



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000223172

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001615-57.2025.8.26.0058, da Comarca de Agudos, em que é apelante FELIPE MASUETO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CELCOIN INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

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

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

São Paulo, 16 de março de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1001615-57.2025.8.26.0058
Apelante: Felipe Masueto da Silva
Apelado: Celcoin Instituição de Pagamento S/A
Comarca: Agudos
Voto nº 0528

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE BANCÁRIO. TRANSFERÊNCIA DE VALORES PARA CONTA FRAUDULENTE. FALHA NA ABERTURA DE CONTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESOLUÇÃO CMN Nº 4.753/2019 DO BACEN. RESTITUIÇÃO DE DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente ação de restituição de valores transferidos pelo autor para conta pertencente a golpistas, sob a alegação de falha na prestação do serviço pela instituição financeira destinatária dos valores, consistente na abertura irregular de conta utilizada para a prática da fraude.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de transferência realizada para conta fraudulenta aberta em desconformidade com as normas do Banco Central; (ii) estabelecer se os fatos narrados são aptos a configurar dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. As instituições financeiras, ao ofertarem serviços no mercado de consumo, assumem o dever de adotar mecanismos eficazes de verificação e validação da identidade de seus clientes, a fim de prevenir fraudes e crimes financeiros.

4. A consumação do golpe decorre de fortuito interno, diretamente relacionado à atividade bancária e à falha do sistema de avaliação e controle na abertura da conta que recebeu os valores transferidos.

5. Compete à instituição financeira o ônus de comprovar a regularidade da abertura da conta corrente, nos termos da Resolução CMN nº 4.753/2019 do BACEN, o que não foi demonstrado nos autos.

6. A fraude praticada por terceiro não exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, por integrar o risco do empreendimento, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

7. Inviável o reconhecimento de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, uma vez que a efetivação do golpe somente foi possível em razão da deficiência dos mecanismos de segurança da instituição financeira.

8. O autor, ainda que não seja correntista do banco recorrido, equipara-se a consumidor por força do art. 17 do CDC, sendo aplicável o regime de responsabilidade consumerista.

9. Os transtornos experimentados pelo autor não ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano, inexistindo violação a direito da personalidade apta a caracterizar dano moral indenizável.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento:

1. A instituição financeira que não comprova a observância dos procedimentos de verificação e validação da identidade na abertura de conta corrente, exigidos pela Resolução CMN nº 4.753/2019 do BACEN, responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de fraude viabilizada por essa conta.

2. A fraude praticada por terceiro configura fortuito interno e não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

3. A transferência indevida de valores, desacompanhada de violação relevante a direitos da personalidade, não enseja indenização por danos morais.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, §1º, e 17; Resolução CMN nº 4.753/2019, art. 2º; Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível nº 1001677-40.2024.8.26.0153, Rel. Des. João Battaus Neto, j. 22.10.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1000917-31.2022.8.26.0228, Rel. Des. Guilherme Santini Teodoro, j. 13.02.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1005868-89.2022.8.26.0318, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 30.01.2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de primeiro grau (fls. 237/239), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação que visava à restituição de valores decorrentes de transferência realizada para conta pertencente a golpistas.

Irresignada, a parte autora sustenta, em síntese, falha na prestação do serviço pela instituição financeira, ao permitir a abertura de conta fraudulenta que recebeu os valores transferidos, pugnando, assim, pela modificação do julgado, com a consequente procedência da ação.

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 272/277).

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

O apelo merece acolhimento parcial.

Como é sabido, as instituições financeiras oferecem amplamente seus serviços ao mercado de consumo e devem tomar as devidas cautelas na recepção de clientes, o que importa em ter mínimas informações sobre a identidade do contratante e sobre a origem da construção do patrimônio de seus recursos financeiros, tudo a fim de prevenir riscos de crimes financeiros e facilitar rastreamento, em caso de necessidade.

Nesse contexto, pode-se concluir que o evento fraudulento apenas se consumou em função da natureza da atividade prestada pela instituição recorrida e seu falho sistema de avaliação de clientes e contas.

Não bastasse isso, era da instituição financeira o ônus probatório concernente à demonstração da regularidade da abertura da conta corrente que recebeu os valores, nos termos da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, que impõe a adoção de procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos

titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado art. 2º da referida Resolução.

Nota-se, portanto, que os serviços da recorrida não foram prestados com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, especialmente por permitir a abertura de conta por fraudadores com facilidades e sem critérios de segurança e autenticidade.

Cabia à recorrente o ônus probatório da demonstração da regularidade da abertura da conta corrente dos terceiros fraudadores nos termos da Resolução do BACEN, tomando as cautelas necessárias e disponíveis.

Caracterizado, assim, o defeito na prestação do serviço na forma do § 1º do artigo 14 do CDC: ***“o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...).”***

Vale salientar, outrossim, que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, porque compõe o risco próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável.

A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

A alegação de culpa exclusiva da vítima não é suficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, segundo a qual: ***“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.***

Tampouco se poderia falar em culpa concorrente, porquanto o golpe somente foi consumado em razão da falha do aparato de segurança da recorrente.

Aplica-se ao caso também a teoria do risco do empreendimento,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ou seja, em razão da atividade exercida deve a instituição financeira responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor decorrentes da prestação do serviço.

Deve a recorrida suportar, por conta disso, as consequências decorrentes da falha na prestação dos serviços derivada do fortuito interno, consistente na irregularidade da abertura da conta que possibilitou a transferência de dinheiro para a conta de fraudadores.

Incide também, no caso, o artigo 17 do CDC que equipara aos consumidores os terceiros estranhos à relação jurídica de consumo que são atingidos por danos decorrentes do fornecimento de produto ou serviço no mercado.

Mesmo que o autor não seja correntista da instituição financeira, não resta dúvida de que o fato deve ser solucionado à luz do CDC com o reconhecimento de que houve falha na prestação do serviço de abertura de conta corrente oferecido pelo banco.

Ademais, não merece prosperar a alegação da ré no sentido de que não se enquadraria como instituição financeira, mas apenas como instituição de pagamento. Com efeito, da análise objetiva do documento acostado às fls. 51/53, verifica-se que a própria Celcon Instituição de Pagamentos figura expressamente como instituição financeira recebedora das transferências, circunstância que contradiz frontalmente a tese defensiva.

Os danos morais, por seu turno, não restaram configurados. Efetivamente, não se pode negar que a situação vivenciada pelo autor lhe tenha trazido incômodos, mas nada que tenha ultrapassado os aborrecimentos da vida. Os fatos por ele narrados não causam sensação vexatória e humilhante de desprezo, nem ofendem sua honra objetiva e subjetiva, imprescindível para a configuração do dano moral.

Não se nega que tenha havido uma decepção, um desconforto ao ver transferido o valor de sua conta para conta de golpista. Contudo, o fato produziu apenas a sensação de desconforto ou aborrecimento, mas sem lesão da personalidade moral que se traduz por dor intensa, elevada vergonha, injúria moral etc. (nesse sentido: **Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0218927-41.2011.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, Rel. Des. ADEMIR**



BENEDITO, j. 21/10/2013).

Aliás, em nenhum momento a imagem, a honra e o prestígio do autor foram abalados junto à comunidade.

Sobre o tema aqui tratado:

“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 nºs 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 nº 4.753/2019 do BACEN, configurando falha na prestação

do serviço que contribui decisivamente para a consumação do golpe.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1001677-40.2024.8.26.0153; Comarca de Cravinhos; Relator: João Battaus Neto; j. 22/10/2025).

“CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Golpe da falsa central de atendimento. Representante da autora que forneceu "token" para sedizente preposto do banco réu. Transferências via "pix" não reconhecidas, realizadas em três minutos, para beneficiários sem prévio relacionamento, em valores superiores ao limite diário. Falha na prestação do serviço do banco por falta de medidas de segurança: vulnerabilidade do sistema bancário e ausência de bloqueio de transferências atípicas. Corré que não demonstrou cumprimento do seu dever de controle de risco e de segurança na abertura das contas beneficiadas pelas transações. Serviço defeituoso por permitir abertura de contas falsas e deixar de bloqueá-las por suspeita de fraude. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno reconhecidos (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido. Correção de ofício do termo inicial de juros moratórios para evento danoso (Súmula 54 do STJ). Danos morais inexistentes. Falta de provas de graves e duradouras ofensas à honra objetiva da correntista pessoa jurídica. Readequação da distribuição de verbas de sucumbência. Apelações providas em parte com observação.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1000917-31.2022.8.26.0228; Comarca de São Paulo; Relator: Guilherme Santini Teodoro; j. 13/02/2025).

“BANCÁRIO. COMINATÓRIA C/C REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência. Irresignação da demandada. Alegação de ausência de ato ilícito. Fortuito externo/culpa exclusiva da vítima. Não acolhimento. Instituição financeira que não comprovou a regularidade da abertura da conta corrente e, assim, possibilitou o ilícito. Inteligência da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do STJ. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível nº 1005868-89.2022.8.26.0318; Comarca de Leme; Relator: JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO; j. 30/01/2025).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“EMENTA: Recurso inominado – Ação indenizatória – Golpe – Falsário que se passou por vendedor de automóvel – Sentença de improcedência – Irresignação da autora que comporta acolhimento – Responsabilidade da ré Bradesco pela abertura e administração da conta do fraudador, sem a comprovação nos autos de que adotara as medidas de segurança exigidas pelo Banco Central, restando caracterizada a falha na segurança de suas operações – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Não verificada falha de prestação de serviços do Banco Itaú - Sentença reformada para reconhecer os danos materiais – Danos morais não configurados – Recurso parcialmente provido.” (TJSP; 6ª Turma Recursal Cível; Recurso Inominado Cível nº 1000619-11.2024.8.26.0150; Comarca de Cosmópolis; Relatora: Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; j. 06/11/2024).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, para o fim de condenar a instituição financeira a ressarcir ao autor a quantia de R\$ 850,00 - corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, observadas as alterações trazidas pela lei 14.905/24, a partir da sua entrada em vigor.

Diante da sucumbência recíproca, cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios de seus respectivos adversos nesta mesma proporção, que foram bem fixados em 1º grau e ficam mantidos, respeitada a gratuidade de justiça conferida ao apelante.

MÁRCIO BONETTI
Relator