



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001285559

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002017-15.2025.8.26.0099, da Comarca de Bragança Paulista, em que é apelante VICTOR ENRIQUE CARVALHO LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado DELCRED SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

ACORDAM, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), MARCELO IELO AMARO E ALEXANDRE BATISTA ALVES.

São Paulo, 9 de dezembro de 2025.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002017-15.2025.8.26.0099

Apelante: Victor Enrique Carvalho Lima

Apelado: Delcred Sociedade de Crédito Direto S.a

Comarca: Bragança Paulista– 2ª Vara Cível

Juíza de 1ª Instância: Simone Rodrigues Valle

Voto nº 25580

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Inconformismo do autor.

Golpe do falso advogado - Relação de consumo configurada. Responsabilidade civil objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ - Conta utilizada no golpe aberta junto ao banco réu sem observância das exigências regulamentares – Inexistência de comprovação de verificação de identidade, endereço, biometria facial ou geolocalização – Ausência de diligência na análise documental.

Fortuito interno caracterizado – Falha na prestação dos serviços – Responsabilidade do banco réu reconhecida – Dano material, ademais, devidamente comprovado.

Dano moral caracterizado, em razão do desvio produtivo e da quebra da confiança legítima no sistema bancário – Indenização fixada por esta d. Turma Julgadora, no valor de R\$ 5.000,00, em observância às particularidades do caso concreto.

Sentença reformada com inversão do ônus sucumbencial – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor contra a r. sentença de fls. 326/329 que, em ação indenizatória, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial. Por força da sucumbência, foi condenado no pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a suspensão de sua exigibilidade em razão da concessão dos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

benefícios da gratuidade de justiça.

Apela o autor a fls. 333/342. Sustenta, em síntese, que a instituição financeira apelada contribuiu para a consumação do golpe ao permitir a abertura e manutenção de conta utilizada reiteradamente em fraudes. Alega que houve falha grave na verificação da identidade do titular da conta, em desacordo com a Resolução BCB nº 96/2021. Aduz que a conta já havia sido alvo de denúncias anteriores por práticas fraudulentas, o que evidencia negligência na sua custódia. Assevera que o golpe configura fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, afastando a excludente de responsabilidade prevista no Código de Defesa do Consumidor. Discorre sobre a jurisprudência consolidada do STJ e dos Tribunais Estaduais, que reconhecem a responsabilidade objetiva das instituições financeiras em casos semelhantes, com aplicação da Súmula 479 do STJ. Requer seja reconhecida a responsabilidade da apelada pela ausência de mecanismos eficazes de segurança e prevenção. Alega que a voluntariedade da transferência não exime o banco de responsabilidade, pois este detinha meios para identificar e bloquear transações suspeitas. Assevera que não há culpa exclusiva da vítima, mas falha concorrente da instituição financeira. Requer a condenação da apelada à restituição dos danos materiais no valor de R\$ 1.999,00, acrescidos de correção monetária e juros legais. Requer, ainda, a condenação ao pagamento de indenização por danos morais não inferior a R\$ 10.000,00, diante do sofrimento, insegurança e desvio produtivo enfrentado pela parte apelante. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento do preparo em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça à parte autora (fls. 106/107).

Devidamente intimada, a parte apelada apresentou contrarrazões (fls. 346/355), requerendo o não provimento do recurso.

É o relatório.

O recurso merece prosperar parcialmente.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se a instituição financeira apelada incorreu em falha na prestação de serviços pela abertura e manutenção de conta bancária utilizada como instrumento para a prática de fraude contra o consumidor, bem como pela ausência de mecanismos eficazes de segurança e prevenção que poderiam ter evitado a transferência indevida de valores.

Trata-se, na origem, de ação indenizatória, na qual o autor alega, em apertada síntese, que a parte autora alegou ter sido vítima de golpe no qual um fraudador, que se passando por seu advogado, solicitou o pagamento de taxas para liberação de suposto valor indenizatório, induzindo-a a realizar transferências via Pix que totalizaram R\$ 1.999,00 para conta mantida na instituição financeira ré. Sustenta que a conta beneficiária já havia sido utilizada em outros golpes e que a instituição financeira falhou ao permitir sua abertura e manutenção, configurando falha na prestação de serviços. Requer,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

assim, a restituição do valor transferido e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

O Juízo “*a quo*” julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que os valores foram transferidos voluntariamente pelo autor para conta de terceiro, sem qualquer relação direta com a instituição financeira ré, não havendo prova de negligência na abertura da conta, e que a situação configura fato de terceiro, caracterizando fortuito externo, excludente da responsabilidade do fornecedor, nos termos do artigo 12, §3º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

A documentação coligida aos autos (fls. 133/198 e 309/318) revela que a instituição financeira apelada permitiu a abertura da conta corrente sem exigir comprovante de endereço, sem coleta de biometria facial e sem utilização de dados de geolocalização.

Ademais, a conta foi aberta em nome da empresa “Sofftpay Finanças”, sem que o banco exigisse a apresentação do respectivo contrato social, bastando a apresentação de mera cópia da CNH de “Erisvaldo da Silva Braz”, suposto sócio da empresa.

A facilidade para abertura da conta, sem observância dos protocolos mínimos de verificação de identidade e origem da empresa, evidencia falha na prestação do serviço da instituição financeira, em flagrante violação às normas editadas pelo Banco Central do Brasil, notadamente as Resoluções nº 2.025/1993 e 4.753/2019 (atualmente substituídas pela Resolução BCB nº 96/2021), que impõem rigorosos procedimentos de identificação e prevenção à



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fraude e à lavagem de dinheiro.

O conjunto probatório demonstra que o banco apelado não adotou mecanismos eficazes de controle e segurança, tampouco comprovou a regularidade da abertura da conta, incorrendo em falha na prestação do serviço.

Tal conduta atrai a incidência da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, 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”*.

Com efeito, a conduta do estelionatário constitui risco inerente à própria atividade bancária, que deve ser suportado pela instituição financeira, não se configurando fortuito externo apto a excluir o nexo causal.

A fraude somente se consumou em virtude da falha na prestação do serviço pelo banco na abertura e fiscalização da conta fraudulenta, de modo que a voluntariedade do Pix não elide a responsabilidade civil da instituição, pois o cliente não poderia prever a falha sistêmica que permitiu a atuação do fraudador.

Nesse sentido, inclusive, em caso análogo ao dos autos, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO – Ação indenizatória – Leilão fraudulento – Arrematação de veículo – Pedidos parcialmente procedentes para condenar o Banco Santander a ressarcir o dano material – Pleito de reforma – Impossibilidade – Relação de Consumo – Alegação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de excludente de responsabilidade oriunda da ação de terceiros – Impossibilidade – Súmula nº 479, do E. STJ – Estelionatário que abriu conta corrente sem conferência de autenticidade dos documentos – Inobservância da resolução nº 2.025 de 1993 do Banco Central – Situação hábil a ludibriar o consumidor, que se mostrou fundamental ao êxito do golpe - Risco da atividade – Relação de consumo – Art. 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor – Recurso improvido.” (TJSP, Apel. nº 1003556-48.2021.8.26.0554, Rel. Des. Claudia Grieco Tabosa Pessoa, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 1º/12/2021).

Dessa forma, resta evidente a responsabilidade objetiva do banco apelado, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que impõe ao fornecedor de serviços o dever de responder pelos danos causados ao consumidor independentemente de culpa, salvo se demonstrada alguma das excludentes do § 3º do referido dispositivo legal, o que não ocorreu no caso em apreço.

O dano material restou devidamente comprovado (fls. 71/72), devendo o banco apelado restituir ao autor o valor de R\$ 1.999,00 (um mil novecentos e noventa e nove reais), corrigido monetariamente desde a data do desembolso e acrescido de juros moratórios a partir do evento danoso, por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, pelos índices previstos no Código Civil.

O dano moral, por sua vez, também se encontra configurado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A situação experimentada pelo autor ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, tendo ele suportado prejuízo financeiro, frustração e expressivo desvio de tempo útil em tentativas de solucionar o problema, inclusive com lavratura de boletim de ocorrência (fls. 73/75), sem êxito.

Nos termos da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, o dano moral se verifica quando o consumidor é compelido a despender tempo e energia para resolver problemas causados por falhas do fornecedor, privando-o de exercer suas atividades pessoais ou profissionais.

Atendendo às peculiaridades do caso concreto, à gravidade do dano e à condição econômica das partes, fixo a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor suficiente para cumprir a dupla finalidade compensatória e pedagógica, sem ensejar enriquecimento sem causa.

A importância deverá ser corrigida monetariamente a partir da data da sessão de julgamento e acrescida de juros moratórios a contar do evento danoso, conforme a Súmula nº 54 do STJ.

Diante de tais ponderações, o recurso merece prosperar parcialmente para condenar a instituição financeira ré ao ressarcimento dos danos materiais suportados pelo autor, no valor de R\$ 1.999,00 (um mil novecentos e noventa e nove reais), corrigido monetariamente desde a data do desembolso e acrescido de juros moratórios a partir do evento danoso, por se tratar de responsabilidade



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

civil extracontratual; e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente a partir da data desta sessão de julgamento e acrescido de juros moratórios a partir do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Por força da sucumbência, arcará a instituição financeira ré com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que ora fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

DANIELA MENEGATTI MILANO

Relatora