decretação de nulidade.

Isso porque a prova requerida (contrato de abertura da conta) refere-se a documento que, em tese, estaria em poder da instituição financeira corré Dock Soluções em Meios de Pagamento S/A ou da empresa Bitz Serviços Financeiros S.A., que sequer é parte na demanda.

Ademais, o julgamento do mérito em favor da apelante, com o reconhecimento de sua ilegitimidade e a imputação de responsabilidade à instituição financeira, torna prejudicada a análise da nulidade. Nos termos do art. 282, § 2º, do CPC, "*quando puder decidir o mérito a favor da parte a quem aproveite a decretação da nulidade, o juiz não a pronunciará nem mandará repetir o ato ou suprir-lhe a falta*".

Superadas as preliminares, passa-se ao mérito.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consta que, em dezembro de 2022, o autor, interessado em obter empréstimo, respondeu a anúncio veiculado no Facebook, sendo direcionado ao Whatsapp de pessoa que se identificou como Daniel Mendes, suposto gerente do Banco Sicred.

O fraudador informou que o requerente tinha disponível um empréstimo de R\$ 38.041,74. Para a liberação, foram solicitados pagamentos sucessivos nos valores de R\$ 610,00, R\$ 270,00 e R\$ 1.000,00.

As transferências foram realizadas via PIX para a chave CPF de Izabele B. Pereira, titular de conta mantida no Dock Soluções (instituição de pagamento 100% digital).

O fraudador chegou a enviar um contrato de empréstimo para o autor assinar. Ao perceber a demora na liberação do crédito e a solicitação de novos valores, o autor constatou ter sido vítima de golpe.

Requeru a condenação dos réus ao pagamento de danos materiais no valor total de R\$ 1.880,00 e reparação por dano moral no valor de R\$ 15.000,00.

Em contestação, o réu Dock Soluções em Meios de Pagamento S.A., defendeu, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva. No mérito, que não estão presentes os requisitos autorizadores da inversão do ônus da prova; que não houve falha na prestação do serviço; ocorrência de fortuito externo; que se trata de culpa exclusiva de terceiros e da vítima; que não cometeu ato ilícito, não estando configurada sua responsabilidade; que não está caracterizado o dano moral ou material indenizável (fls. 83/100).

Por sua vez, a ré Izabele Bomfim Pereira contestou alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva; necessário desbloqueio dos valores. No mérito, a ausência de responsabilidade ante a culpa exclusiva de terceiros e do consumidor; que não há provas de que tenha contribuído com a fraude perpetrada; que não há dano moral indenizável (fls. 154/163).

Instados acerca das provas que pretendam produzir (fls. 270), a corré Izabele Bomfim Pereira pugnou pela prova documental compelindo ao corréu Dock que apresentasse o contrato de abertura da conta em seu nome (fls. 277) ao passo que o corréu Dock Soluções pelo julgamento antecipado do mérito (fls. 280).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobreveio sentença julgando improcedentes os pedidos em relação ao correú Dock Soluções em Meios de Pagamento S.A. e procedentes os pedidos quanto a corré Izabele Bomfim Pereira.

Com respeito ao entendimento do Juízo *a quo*, comporta reforma a sentença.

Em que pese os valores tenham sido transferidos para conta de aparente titularidade da ré (fls. 36/40), quando esta alegou desconhecer a conta cessou a presunção de veracidade, cabendo ao correú Dock Soluções provar a regularidade na abertura, nos termos do artigo 429, II CPC, eis que mantenedor da conta bancária.

Ademais, notória a boa-fé por parte da apelante que, tão logo percebeu o bloqueio de valores em suas contas, lavrou boletim de ocorrência noticiando o fato (fls. 168/169) conduta que não se coaduna com as de falsários.

No ponto, trouxe ainda apelante prova das contas que possui em seu nome (fls. 172/174) cumprindo com o ônus que lhe cabia (art. 373, I CPC) não sendo razoável exigir prova do não fazer.

Uma vez que se comprove não ter a apelante concorrido para a abertura da conta na qual foram direcionados os valores produtos da fraude a consequência seria reconhecer sua ilegitimidade e afastar sua responsabilidade.

Nota-se que em sua contestação já havia manifestação impugnando a titularidade da conta (fls. 154/163) e, oportunizada a produção probatória, houve requerimento específico para que o correú Dock Soluções fosse compelido a apresentar o contrato de abertura da conta (fls. 277).

A corré Dock Soluções em Meios de Pagamento S/A confirma ser mera intermediadora de pagamentos e haver fornecido sua tecnologia para a Bitz Serviços Financeiros S.A., empresa responsável pela abertura da conta em nome da apelante (fls. 88, 90).

Todavia, todos os comprovantes de transferência bancária carreados, figura a corré como instituição responsável pela conta (fls. 36/40), cabendo à instituição financeira demonstrar a regularidade da abertura da conta, nos termos da Resolução BACEN nº 4.753/2019, que exige procedimentos rígidos de verificação e validação da identidade dos titulares, o que não fez.

A instituição financeira não se desincumbiu desse ônus.

Não juntou documentos que comprovem a autenticidade da contratação, tais como biometria facial, geolocalização, documentos de identificação ou qualquer outro elemento que permita aferir que a abertura da conta partiu da apelante.

Ainda que se repute responsável pela abertura da conta a empresa Bitz, notório que a corré Dock, confessa haver fornecido sua tecnologia para intermediar pagamentos, torna-se integrante da cadeia de consumo, atraindo sua responsabilidade solidária, nos termos do artigo 7º, parágrafo único e 25, § 1º, ambos do CDC.

Aplica-se ainda ao caso a Súmula 479 do STJ: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*". A abertura de conta sem a devida verificação cadastral constitui fortuito interno, pois decorre de falha na prestação do serviço.

Assim, ausente prova de que a conta tenha sido aberta pela apelante, a responsabilidade pelo ressarcimento dos valores deve recair sobre a instituição financeira que falhou no dever de segurança ao permitir a abertura da conta sem a devida verificação. A condenação da Dock Soluções em Meios de Pagamento S/A ao pagamento da quantia de R\$ 1.880,00 é medida que se impõe, sem prejuízo de ação regressiva contra a Bitz Serviços Financeiros S.A..

Neste sentido os julgados sobre o tema:

*“TRANSFERÊNCIA PIX PARA CONTA FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE DESTINO. RESOLUÇÃO CMN Nº 4.753/2019 DO BACEN. FALHA NA ABERTURA DA CONTA. PROVIMENTO DO RECURSO. I – Caso em exame: A autora foi vítima de golpe via WhatsApp ("golpe da filha"), realizando transferência PIX no valor de R\$ 1.790,00 para conta fraudulenta mantida junto ao banco réu. II – Questão em discussão: Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira mantenedora da conta de destino dos valores fraudados. Observância das disposições da Resolução CMN nº 4.753/2019 do BACEN quanto aos procedimentos de abertura de conta. Caracterização de falha na prestação do serviço. III – Razões de decidir: Instituição de pagamento mantenedora da conta destinatária que não*

*demonstrou a regularidade na abertura das contas utilizadas pelo estelionatário, descumprindo as obrigações previstas nas Resoluções BACEN n.ºs 2.025/1993 e 4.753/2019. Inobservância dos procedimentos de compliance e da política "Conheça seu Cliente" (Know Your Customer – KYC), essenciais à prevenção de fraudes. Desídia da instituição de pagamento que facilitou a consumação da fraude. Configuração de fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Precedentes do TJSP. Responsabilidade objetiva configurada. Sentença reformada nesse ponto para reconhecer o dever de restituição. termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC. Danos Morais não configurados. Ausência de comprovação de efetivo abalo extrapatrimonial indenizável. Inexistência de violação a direito da personalidade, humilhação, constrangimento público ou sofrimento psíquico intenso. IV – Dispositivo e tese: Recurso de apelação PARCIALMENTE PROVIDO apenas para reconhecer a responsabilidade da instituição de destino ao ressarcimento dos danos materiais. Sucumbência recíproca. Redistribuição dos ônus sucumbenciais na forma da fundamentação. Tese: As instituições financeiras mantenedoras de contas destinatárias de valores obtidos mediante fraude respondem objetivamente pelos prejuízos quando não demonstram a observância dos procedimentos de verificação e validação de identidade previstos na Resolução CMN n.º 4.753/2019 do BACEN, configurando falha na prestação do serviço que contribui decisivamente para a consumação do golpe.” (TJSP; Apelação Cível 1001677-40.2024.8.26.0153; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. II (DP2); Foro de Cravinhos - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025)*

**“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO AO BANCO XP E DE IMPROCEDÊNCIA EM FACE DA NU FINANCEIRA - RECURSOS. 1. APELAÇÃO (BANCO XP) - GOLPE DO FALSO LEILÃO - BANCO QUE INTEGRA A**

*CADEIA DE FORNECIMENTO, PORQUANTO VIABILIZOU A ABERTURA DE CONTA UTILIZADA PARA A PRÁTICA DE FRAUDE, SEM DEMONSTRAR QUE AGIU COM A DILIGÊNCIA E CAUTELA NECESSÁRIAS - DEVER PREVISTO NO ART. 3º, § 2º, DA RESOLUÇÃO Nº 2025, DO BACEN - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA NO QUE TOCA AO DANO PATRIMONIAL - ART. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, E 14, DO CDC - FORTUITO INTERNO - SÚMULA Nº 479, DO STJ - PRECEDENTES - RECURSO DESPROVIDO. 2. APELAÇÃO (AUTOR) - DANO MORAL DECORRENTE DA FRAUDE EM SI, NÃO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO, DA QUAL SE ORIGINOU APENAS O PREJUÍZO DE ORDEM PATRIMONIAL - INDENIZAÇÃO PELA LESÃO IMATERIAL - DESCABIMENTO - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. 3. RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS". (TJSP; Apelação Cível 1017670-88.2024.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 17/10/2024)*

*"BANCÁRIO. Ação de indenização por danos materiais e morais. "Golpe do leilão falso". Sentença de improcedência. Recurso do autor. Falha na prestação de serviços da ré. Ocorrência. Abertura de conta corrente sem verificação e validação de identidade e qualificação do interessado e sem controle de autenticidade das informações prestadas. Violação da Resolução BACEN 4.753/2019. Falha que contribuiu decisivamente para aumento de risco ou insegurança da atividade empresarial para terceiros usuários do sistema financeiro, como é o caso do autor. Riscos agravados pela abertura descuidada ou não controlada da conta corrente. Culpas concorrentes do consumidor (por equiparação) e de terceiro que não excluem a responsabilidade objetiva da ré. Adequado nexo de causalidade. Aplicação de CC, art. 927, par. ún., CDC e Súmula STJ 479. Ressarcimento impositivo dos danos*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*materiais. Danos morais não configurados. Ação procedente em parte. Recurso provido em parte".* (TJSP; Apelação Cível 1030159-94.2023.8.26.0003; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2024; Data de Registro: 03/10/2024)

Portanto, resta provido o recurso para julgar parcialmente procedente a ação, a fim de afastar a responsabilidade da apelante pelo ressarcimento dos valores transferidos, e condenando a *corré Dock Soluções em Meios de Pagamento S/A* ao pagamento da quantia de R\$ 1.880,00 ao autor.

Ante a inversão do julgado, após o trânsito em julgado, determino o desbloqueio e restituição dos valores às fls. 62/69.

Condeno, ainda, a apelada a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, que arbitro em 10% do valor atualizado da causa em favor do autor.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl do RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04/2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para DAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**