



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000020241**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000946-31.2024.8.26.0125, da Comarca de Capivari, em que é apelante ANDERSON BRAJAO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, 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), ÁLVARO TORRES JÚNIOR E REBELLO PINHO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 4955 - 20ª Câmara de Direito Privado  
Apelação nº 1000946-31.2024.8.26.0125  
Comarca: Capivari - 2ª Vara  
Juiz 1ª Instância: Dr. André Luiz Marcondes Pontes  
Apelante: Anderson Brajao  
Apelada: Banco Nubank - Nu Pagamentos S.a. e outro

**EMENTA:** Direito do Consumidor. Apelação Cível. Indenização por dano material e moral. Golpe bancário com transferência via PIX em cartão de crédito. Abertura de conta fraudulenta. Sentença parcialmente reformada para declarar inexigibilidade do débito e ressarcimento condicionado à prova de desembolso. Responsabilidade objetiva e solidária das instituições financeiras. Parcial Provimento.

**I. Caso em Exame:**

Apelação cível interposta por Anderson Brajao contra sentença de improcedência em ação de indenização por danos materiais e morais, ajuizada em face de Banco Nubank – Nu Pagamentos S.A. e PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. O autor alegou ter sido vítima de golpe, com transferência de R\$ 3.700,00 via PIX realizada após indução telefônica por terceiro, e pediu ressarcimento e indenização. A sentença julgou improcedentes os pedidos, afastando a responsabilidade dos réus e reconhecendo culpa exclusiva da vítima.

**II. Questão em Discussão**

Há quatro questões em discussão: (i) definir se há nexo causal entre a conduta das instituições financeiras e o dano material suportado; (ii) estabelecer se há responsabilidade objetiva dos bancos à luz do art. 14 do CDC e da teoria do fortuito interno; (iii) apurar falhas na prestação do serviço, como ausência de bloqueios e mecanismos de verificação; (iv) verificar a existência de dano moral indenizável.

**III. Razões de Decidir**

A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores de serviços, conforme o art. 14 do CDC e a Súmula 297 do STJ. O serviço é considerado defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor pode legitimamente esperar, inclusive diante de transações atípicas (CDC, art. 14, §1º). A instituição financeira Nubank permite a concretização de transação atípica e incompatível com o perfil do consumidor, em violação à Resolução BCB nº 1/2020, caracterizando falha no dever de segurança. A PagSeguro, por sua vez, permitiu a abertura de conta mediante documentação com fotografia infantil incompatível

com a selfie apresentada, violando o art. 2º da Resolução BCB nº 4.753/2019 e demonstrando ausência de controles mínimos. A falha de ambas as instituições – Nubank e PagSeguro – concorreu diretamente para o resultado danoso, caracterizando fortuito interno e mantendo íntegro o nexos causal. A responsabilidade solidária decorre do art. 7º, parágrafo único, do CDC, pois ambas as instituições contribuíram de forma relevante e inseparável para a concretização da fraude. Não se configuram as excludentes do art. 14, §3º, do CDC, tampouco a culpa exclusiva da vítima, diante da falha determinante das instituições. A ausência de comprovação de abalo relevante à esfera íntima do autor afasta a reparação por danos morais, sendo os transtornos sofridos classificados como meros aborrecimentos.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras decorre da falha na segurança bancária e da ausência de mecanismos eficazes de prevenção de fraudes, nos termos do art. 14 do CDC. 2. A abertura de conta mediante documento com fotografia infantil e ausência de validação facial caracteriza falha grave de verificação documental, violando a Resolução BCB nº 4.753/2019. Transações atípicas devem ser barradas pelas instituições financeiras nos termos da Resolução BCB nº 1/2020, sob pena de responsabilização. 3. O consumidor por equiparação (CDC, art. 17) tem direito à reparação pelos danos decorrentes de defeito do serviço bancário, ainda que sem vínculo contratual direto. 4. O fortuito interno, representado pela falha do sistema de segurança e controle das instituições, não rompe o nexos causal nem exclui a responsabilidade civil. 5. A inexistência de prova concreta de abalo à esfera moral do consumidor afasta o dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, 14, 17 e 7º, parágrafo único; CC, art. 398; CPC, arts. 373, 85 e 86; Resolução BCB nº 1/2020, art. 89, §1º, I; Resolução BCB nº 4.753/2019, arts. 2º, 4º, 6º e 7º, I; Súmulas 297 e 479 do STJ; Súmulas 43, 54 e 362 do STJ.

Jurisprudência relevante:

STJ, REsp 2.199.164/PR, Tema Repetitivo 1.368.

STJ, Súmulas 297 e 479.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação (fls. 226/233) interposto por **Anderson Brajao** contra a r. sentença proferida às fls. 219/223, a qual julgou improcedentes os pedidos formulados pelo apelante na ação de indenização por dano material e moral ajuizada em face de **Banco Nubank - Nu Pagamentos S.A.** e **Pageseguro Internet Instituição de Pagamento S.A.**, para indeferir a restituição dos valores e o pedido de danos morais, além de revogar a tutela antecipada anteriormente concedida.

Em apelação, Anderson Brajão alega, em síntese, **(i)** falha na prestação de serviços pelo banco, principalmente no tocante à segurança e vazamento de dados, pois afirma que os fraudadores possuíam todos os seus dados bancários e do cartão de crédito; **(ii)** inexistência de culpa sua pelo golpe, sustentando que foi induzido ao erro a partir de ligação telefônica com informações sigilosas sobre seus dados; **(iii)** falha de segurança do Banco Nubank ao permitir transações atípicas após o horário bancário (17:41h), utilizando limite de crédito atrelado ao cartão de crédito; **(iv)** violação do dever de segurança pelo Pageseguro Internet Instituição de Pagamento S.A. ao permitir abertura de conta fraudulenta sem critérios de verificação suficientes; **(v)** jurisprudência favorável à responsabilização das instituições financeiras em casos de fraude via PIX e transações atípicas, com amparo nas Súmulas 297 e 479 do STJ e no Enunciado 14 do TJSP.

Pretende a reforma da r. sentença para: **(i)** reconhecer a falha de segurança dos serviços bancários prestados pelos apelados; **(ii)** reconhecer a inexigibilidade da cobrança do valor transferido; **(iii)** condenar os apelados ao ressarcimento do valor de R\$ 3.700,00 (três mil e setecentos reais); **(iv)** condenar ao pagamento de danos morais; **(v)** reconhecer a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, em consonância com a jurisprudência e legislação consumerista aplicáveis; **(vi)** afastar a alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, pleiteando expressamente a total procedência dos pedidos iniciais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 237/266) pelo apelado

**Banco Nubank - Nu Pagamentos S.A.**, sustentando inicialmente preliminar de não conhecimento do recurso por inobservância ao princípio da dialeticidade (art. 1.010, II, CPC), sob argumento de que o apelante não teria impugnado os fundamentos da sentença, limitando-se a repetir argumentos iniciais. No mérito, defende a inexistência de nexo causal entre o serviço prestado e o dano, atribuindo o evento à culpa exclusiva da vítima e à prática fraudulenta por terceiro (fortuito externo), ressaltando que as transações foram realizadas pelo próprio apelante mediante uso de dispositivo autenticado e senha pessoal, afastando qualquer falha operacional do banco.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 267/274) pela apelada **Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S.A.**, as quais rejeitam a alegada falha no serviço, afirmando que não havia qualquer irregularidade identificável na abertura da conta utilizada pelo fraudador e que não compete às instituições financeiras prever condutas futuras ilícitas do correntista quando não há qualquer indício prévio. Sustenta igualmente a culpa exclusiva da vítima e a inexistência de responsabilidade solidária das instituições financeiras no caso concreto.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos à sessão de julgamento virtual.

#### **É o relatório.**

O apelo é tempestivo, foi respondido e o preparo é dispensado, ante a concessão da gratuidade da justiça à parte apelante, à fls. 19/20.

Afasto a preliminar suscitada à fl. 241, relativa à alegada ausência de dialeticidade no recurso de apelação.

Apesar da alegação de que o apelante teria se limitado a reiterar os fundamentos da petição inicial, sem impugnar especificamente os fundamentos da sentença, verifica-se das razões recursais que houve impugnação clara e direta aos fundamentos adotados pela sentença para improcedência da pretensão autoral.

O apelante sustentou, com base nas súmulas 297 e 479 do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

STJ e no Enunciado 14 do TJSP que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno em casos de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias e, por fim, pleiteou a reforma da sentença com a restituição dos valores descontados e indenização por danos morais.

*Acrescente-se que “A reprodução na apelação das razões já deduzidas na contestação não determina a negativa de conhecimento do recurso, desde que haja compatibilidade com os temas decididos na sentença” (REsp 924.378/PR, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, DJ 11 .4.2008)*

Tais fundamentos revelam inconformismo específico com a sentença, apontando de forma precisa os pontos impugnados e os fundamentos jurídicos para a pretendida reforma, o que satisfaz o princípio da dialeticidade, nos termos dos arts. 1.010, II e III, do CPC.

Afasta-se, assim, a preliminar de ausência de dialeticidade, conhecendo-se do recurso de apelação.

Recebe-se o recurso somente no efeito devolutivo, nos termos do art. 1.012, § 1º, inciso V, do Código de Processo Civil, pois ausente a relevância da fundamentação e baixa a probabilidade do provimento (requisitos do art. 1.012, § 4º do CPC).

**O recurso comporta parcial provimento.**

Cuida-se de ação de indenização por dano moral e material, ajuizada por Anderson Brajão, ora apelado, em face de Nu Pagamentos S/A e PagSeguro Internet Instituição de Pagamentos S.A., ora apelantes. Na inicial, o apelado afirmou possuir conta corrente e cartão de crédito vinculados ao Banco Nu e relatou que, em 11.03.2024, recebeu ligação informando tentativa de compra em seu cartão, motivo pelo qual, induzido por terceiro fraudador, realizou transferência via PIX no valor de R\$ 3.700,00 para a empresa Rafaella Londo Chouzo de Moraes, cuja conta era vinculada ao PagSeguro, conforme boletim de ocorrência e

recibo juntados aos autos. Sustentou que a transação ocorreu após o horário bancário (17h41) e que não houve bloqueio posterior ou recuperação dos valores pelos apelantes, não obstante a alegação de falha de segurança na prestação de serviços e ausência de bloqueio cautelar previsto em normativos do BACEN. Requereu a restituição do valor transferido e indenização por dano moral.

Em contestação (fls. 31/61), o apelante Nubank alegou que o contato foi realizado pelo autor somente após a transação e que não houve falha em seus sistemas, pois o PIX foi autorizado com senha pessoal, biometria facial e em aparelho previamente autorizado pelo próprio titular; defendeu sua ilegitimidade passiva e ausência de nexos causal, sustentando culpa exclusiva da vítima ou terceiro fraudador. Requereu a improcedência total dos pedidos e o indeferimento da inversão do ônus da prova.

Por sua vez, o apelante PagSeguro arguiu ilegitimidade passiva, sustentando que atuou como mero intermediador financeiro e que não poderia impedir o recebimento de valores na conta da beneficiária cadastrada em seu sistema; afirmou ter bloqueado a conta após comunicação da fraude, porém sem êxito na recuperação do montante porque já havia sido integralmente movimentado. Aduziu inexistência de falha na prestação do serviço, boa-fé objetiva e legitimidade de sua atuação técnica, requerendo a improcedência da ação (fls. 149/161).

O juízo a quo deferiu os benefícios da gratuidade e o pedido liminar para suspensão da cobrança do valor na fatura do cartão de crédito (fls. 19/20 e 28).

Houve réplica (fls. 208/211) e ambas as partes foram instadas a especificarem provas, nada tendo requerido.

Após saneamento, sobreveio sentença de improcedência (fls. 219/223), a qual rejeitou as preliminares de ilegitimidade passiva e, no mérito, reconheceu a ocorrência de fraude decorrente de fato de terceiro e culpa exclusiva



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da vítima, afirmando inexistir nexos causal entre a atuação das instituições financeiras e o dano material suportado; concluiu pela inexistência de ato ilícito e consequente ausência de dever de indenizar.

Passa-se à delimitação da controvérsia.

A controvérsia recursal resume-se em: (i) definir se há nexos causal entre a conduta dos apelantes e o dano material experimentado pelo apelado, notadamente quanto à segurança do sistema bancário e do mecanismo de transferência PIX; (ii) verificar se há responsabilidade objetiva das instituições financeiras à luz do art. 14 do CDC e aplicação do conceito de fortuito interno; (iii) apreciar eventual demonstração de falha na prestação dos serviços, seja por omissão, conivência, inadequação de mecanismos de bloqueio ou ausência de diligência diante de transação atípica; (iv) por fim, avaliar a existência de dano moral indenizável.

Ressalte-se que outros pontos deduzidos na inicial não foram objeto de insurgência recursal específica — inclusive quanto à concessão da gratuidade, à regularidade procedimental e ao saneamento do feito — operando-se, quanto a esses, o efeito devolutivo limitado nos termos do art. 1.013, §1º do CPC, não cabendo sua reapreciação por ausência de impugnação específica.

Passo à análise do mérito.

**Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexos causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária, especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.**

A relação examinada, diga-se, é de consumo, e o Código de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos

fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, pelo que respondem eles “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” (art. 14), incluindo-se as instituições financeiras (Súmula nº 297 do C. STJ).

O mesmo dispositivo consagra que o serviço é defeituoso quando 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 (art. 14, § 1º).

No âmbito processual, é ônus do consumidor demonstrar o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

*“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra 'sub examine', não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa*

*excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de 'onus probandi', o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640).*

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar os prestadores de serviços, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta dos fornecedores, ou seus produtos e serviços, tem relação (nexo de causalidade) com os danos por ele sofridos. No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços bancários prestados pelo banco réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceria a segurança que a parte autora esperava (art. 14, § 1º do CDC).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dia 11/03/2024, recebeu uma ligação telefônica de suposto atendente do banco, informando que seu cartão de crédito junto ao Banco Nubank havia sido clonado. Desse modo, foi induzido em erro e, acreditando na legitimidade de se tratar de um representante da instituição financeira que reverteria a situação de clonagem do cartão, acabou realizando uma transação PIX na modalidade crédito, após seguir as instruções que lhe foram passadas.

Após constatar o golpe, o Autor buscou o SAC do banco e realizou Boletim de Ocorrência (fls. 14/15).

Da análise do extrato bancário (fls. 134), verifica-se que foi realizada uma operação via PIX, no cartão de crédito, no valor total de: R\$ 3.957,93 (valor original de R\$ 3.700,00 + R\$ 25,77 de IOF + R\$ 232,16 de juros), destoando sensivelmente do padrão habitual, caracterizando movimentações atípicas e destoantes do perfil do consumidor.

Esse descompasso reforça a tese de que as transações não decorreram de ato negocial livre e consciente do autor, mas de fraude perpetrada por terceiros, mediante indução em erro.

A Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020, estabelece em seu artigo 89, § 1º, inciso I, que os participantes do Pix devem "utilizar solução de gerenciamento de risco de fraude que contemple ao menos as informações de segurança armazenadas no DICT e que seja capaz de identificar transações Pix atípicas ou não compatíveis com o perfil do cliente". No caso concreto, a instituição financeira descumpriu essa obrigação regulamentar.

Diversos fatores de risco estavam presentes simultaneamente e deveriam ter sido detectados pela solução de gerenciamento de risco de fraude exigida pela normativa.

A operação corresponde precisamente ao tipo de movimentação "atípica ou não compatível com o perfil do cliente" cuja detecção é

exigida pela Resolução BCB nº 1/2020. A inexistência de qualquer alerta, bloqueio preventivo ou solicitação de autenticação adicional para uma transação que envolvia praticamente todo o saldo disponível do consumidor revela que a instituição financeira não implementou de forma eficaz os mecanismos de prevenção e controle de fraudes exigidos pela regulação.

Embora a instituição financeira apelada Nubank tenha apresentado logs sistêmicos indicando o uso regular do aparelho cadastrado, reconhecimento facial e senha pessoal do titular (fl. 45), tais elementos técnicos comprovam apenas a operação eletrônica, mas não afastam a falha no dever de segurança. A instituição não demonstrou possuir estrutura tecnológica capaz de identificar e barrar transação manifestamente atípica e incompatível com o perfil do consumidor, deixando de implementar de forma eficaz os mecanismos de prevenção e controle de fraudes exigidos pela Resolução BCB nº 1/2020, especialmente quanto à análise de compatibilidade da transação com o histórico e perfil do cliente. O descumprimento desse dever específico configura falha objetiva na prestação do serviço, ensejando a responsabilidade pela reparação dos danos suportados pelo consumidor.

O Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo também é aplicável ao caso, ao estabelecer que: *“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais **quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”* (destaquei)

Assim, ao permitir a concretização de transações manifestamente discrepantes do perfil da cliente, a instituição financeira Nubank deixou de adotar mecanismos eficazes de prevenção a operações atípicas, circunstância que atrai sua responsabilidade pelos danos sofridos. Nesse contexto, extrai-se que a conduta do réu, e bem assim os serviços por ele prestados, eivados de falha de segurança, contribuíram para a ocorrência do dano patrimonial sofrido pela parte autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, a Súmula 479 do STJ é enfática ao reforçar a responsabilidade objetiva das instituições bancárias, nos seguintes termos:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Destarte, como a conduta descrita na exordial se qualifica como fraude, e afastada a culpa exclusiva da vítima, deve o banco responder pelos danos causados. Ressalta-se que, no âmbito financeiro, as instituições possuem muito mais capacidade e tecnologia para impedir a ocorrência de tais ardis, não devendo o encargo da responsabilidade recair sobre o consumidor.

No que toca à responsabilidade da apelada PAGSEGURO no caso em questão, a referida instituição financeira não juntou qualquer documentação necessária à adequada qualificação da pessoa que realizou a abertura da conta, como comprovantes de endereço, de renda ou demais informações capazes de confirmar a veracidade dos dados declarados e permitir a análise mínima do perfil cadastral, em afronta às exigências previstas na regulamentação aplicável, notadamente o art. 2º, § 1º, da Resolução BCB nº 4.753/2019.

Ressalte-se, ainda, que não foram apresentados os extratos completos da conta desde a abertura até o bloqueio, o que impossibilitou a análise da movimentação financeira e a identificação de eventuais operações atípicas.

O conjunto probatório revela violação objetiva e sistemática aos arts. 2º, caput e §§ 1º, 4º e 5º; 4º, inciso I; 6º; e 7º, inciso I, da Resolução CMN nº 4.753/2019.

Nos termos do art. 2º, caput, as instituições financeiras devem adotar procedimentos e controles aptos a verificar e validar a identidade e a

qualificação dos titulares, assegurando a autenticidade das informações prestadas pelo cliente, inclusive mediante confrontação com bases de dados públicas ou privadas.

O § 1º do art. 2º conceitua qualificação como o conjunto de dados que permita à instituição apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o cliente, de modo a conhecer seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira. A documentação acostada revela irregularidade manifesta e inescusável: a conta fraudulenta foi aberta mediante apresentação de registro de identidade com fotografia infantil, evidentemente incompatível com a pessoa adulta que realizou o cadastro.

A análise da documentação apresentada pela própria instituição financeira evidencia que o documento de identidade ostenta fotografia de criança, ao passo que a selfie capturada no momento do cadastro retrata pessoa adulta. A incompatibilidade entre a fotografia infantil constante do documento e a imagem da pessoa adulta cadastrante é manifesta e inescusável, constituindo indício grosseiro e ostensivo de fraude que qualquer análise minimamente diligente detectaria.

A aceitação de registro de identidade com fotografia infantil para abertura de conta por pessoa adulta configura negligência inescusável e demonstra a completa ausência de controles efetivos de validação documental. Documentos de identidade com fotografias antigas, especialmente quando retratam crianças, apresentam divergência evidente em relação à fisionomia atual do titular, circunstância que deveria impor à instituição financeira a exigência de documentação atualizada ou a adoção de procedimentos adicionais de verificação de identidade.

A instituição não adotou qualquer procedimento apto a detectar a flagrante incongruência entre a fotografia infantil do documento e a imagem adulta capturada no cadastro, limitando-se a protocolar formalmente a abertura da conta sem efetiva verificação de autenticidade. Não foram



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresentados resultados de procedimentos de validação biométrica ou facial, confrontação com bases de dados públicas ou privadas, ou qualquer elemento que demonstre análise efetiva da compatibilidade entre o documento apresentado e a pessoa efetivamente cadastrante.

A fotografia infantil constante do registro de identidade tornava impossível a verificação visual da correspondência com a pessoa adulta que realizava o cadastro, circunstância que deveria ter motivado a rejeição liminar da documentação ou, no mínimo, a exigência de documento atualizado com fotografia recente. A ausência dessas cautelas elementares demonstra a fragilidade e ineficácia dos controles de abertura de conta mantidos pela instituição financeira.

A documentação acostada não contém qualquer elemento apto à avaliação do perfil cadastral e a completa ausência de informações sobre a pessoa que efetivamente realizou a abertura da conta inviabilizou o exame do perfil de risco. A instituição não comprovou ter adotado mecanismos de reconhecimento facial, confrontação de características biométricas ou qualquer outro procedimento tecnológico capaz de confirmar que a pessoa cadastrante correspondia efetivamente à titular do documento apresentado.

O art. 6º da resolução determina o encerramento da conta quando verificadas irregularidades de natureza grave nas informações prestadas. Apesar disso, a conta permaneceu ativa, recebeu transferências e apresentou subsequentes operações de pulverização, não bloqueadas pela instituição. O cenário revela deficiência no dever de vigilância e na detecção de movimentações atípicas.

O art. 7º, inciso I, impõe às instituições o dever de assegurar integridade, autenticidade e confidencialidade dos documentos e informações eletrônicas. A aceitação de documento com fotografia infantil para cadastro realizado por pessoa adulta demonstra a inobservância desse dever, indicando falhas graves nos mecanismos de coleta, armazenamento e, sobretudo, verificação



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

documental.

A soma dessas irregularidades configura descumprimento grave e reiterado dos deveres regulamentares, caracterizando falha objetiva na prestação do serviço bancário, independentemente de culpa, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

A natureza consumerista da relação é inequívoca. Embora a parte autora não mantenha vínculo contratual com a instituição financeira ré, enquadra-se como consumidora por equiparação, nos termos do art. 17 do Código de Defesa do Consumidor, por ter suportado prejuízo decorrente de defeito na prestação de serviços bancários.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores em razão de defeitos na prestação do serviço, independentemente de culpa. O § 1º do dispositivo estabelece que o serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que legitimamente se espera de sua execução.

No tocante às excludentes previstas no art. 14, § 3º, II, do CDC, não se configura culpa exclusiva de terceiro capaz de romper o nexo causal. A distinção é necessária: em hipóteses de fortuito externo, típicas de situações em que a instituição financeira atua dentro da normalidade operacional, sem falhas intrínsecas em seus sistemas, a responsabilidade pode ser afastada. Entretanto, o quadro delineado nestes autos revela falha originária, anterior à própria execução da transação fraudulenta, situada no momento da abertura da conta, o que descaracteriza o fortuito externo.

A cadeia causal é clara. Os estelionatários necessitavam de conta para receber valores fraudados e lograram abrir conta na instituição financeira ré mediante documentação manifestamente inadequada, apresentando registro de identidade com fotografia infantil incompatível com a pessoa adulta cadastrante, circunstância que caracteriza falha inicial e determinante. A vítima,

induzida em erro, realizou a transferência para a conta fraudulenta; posteriormente, os valores foram pulverizados, o que evidencia novo déficit nos mecanismos de monitoramento da conta aberta por estelionatários.

A abertura irregular da conta corresponde a fortuito interno, decorrente da insuficiência dos controles destinados à validação da identidade e da qualificação cadastral. A transferência efetuada pela vítima somente foi possível em razão da conta aberta de forma irregular. A pulverização dos valores reforça a existência de falha subsequente na detecção de operações atípicas, inserida no âmbito dos riscos da atividade bancária.

Nesse contexto, a fraude praticada por terceiro não configura fortuito externo, mas fortuito interno, inerente ao risco da atividade, conforme orientação consolidada na Súmula 479 do 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.

A abertura de conta fraudulenta situa-se precisamente nesse domínio de risco, competindo à instituição suportar as consequências de sua própria deficiência operacional. A aceitação de documento com fotografia infantil para cadastro realizado por pessoa adulta não constitui fraude sofisticada ou imprevisível, mas irregularidade grosseira, facilmente detectável mediante diligências ordinárias previstas na regulamentação do Banco Central do Brasil.

Quando a própria instituição financeira fornece o instrumento que viabiliza a fraude, mantém-se íntegro o nexo causal, ainda que haja participação de terceiro fraudador. A conduta dos estelionatários não afasta a responsabilidade quando concorre com falha do fornecedor. Sem a conta irregularmente aberta, o golpe não teria se concretizado, circunstância que reforça a imputação de responsabilidade à instituição ré.

A propósito, esta C. Câmara de Direito Privado tem



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reiteradamente decidido que as instituições financeiras respondem pelos danos decorrentes de fraudes praticadas mediante contas bancárias abertas sem a observância das diligências previstas na Resolução BCB nº 4.753/2019 — especialmente quanto à verificação da autenticidade e integridade documental, qualificação do cliente e análise de seu perfil de risco — bem como pela omissão na detecção e rejeição de transações eletrônicas suspeitas, em afronta ao dever de segurança consagrado no art. 14 do CDC e às normas da Resolução BCB nº 1/2020.

Em diversos julgados, reconheceu-se que a não apresentação, pelos bancos réus, dos documentos exigidos para comprovação da regularidade cadastral, aliada à ausência de demonstração de mecanismos de prevenção, monitoramento e bloqueio de operações atípicas, configura falha na prestação do serviço e mantém íntegro o nexo causal entre a conduta da instituição e o golpe perpetrado por terceiros, ainda que inexistente relação contratual direta com a vítima, consumidora por equiparação. Nesse sentido:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO FALSO LEILÃO. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. ABERTURA DE CONTAS FRAUDULENTAS. FALHA NA VERIFICAÇÃO DE AUTENTICIDADE E INTEGRIDADE DOCUMENTAL. DEVER DE CUIDADO. RESOLUÇÕES BCB Nº 4.753/2019 E Nº 1/2020. ÔNUS PROBATÓRIO DAS INSTITUIÇÕES. REJEIÇÃO DE TRANSAÇÕES SOB SUSPEITA DE FRAUDE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. NÃO DESINCUMBÊNCIA DO ÔNUS PROBATÓRIO PELOS RÉUS. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PROVIDO. I. Caso em exame Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada contra Itaú Unibanco S.A., Banco Inter S.A. e Banco C6 S.A., em razão de prejuízos sofridos em fraude eletrônica na modalidade "golpe do falso leilão", em que valores foram transferidos via PIX a contas de terceiros fraudadores

mantidas junto às instituições corrés. Sustentam os autores que as rés falharam no dever de segurança, tanto na abertura das contas utilizadas pelos estelionatários, quanto na ausência de bloqueio ou rejeição das transferências suspeitas. A sentença de primeiro grau julgou improcedente a ação, com condenação dos autores ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa. Inconformados, apelam os autores, pugnando pela reforma integral da sentença, ao argumento de que as instituições financeiras descumpriram as normas do Banco Central (Resoluções BCB nº 1/2020 e nº 4.753/2019), incorrendo em falha na prestação do serviço e violação do dever de segurança previsto no art. 14 do CDC.

II. Questão em discussão 4. As questões em exame consistem em: (i) verificar se houve falha das instituições financeiras Banco Inter e Banco C6 ao permitirem a abertura de contas utilizadas por estelionatários, sem a observância do dever de verificação da autenticidade e integridade das informações e documentos apresentados, conforme a Resolução BCB nº 4.753/2019; (ii) apurar se houve falha de todos os bancos réus (Itaú, Inter e C6) por não rejeitarem as transferências PIX, quando havia fundada suspeita de fraude, à luz da Resolução BCB nº 1/2020; (iii) definir a existência e a extensão dos danos materiais e morais decorrentes da falha na prestação do serviço bancário.

III. Razões de decidir 5. Constatou-se que os apelantes foram vítimas de fraude praticada por terceiros, que abriram contas nos bancos Inter e C6 para aplicar o golpe do falso leilão. Restou incontroverso que as transferências se deram a partir de contas de titularidade dos autores junto ao Banco Itaú.

6. A Resolução BCB nº 4.753/2019 impõe às instituições financeiras o dever de garantir a integridade e autenticidade das informações e documentos utilizados na abertura de contas (arts. 2º e 7º, I). Nos termos do CDC e do art. 373, §1º do CPC, cabe ao fornecedor comprovar que adotou as medidas necessárias de verificação e validação das informações.

7. Os bancos Inter e C6, entretanto, não juntaram aos autos a documentação apresentada pelos titulares das contas fraudulentas, deixando de comprovar a inexistência de negligência. Assim, não se desincumbiram do ônus probatório, devendo prevalecer a presunção de falha na verificação de autenticidade e integridade documental.

8. No tocante às transferências PIX, a Resolução BCB nº 1/2020 (arts. 38, II; 38-A; 39, I e 39-B) impõe aos participantes do sistema o dever de rejeitar transações quando houver

fundada suspeita de fraude, cabendo-lhes adotar mecanismos de análise com base nos parâmetros definidos em regulamento. 9. As instituições réus não trouxeram aos autos qualquer elemento que demonstrasse inexistir indícios de fraude ou justificasse a aprovação das transações, descumprindo o dever de segurança e transparência previsto no CDC e nas normas do Banco Central. 10. Configurada, pois, a falha na prestação do serviço bancário, é devida a restituição dos valores transferidos, devidamente corrigidos pela Tabela Prática do TJSP (Provimento CG nº 54/2024) e acrescidos de juros legais desde o evento danoso (Súmula nº 54 do STJ). 11. O dano moral também é patente. A perda de valores expressivos por falha das instituições financeiras ultrapassa o mero dissabor cotidiano, gerando angústia e insegurança aos consumidores. A indenização deve atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, fixando-se em R\$ 5.000,00 para cada autor, valor compatível com os parâmetros desta Câmara. 12. Diante do provimento do recurso, impõe-se a redistribuição dos ônus sucumbenciais, ficando os réus responsáveis pelo pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do proveito econômico obtido. IV. Dispositivo e tese 13. Recurso provido. Tese de julgamento: **"As instituições financeiras respondem pelos danos materiais e morais decorrentes de fraude praticada por terceiros, quando não comprovam a adoção das diligências exigidas pela Resolução BCB nº 4.753/2019 na abertura de conta utilizada para a prática do golpe."** **"É configurada falha na prestação do serviço quando as instituições financeiras não demonstram ter realizado a análise de fundada suspeita de fraude, nos termos dos arts. 38, 38-A, 39 e 39-B da Resolução BCB nº 1/2020, omitindo-se quanto ao bloqueio ou rejeição de transferências PIX fraudulentas."** "A responsabilidade civil das instituições financeiras por falha no dever de segurança alcança tanto o banco emissor quanto os bancos recebedores das transferências fraudulentas, sendo cabível a reparação por danos materiais e morais." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, IV, 14 e 22; CPC, art. 373, §1º; Resolução BCB nº 4.753/2019, arts. 2º e 7º, I; Resolução BCB nº 1/2020, arts. 38, II; 38-A; 39, I; 39-B; Resolução Conjunta BCB nº 6/2023, art. 2º; Súmulas nºs 54 e 362 do STJ. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 2.124.423/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 27.08.2024; TJSP, Apelação Cível nº

1136161-25.2022.8.26.0100, Rel. Des. Roberto Maia, j. 01.04.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1006487-22.2021.8.26.0005, Rel. Des. Roberto Maia, j. 21.05.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1024728-72.2020.8.26.0007, Rel. Des. Rebello Pinho, j. 20.05.2022. (TJSP; Apelação Cível 1004754-74.2024.8.26.0309; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025 - destaquei)

PROCESSO – Manutenção da r. sentença, no que concerne à rejeição da preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela parte ré instituição financeira, Banco BMG S.A. - ejeição da preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela parte ré, Banco BMG S/A – Reconhecimento: (a) da legitimidade das partes autora e ré Banco BMG S/A, dado que titulares dos interesses em conflito, ou seja, do afirmado na pretensão – direito à indenização por danos materiais e morais– e dos que a esta resiste; e (b) do interesse processual, porque, não bastasse a caracterização da existência de uma lide dos fatos narrados na inicial, as partes rés ofereceram resistência à pretensão deduzida na inicial, com necessidade do processo para sua solução judicial, sendo o processo de conhecimento, pelo procedimento comum, a via adequada para esse fim. ABERTURA DA CONTAS UTILIZADAS PELOS FRAUDADORES – Resolução Bacen 4.480/2016 – art. 3º, Resolução Bacen 4.753/2019 – art. 2º, e DC/BACEN 96/2021, arts. 2º, 3º e 4º - Nenhuma das partes rés instituições destinatárias das transferências realizadas pela parte autora produziu prova da regularidade da abertura das contas utilizadas pelos seus respectivos clientes fraudadores utilizadas no golpe de que foi vítima a parte autora, visto que: (a) a parte ré Banco BMG S/A não produziu nenhuma prova a fim de regularidade da abertura da conta pelo beneficiário da transferência; e (b) a prova produzida pela parte ré Banco Inter S/A, limitada a cópia de RG em nome do beneficiário da transferência e selfie, não bastam para comprovar a regularidade da abertura da conta, porquanto desacompanhada do resultado dos procedimentos adotados para verificar a validade e autenticidade das informações do titular do proponente da conta aberta, relativamente ao seu perfil de risco e sua capacidade econômico financeira, como estabelecido em normas do Bacen relativas à abertura de

conta. **DEFEITO DE SERVIÇO, ATO ILÍCITO E RESPONSABILIDADE CIVIL - Relativamente às partes rés destinatárias das transferências, via Pix, Banco BMG S/A e Banco Inter S/A, é de se admitir que restou comprovado o ato ilícito e defeito de serviço, por descumprimento do dever de segurança que "o consumidor dele pode esperar" (CDC, art. 14, § 1º), que compreende "o dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente" (REsp n. 2.124.423/SP), como causa determinante para o evento danoso, por não terem estas partes rés agido com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a abertura e utilização dessas contas pelos fraudadores e a consequente subtração e apropriação dos valores transferidos, via Pix, pela parte autora, e porque não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação destas partes rés na obrigação de indenizar, a parte autora pelos danos decorrentes dos respectivos e independentes atos ilícitos elas praticados, o que afasta a existência de responsabilidade solidária, pois as partes rés não podem ser responsabilizadas pelos danos causados pelo outras, com relação aos quais não concorreu. DANO MATERIAL – Manutenção da r. sentença, no que concerne à condenação de cada uma das partes rés instituições destinatárias das transferências, via Pix, Banco BMG S/A e Banco Inter S/A ao pagamento dos valores subtraídos e apropriados pelos fraudadores nas contas mantidas nas respectivas instituições, que não foram restituídos à parte autora, o que perfaz o montante de R\$1.180,00 para a primeira e R\$7.780,00 para a segunda - A parte autora consumidora tem direito à restituição dos valores apropriados pelos fraudadores, visto que a apropriação ilícita em tela constituiu fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio da autora, sendo certo que aquele que recebe pagamento indevido deve restituí-lo para impedir o enriquecimento indevido. DANO MORAL – Manutenção da r. sentença, no que concerne à condenação de cada uma das partes rés instituições destinatárias das transferências, via Pix, Banco BMG S/A e Banco Inter S/A ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$3.000,00, com incidência de correção monetária a partir da publicação da sentença - O descumprimento do dever de segurança,**

que compreende "o dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente" (REsp n. 2.124.423/SP), como causa determinante para o evento danoso, por não terem estas partes réis agido com a diligência necessária na prestação de seus serviços, permitindo a abertura e utilização dessas contas pelos fraudadores e a consequente subtração e apropriação dos valores transferidos, via Pix, pela parte autora, constitui fato gerador de dano moral, porquanto, é fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe a parte consumidora a situação de sentimentos de humilhação, desvalia e impotência. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1005341-30.2023.8.26.0019; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025 - destaquei)

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. ABERTURA DE CONTA SEM OBSERVÂNCIA DAS NORMAS DO BACEN. CONTA UTILIZADA POR ESTELIONATÁRIOS PARA APLICAR GOLPES. RESTITUIÇÃO DE VALORES TRANSFERIDOS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelação cível de Banco Santander (Brasil) S.A. contra sentença que julgou procedente pedido indenizatório formulado por Irenice Alves Abauat e outro, em razão de fraude bancária envolvendo abertura de conta por terceiro e transferência, pela vítima, de R\$ 87.865,00. O banco foi condenado à restituição integral do valor, com correção desde a transferência e juros desde a citação, além do pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais para cada autor. II. Questões em discussão Há quatro questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes da abertura de conta fraudulenta utilizada para aplicar golpe; (ii) estabelecer se há nexos causal entre a conduta do banco e o prejuízo experimentado; (iii) determinar se se configura dano moral indenizável na hipótese; (iv) verificar a adequação do valor fixado a título de indenização. III. Razões de decidir O banco responde objetivamente pelos danos

decorrentes da abertura e manutenção de conta bancária em nome de terceiro fraudador, sem observância das normas da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, conforme estabelece o art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ. A existência de conta corrente aberta sem a devida verificação de identidade e qualificação do titular, utilizada como instrumento da fraude, caracteriza falha na prestação do serviço. O nexo causal entre a conduta omissiva da instituição financeira e o prejuízo experimentado pelos autores é inequívoco, uma vez que a fraude somente se concretizou em virtude da conta irregular mantida pelo banco. A condição de consumidor por equiparação (bystander), prevista no art. 17 do CDC, legitima os autores à proteção consumerista, mesmo sem vínculo contratual direto com o banco. O dano moral não se presume nos casos de fraude bancária e exige prova do efetivo abalo moral sofrido, sobretudo quando há. A falha administrativa do banco não é capaz, por si só, de caracterizar os danos morais. Precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP. Sentença parcialmente reformada, para afastar a condenação por danos morais. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por conta bancária aberta sem diligência e usada para fraudes, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 2. Configura-se o nexo causal quando a estrutura bancária viabiliza o golpe. 3. O dano moral exige comprovação de abalo relevante, sendo incabível sem prova do prejuízo extrapatrimonial. Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, incisos V e X; CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 17; CPC, arts. 85, §2º, 86, caput, e 99, §2º; Resolução BACEN nº 4.753/2019. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, j. 16.09.2024 (TJSP; Apelação Cível 1002903-87.2022.8.26.0529; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/06/2025; Data de Registro: 06/06/2025)

No que se refere à alegação de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, ainda que se reconheça certa dose de desatenção em

alguns aspectos da conduta da parte autora, o exame do nexo causal e da extensão da responsabilidade evidencia a impossibilidade de se atribuir culpa concorrente. A falha cometida pela instituição financeira na origem da relação bancária, ao permitir que estelionatário atuasse mediante conta aberta com documentação contendo fotografia infantil incompatível com o cadastrante adulto, possui gravidade e natureza suficientes para absorver a desídia do consumidor, cuja imprudência, embora existente, não se mostra apta a romper ou atenuar o nexo causal diante de um sistema de segurança intrinsecamente falho.

Ademais, no âmbito das relações de consumo, a culpa concorrente da vítima não afasta a responsabilidade objetiva do fornecedor. A responsabilidade objetiva da instituição financeira, fundada na teoria do risco do empreendimento prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, impõe ao fornecedor o dever de suportar os riscos inerentes à sua atividade, especialmente as fraudes decorrentes de deficiências em seus mecanismos de controle e segurança.

A abertura de conta fraudulenta configura fortuito interno, típico da atividade bancária, e não admite mitigação pela conduta da vítima quando a falha do fornecedor se apresenta grave, determinante e estrutural. A negligência da instituição tanto na abertura da conta fraudulenta quanto na fiscalização das movimentações subsequentes não constitui mera concausa, mas verdadeiro fator preponderante para a consumação do golpe.

A falha primária e substancial da instituição financeira na criação e manutenção do instrumento utilizado para a fraude qualificou-se como causa determinante do dano, afastando qualquer possibilidade de reconhecimento de culpa concorrente. A reparação, portanto, deve ser integral, de modo a recompor o patrimônio da vítima e desestimular a reiteração de condutas negligentes por parte dos fornecedores de serviços bancários.

Quanto à alegação de ausência de saldo remanescente na conta fraudulenta quando do bloqueio, verifica-se que a instituição ré não



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apresentou os extratos completos da conta desde a abertura até o bloqueio, deixando de comprovar o momento exato em que os valores ingressaram na conta, as operações realizadas após o ingresso, o saldo existente quando a instituição tomou conhecimento da fraude e a tempestividade das medidas de bloqueio.

Cabia à instituição financeira demonstrar que agiu com a diligência exigida e observou as normas emanadas do Banco Central do Brasil ao habilitar a conta destinatária dos recursos. Não tendo a instituição se desincumbido do ônus probatório que lhe competia, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil, mantém-se incólume o juízo condenatório.

A eventual ausência de saldo remanescente, caso efetivamente comprovada, não elide a responsabilidade da instituição pelos danos causados, porquanto a impossibilidade de recuperação dos valores decorre da própria falha inicial na abertura irregular da conta e da subsequente omissão em detectar operações atípicas de pulverização.

Passo a análise do pedido de **danos morais**.

No tocante ao pedido de indenização por danos morais, a pretensão não comporta acolhimento. Embora se reconheça a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos materiais, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o conjunto fático-probatório evidencia que a dinâmica do evento danoso não se desenvolveu de modo completamente alheio à esfera de atuação do próprio consumidor.

Consta dos autos que o autor, após receber ligação telefônica de suposto atendente do banco informando tentativa de clonagem do cartão, seguiu espontaneamente as orientações recebidas e realizou a transferência via PIX, conforme registrado no boletim de ocorrência (fls. 14/15) e demonstrado no extrato bancário apresentado (fl. 134), validando a operação com seus próprios meios de autenticação. Ainda que tenha sido induzido em erro por terceiro, sua atuação direta contribuiu causalmente para a concretização da fraude, não se podendo afirmar que tenha sido surpreendido por evento súbito, inevitável ou totalmente imprevisível.



**Essa participação, embora não exclua a responsabilidade objetiva da instituição financeira quanto aos danos materiais** —por se tratar de fortuito interno inerente ao risco do empreendimento — **impede, contudo, que o episódio seja caracterizado como violação à esfera íntima em intensidade suficiente para atingir direitos da personalidade**, tais como honra, intimidade ou vida privada, previstos no art. 5º, X, da Constituição Federal.

A frustração vivenciada pelo autor decorre de circunstância que, embora desagradável, não ultrapassa o limite do dissabor cotidiano, sobretudo porque a própria vítima aderiu às instruções repassadas durante o contato telefônico, confiando na narrativa do fraudador e executando a transferência.

Em tais condições, o desconforto experimentado não se projeta como abalo moral indenizável. A falha no serviço, apesar de apta a gerar a responsabilidade civil pelo ressarcimento material, não produziu, no caso concreto, lesão extrapatrimonial relevante, pois não houve demonstração de humilhação, exposição vexatória ou sofrimento intenso capaz de justificar reparação moral. Ausente prova do efetivo abalo, impõe-se reconhecer que a situação, analisada à luz do art. 14, §1º, do CDC, configura mero aborrecimento, insuficiente para autorizar condenação compensatória.

Diante disso, não se verifica ofensa à honra subjetiva ou objetiva, tampouco à imagem da autora.

Neste sentido,

Direito Civil. Apelação. Ação de ressarcimento de valores e danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Pedido parcialmente procedente. Caso em Exame Ação de ressarcimento de valores e danos morais ajuizada por Siomara Chiovatto contra o Banco do Brasil S/A e outros devido a fraude financeira atribuída a falhas nos mecanismos antifraude dos bancos. A autora, cliente do Banco do Brasil,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

teve sua conta invadida e transações indevidas realizadas, incluindo pagamento de boletos e transferências TED. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em responsabilidade do Banco do Brasil pela falha de segurança que permitiu a fraude e o cabimento em condenação por danos morais. Razões de Decidir Preliminar de impugnação ao benefício da justiça gratuita, rejeitada, uma vez que o apelante não demonstrou qualquer motivo ou prova de que o recorrente não está em situação de vulnerabilidade financeira. Golpe da falsa central de atendimento. Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada. Falha na prestação do serviço bancário. Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Responsabilidade civil configurada. Danos morais. A participação ativa da vítima – por meio de transferências eletrônicas, fornecimento de senhas, instalação de aplicativos, entrega de cartões ou dados bancários –, ainda que induzida em erro, exclui a caracterização do abalo moral indenizável. O comportamento colaborativo da vítima rompe o nexo necessário entre eventual falha do serviço e a lesão extrapatrimonial, tornando inviável o reconhecimento de dano moral, ainda que tenha havido frustração, susto ou angústia. Dispositivo e Tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: Em fraudes bancárias estruturadas com participação ativa da vítima – por meio de transferências voluntárias, fornecimento de dados, instalação de aplicativos ou entrega de cartões –, admite-se a responsabilização objetiva da instituição financeira apenas quanto aos danos materiais, desde que configurada falha na prestação do serviço. O dano moral deve ser afastado, por ausência de nexo entre a conduta do banco e qualquer violação à esfera extrapatrimonial do consumidor. (TJSP; Apelação Cível 1002245-37.2024.8.26.0224; Relator (a): Lidia Regina



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2025; Data de Registro: 08/08/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. I. CASO EM EXAME Recurso contra r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito. A parte autora alegou ter sido vítima de "golpe da falsa central", em que criminosos se passaram por prepostos da ré e induziram o autor a modificar sua senha de 8 dígitos, com conseqüente transferências de valores a terceiros. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há questão em discussão é averiguar se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, que justifique sua responsabilização. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, impondo responsabilidade objetiva ao réu, conforme o artigo 14 do CDC. Golpe da falsa central de atendimento. Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada. Falha na prestação do serviço bancário. Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Responsabilidade civil configurada para reparação dos danos materiais. IV. DISPOSITIVO E TESE RECURSO DESPROVIDO. Tese. A responsabilidade objetiva do réu não foi eliminada. Jurisprudência Citada: TJSP; Apelação Cível 1029779-92.2024.8.26.0405. (TJSP; Apelação Cível 1027687-86.2024.8.26.0003; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível;



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Data do Julgamento: 25/08/2025; Data de Registro: 25/08/2025)

Prosseguindo, passa-se à análise da responsabilidade solidária das apeladas.

A conjugação das condutas negligentes das instituições financeiras envolvidas evidencia a existência de responsabilidade solidária, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

De um lado, o autor mantém relação de consumo direta com a instituição financeira emissora do cartão e responsável pela autorização da transação contestada, enquadrando-se como consumidor tradicional nos moldes do art. 2º do CDC. De outro, ainda que não possua vínculo contratual com a instituição recebedora dos valores, é plenamente aplicável a proteção conferida pelo art. 17 do CDC, que estende a qualidade de consumidor por equiparação àquele que, embora não seja contratante, sofre os efeitos danosos de defeito do serviço.

A abertura de conta mediante documentação manifestamente irregular, a inexistência de mecanismos mínimos de verificação de autenticidade e a ausência de bloqueio ou monitoramento de operações de evidente perfil fraudulento inserem-se no âmbito de risco da atividade bancária, integrando o chamado fortuito interno, tal como consagrado pela Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

A responsabilidade solidária decorre da estrutura normativa do art. 7º, parágrafo único, do CDC, segundo o qual todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento respondem conjuntamente pelos danos causados ao consumidor. No caso concreto, a fraude somente se aperfeiçoou porque o banco emissor falhou na detecção e contenção de transação atípica em sua própria plataforma, ao passo que a instituição recebedora viabilizou a concretização e o escoamento dos valores ao permitir a abertura e operação de conta bancária que não atendia sequer aos requisitos mínimos exigidos pelas normas do Banco



Central.

Assim, ambos contribuíram de maneira relevante e indissociável para o resultado danoso, cada qual a partir da área de risco inerente à sua atuação.

O nexo causal, portanto, não se estabelece de forma isolada, mas de modo concorrente e integrado, pois o dano somente se produziu pela soma das duas falhas: a autorização, pelo banco emissor, de transação incompatível com o perfil do consumidor, sem mecanismos eficazes de identificação de fraude; e a disponibilização, pelo banco recebedor, de uma conta criada mediante documentação flagrantemente irregular e mantida sem qualquer controle sobre movimentações suspeitas.

O CDC, ao consagrar a solidariedade dos fornecedores, impede que o consumidor seja onerado pela divisão interna de responsabilidades ou pela alegação de que o dano decorreu mais de uma falha do que de outra. Assim, cada instituição responde pela totalidade do prejuízo, sem prejuízo do eventual direito regressivo entre os fornecedores, conforme o próprio modelo legal de responsabilidade objetiva.

Diante desse quadro, verificando-se que ambos os bancos descumpriram deveres inerentes à segurança e confiabilidade da prestação de serviços financeiros, e que tal somatório de deficiências permitiu a concretização da fraude que atingiu o patrimônio do autor, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade solidária das instituições financeiras demandadas, à luz dos arts. 7º, parágrafo único, 14 e 17 do CDC, c/c Súmula 479 do STJ.

Por conseguinte, **deve ser determinada a recomposição das partes ao estado anterior ao evento danoso**, e declarada a inexigibilidade do PIX realizado na modalidade crédito, compete ao autor demonstrar, em fase de liquidação de sentença, que houve efetivo desembolso financeiro para a quitação do crédito contraído exclusivamente para viabilizar a operação fraudulenta.

**A indenização por danos materiais pressupõe prejuízo concreto;** portanto, inexistindo prova de pagamento, nada há a ser restituído, pois a eliminação da dívida torna integral a recomposição patrimonial, absorvendo o banco o prejuízo decorrente da invalidade da operação. Por outro lado, comprovado que o autor suportou pagamento de fatura, parcelas ou encargos relacionados à quitação do crédito utilizado para realização do PIX declarado inexistente, a instituição financeira deverá indenizar o prejuízo efetivamente experimentado.

Nessa hipótese, fica reformada a r. sentença para condenar a ré ao pagamento do exato montante que se apurar em liquidação, correspondente aos valores comprovadamente desembolsados pelo autor para quitação do crédito utilizado no PIX fraudulento, com a incidência dos encargos legais próprios das obrigações de natureza extracontratual. A correção monetária incidirá a partir da data do desembolso de cada parcela paga (Súmula 43 do STJ), conforme comprovantes apresentados. Os juros de mora, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual - débito declarado inexistente -, incidirão a partir do evento danoso, entendido como a data da contratação fraudulenta, nos termos da Súmula 54 do STJ e do art. 398 do Código Civil.

A atualização dos valores deve também observar o regime jurídico atual dos juros moratórios aplicáveis às obrigações civis, o qual demanda a conjugação do entendimento fixado pelo Superior Tribunal de Justiça no Tema Repetitivo 1368, bem como as alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024, em vigor desde 1º/07/2024.

O precedente firmado pela Corte Especial no REsp 2.199.164/PR assentou que, até a entrada em vigor da nova lei, a taxa SELIC deve ser adotada como índice único para atualização monetária e juros de mora das obrigações civis. A partir de 01/07/2024, aplica-se a sistemática prevista nos arts. 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, de modo que a correção monetária será calculada pelo IPCA, ao passo que os juros moratórios incidirão pela taxa referencial da SELIC, deduzido o IPCA, vedado o cômputo de juros

negativos, conforme §3º do art. 406.

**A definição precisa da existência de valores a restituir será realizada na fase de cumprimento de sentença**, mediante apresentação dos comprovantes de pagamento e demais documentos bancários pertinentes, observando-se rigorosamente os critérios ora fixados.

Assim, de rigor a **reforma parcial da sentença**, para determinar o retorno das partes ao estado anterior, razão pela qual declaro a inexigibilidade do PIX realizado na modalidade crédito, bem como de todos os encargos, tarifas e acréscimos dele decorrentes.

Diante de todo o exposto, a conjugação das falhas constatadas —tanto pela instituição financeira emissora, ao permitir a realização de transação atípica e incompatível com o perfil do consumidor, em desatenção às normas aplicáveis à análise de risco e prevenção de fraudes (Resolução BCB nº 1/2020) —quanto pela instituição recebedora, ao admitir abertura e manutenção de conta mediante documentação flagrantemente irregular e sem observância dos procedimentos mínimos de verificação previstos na Resolução BCB nº 4.753/2019 — revela inequívoca violação ao dever de segurança inerente aos serviços bancários.

As instituições financeiras, inseridas no âmbito da teoria do risco do empreendimento, devem responder pelos danos causados ao consumidor, inclusive aquele equiparado, quando a atividade que exploram é exercida sem o rigor necessário ao cumprimento das normas de prevenção, verificação e monitoramento impostas pelo regulador. A fraude estruturada por terceiro, no caso concreto, não rompe o nexo de causalidade, porque se desenvolveu a partir de falhas sucessivas e estruturais no âmbito das próprias instituições financeiras, caracterizando típico fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Assim, reconhecida a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores (art. 7º, parágrafo único, art. 14 e art. 17, todos do CDC), impõe-se o retorno das partes ao estado anterior ao evento danoso e a reparação integral

dos prejuízos materiais efetivamente comprovados, afastada, contudo, a indenização por danos morais, diante da inexistência de prova concreta de abalo relevante à esfera extrapatrimonial do autor.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso, para julgar procedente em parte a ação, em segundo grau, para: (i) declarar a inexigibilidade do PIX realizado na modalidade crédito, bem como de todos os encargos, tarifas, juros e acréscimos dele decorrentes; (ii) condenar solidariamente as rés Banco Nubank – Nu Pagamentos S.A. e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. a ressarcirem os danos materiais, em valor a ser apurado em liquidação de sentença, limitado aos valores efetivamente desembolsados pelo autor para quitação do crédito utilizado exclusivamente para viabilizar a operação fraudulenta declarada inexigível; (iii) determinar que, na fase de liquidação, a correção monetária incida pelo IPCA desde cada desembolso comprovado, e que os juros de mora incidam desde o evento danoso, aplicando-se a sistemática definida após a vigência da Lei nº 14.905/2024, com juros pela SELIC, deduzido o IPCA, vedados juros negativos.

Diante da sucumbência recíproca, nos termos do art. 86 do CPC, as custas e despesas processuais são rateadas em partes iguais entre as partes. Quanto aos honorários advocatícios, considerando o proveito econômico obtido por cada parte, as rés pagarão honorários ao patrono do autor, fixados em 10% sobre o proveito econômico decorrente da declaração de inexigibilidade e dos valores que eventualmente se apurarem em liquidação, na extensão de sua sucumbência. O autor, por sua vez, arcará com honorários de 10% sobre o valor dos pedidos rejeitados, limitado à proporção de sua sucumbência, ficando suspensa sua exigibilidade em razão da gratuidade da justiça.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**  
**RELATORA**  
Assinatura Eletrônica