



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000176733

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002488-50.2024.8.26.0201, da Comarca de Garça, em que são apelantes ITAÚ UNIBANCO S/A e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado MARIA IRENE DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 5 de março de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002488-50.2024.8.26.0201

Apelantes: Picpay Instituição de Pagamento S/A e Itaú Unibanco S/A

Apelado(a): Maria Irene de Oliveira

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Renata Lima Ribeiro Raia

Voto nº 4.295/mjp

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO E DE ABERTURA DE CONTA. TRANSAÇÕES VIA PIX. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FRAUDE ELETRÔNICA. ABERTURA INDEVIDA DE CONTA DIGITAL. EMPRÉSTIMO NÃO CONTRATADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL E MORAL CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações interpostas por instituições financeiras contra sentença que julgou procedente ação anulatória de contrato de empréstimo bancário cumulada com indenização por danos materiais e morais, para confirmar tutela de urgência, declarar a nulidade de empréstimo no valor de R\$ 7.800,00, condenar solidariamente os réus à restituição da quantia de R\$ 37.551,93 indevidamente subtraída da conta da autora e ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, além de custas e honorários advocatícios.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se as instituições financeiras respondem pelos prejuízos decorrentes de fraude bancária praticada por terceiros, envolvendo resgate de investimento, contratação de empréstimo, transferências via PIX e abertura de conta digital, sem autorização da consumidora; e (ii) estabelecer se estão configurados os danos materiais e morais e a adequação do valor fixado a título indenizatório.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Compete às rés comprovar a regularidade das contratações e das transações impugnadas, ônus do qual não se desincumbiram, diante da ausência de assinatura física ou digital, bem como de elementos técnicos mínimos de validação, como IP, geolocalização, identificação do

dispositivo ou biometria vinculada à autora.

4. A realização de sucessivas transferências via PIX, em curto espaço de tempo e em valores expressivos, destoantes do perfil da correntista idosa, evidencia falha nos mecanismos de segurança e ausência de bloqueio de operações atípicas.

5. A abertura de conta digital em nome da autora, sem comprovação da observância dos procedimentos de identificação exigidos pelas normas do Banco Central, caracteriza defeito na prestação do serviço pela instituição de pagamento.

6. A fraude configurada constitui fortuito interno, inerente ao risco da atividade bancária, não podendo ser transferido à consumidora o ônus pelos prejuízos sofridos.

7. O desfalque integral das economias da autora, pessoa idosa e beneficiária de prestação continuada, ultrapassa o mero aborrecimento, caracterizando dano moral indenizável. O valor fixado a título de danos morais, ademais, mostra-se proporcional e adequado, em consonância com os parâmetros adotados pela jurisprudência em casos análogos.

IV. DISPOSITIVO

8. Apelações cíveis conhecidas e desprovidas.

Dispositivos relevantes citados: Regimento Interno do TJSP, art. 252; Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, art. 2º; Resolução nº 2.025/1993 do BACEN, art. 1º, I, “a”; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1306 e REsp nº 2.052.228/DF; TJSP, Apelação Cível nº 1027370-60.2024.8.26.0562 e Apelação Cível nº 1003581-55.2024.8.26.0037.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente a pretensão da parte autora para i) *CONFIRMAR a tutela de urgência concedida;* ii) *DECLARAR a nulidade do empréstimo de R\$ 7.800,00;* iii) *CONDENAR os réus de forma solidária à devolução da quantia de R\$ 37.551,93 retirada da conta da autora, quantia esta que deverá ser corrigida monetariamente pela Tabela do TJSP desde a data do desfalque, com juros da mora de 1% (um por cento) ao mês, contabilizados da citação e;* iv) *CONDENAR solidariamente os réus ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de reparação pelos danos morais causados à autora, com correção monetária e juros desde a presente data.*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Sucumbentes, os réus foram condenados, ainda, *ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação.*

Foram interpostos embargos de declaração, acolhidos pela decisão de fls. 321/322, a fim de *determinar que a correção monetária e os juros de mora incidirão de acordo com os arts. 389 e 406 do Código Civil, observando-se as alterações introduzidas pela Lei n. 14.905/2024, da seguinte forma: i) até o dia 29/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da referida lei), a atualização monetária será realizada com base na Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e os juros de mora serão de 1% ao mês; ii) a partir do dia 30/08/2024 (data de vigência da Lei n. 14.905/2024), o índice de correção monetária será o IPCA, e os juros de mora seguirão a taxa Selic, deduzido o referido índice de atualização monetária.*

Recorre a corré Picpay Instituição de Pagamento S/A (fls. 325/346). Em síntese, alegou que a conta existente em nome da autora foi criada de forma legítima aos 15/05/2024, sem qualquer indício de uso irregular ou de invasão; que os registros indicam que entre os dias 23/05/2024 e 28/05/2024 foram realizadas oito transações PIX a partir da conta da autora, utilizando valores previamente recebidos via PIX e recarga por TED; dentre essas transações, cinco foram aprovadas mediante validação biométrica; que todas as transações demandam a inserção de senha pessoal e intransferível; que inexistente falha no aplicativo da apelante; que não houve solicitação do MED pela instituição bancária da autora, tampouco contato prévio da autora com a apelante para relatar a suposta fraude e solicitar providências; que o suposto infortúnio fora causado pela própria recorrida, por ter entregado seus objetos pessoais para estranhos; e que não é devida qualquer reparação por danos material e/ou moral. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja julgado improcedente.

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 347/348).

Recorre, igualmente, o corréu Itaú Unibanco S/A (fls. 351/360). Em suma, afirmou que a sentença é pautada em erro de fato, pois foi



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

afirmado que não restou comprovada a autoria das transações, porém a regularidade delas foi demonstrada pela própria confissão da recorrida; que a autora ocultou o registro das ligações feitas pelo golpista e que apenas acolheu ordem de sua cliente, que, voluntariamente, realizou as operações impugnadas; que os valores foram transferidos para conta em nome da própria autora; que o golpe narrado não foi praticado por funcionário do banco apelante; que a concretização de uma transação eletrônica pressupõe a superação de quatro barreiras de validação; que o fato das transferências terem sido feitas para outra conta de mesma titularidade afasta qualquer narrativa de suspeita; e que não há que se falar em reparação por danos material e/ou moral. Requer, portanto, a reforma da sentença, a fim de que o pedido inicial seja julgado improcedente.

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo (fls. 361/362).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 369/380).

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 389).

É o relatório.

Cuida-se de demanda *anulatória de contrato de empréstimo bancário* cumulada com pedido de reparação por danos material e moral.

Narra a parte autora que recebe benefício de prestação continuidade à pessoa idosa, no valor de um salário mínimo, que é depositado em conta bancária mantida pelo correquerido Itaú, e que possuía um investimento em CDB no valor de R\$ 28.478,88.

Disse, contudo, que *no dia 14/05/2024 o Banco suplicado realizou o resgate do valor do investimento em CDB, creditando em sua conta corrente (...) que ficou disponível para saques*. Prosseguiu dizendo que *coincidentemente, após o resgate e crédito do valor (...) no dia seguinte, ou seja, dia 15/05/2024, a autora recebeu uma ligação em seu telefone celular de uma pessoa que se identificou como funcionária da central do Banco Itaú (...)*. Asseverou que *a pessoa que realizou a ligação para a Autora (...) tinha conhecimento do valor que estava disponível para saque em sua conta bancária, e que conseguiu ludibriar e*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

convencer a autora, pessoa idosa, a realizar o acesso ao aplicativo do Banco Itaú instalado em seu celular (fls. 02). Em seguida, afirmou que sua conta bancária foi invadida e que várias transações fraudulentas não autorizadas ou solicitadas foram realizadas.

Impugna as seguintes transações:

- a) Em 15/05/2024, transferência PIX no valor de R\$ 4.999,98
- b) Em 23/05/2024, INT TED no valor deR\$ 4.999,95
- c) Em 23/05/2024, transferência PIX no valor de R\$ 4.999,00
- d) Em 24/05/2024, INT TED no valor de.....R\$ 5.000,00
- e) Em 24/05/2024, transferência PIX no valor de R\$ 5.000,00
- f) Em 24/05/2024, transferência PIX no valor de R\$ 3.000,00
- g) Em 27/05/2024, transferência PIX no valor de R\$ 7.800,00
- h) Em 28/05/2024, transferência PIX no valor de R\$ 4.750,00

Total – R\$ 37.551,93

*Além dessas transações, alegou que também *houve a contratação fraudulenta de um empréstimo bancário no valor de R\$ 7.800,00, a ser pago em 36 parcelas no valor de R\$ 650,69, para serem debitadas em conta bancária (...)* (fls. 03).*

Disse, por fim, que os fraudadores, de posse dos números de seus documentos pessoais, procederam à abertura indevida de conta bancária em seu nome na instituição correqueira, PicPay, para onde foram transferidos os valores subtraídos de sua conta no Itaú.

Citado, o banco Itaú Unibanco S/A sustentou a ausência de falha na prestação de serviço (fls. 39/55) e juntou cópia do contrato de empréstimo pessoal impugnado (fls. 147/154).

Já a *corré* PicPay Instituição de Pagamento S/A apresentou contestação a fls. 167/189, limitando-se à juntada de cópia de um contrato padrão de abertura de conta (fls. 218/263). Posteriormente, apresentou nova manifestação (fls. 267/273), trazendo informações relativas à abertura da conta e às transações realizadas, validadas por biometria facial, e juntou cópia do extrato de movimentações (fls. 274/277).

Manifestou-se a autora a fls. 292/294, reafirmando ter recebido ligação em seu telefone celular de pessoa que se identificou como



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

funcionária da central do Banco Itaú e que *além dessa ligação, houve entre a Autora e a suposta funcionária do banco conversas via aplicativo de mensagens instantâneas “whatsApp”, e, ligação por vídeo, também por intermédio desse mesmo aplicativo de mensagens (...), porém as referidas mensagens foram todas apagadas pelo fraudador, com o intuito de dificultar a descoberta dos fatos.*

Adentrando ao mérito, a i. Magistrada sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu pela **inexistência da relação jurídica e pela configuração do dano moral.**

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*), a seguir transcritos:

Havendo negativa de contratação, competia à parte requerida comprovar fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito autoral (art. 373, II, CPC), ônus do qual não se desincumbiu.

Compulsando os autos, verifica-se que, embora a parte demandada tenha acostado selfie da autora (fls. 268/271), é certo que os contratos juntados (fls. 147/153 e 218/263) não possuem assinatura física ou eletrônica. Ausente autenticidade, não há como reputar válida a manifestação de vontade da requerente quanto aos termos da contratação,

não podendo ser afastada a obrigação da parte requerida de demonstrar a origem das operações realizadas pela correntista, pois como fornecedora é responsável pelo funcionamento e segurança das transações realizadas, de forma a não permitir que eventuais fraudes resultem em prejuízo aos correntistas.

As instituições financeiras, ao disponibilizarem o atendimento informatizado, assumem risco inerente à operação de sistema "online", o que implica no dever de oferecer ao consumidor um sistema seguro e eficaz, que assegure a realização de transações, bloqueando condutas suspeitas como a dos autos em que expressivas quantias foram retiradas via pix da conta da autora em curto espaço de tempo e perfil atípico.

Nesse sentido, cabia aos réus demonstrar que as operações contestadas teriam sido realizadas pela autora, o que não fizeram, razão pela qual se constata que as referidas transações foram realizadas mediante fraude, pois não há razão plausível para a autora, que possuía dinheiro aplicado em CDB, resgatá-lo, realizar um empréstimo e logo na sequência, mediante pix, em dias seguidos (fls. 22/27), transferir todo o dinheiro que possuía para uma conta aberta em um banco digital onde o dinheiro foi retirado pelo fraudador (fls. 274/277).

Disso decorre a conclusão de que a autora foi, efetivamente, vítima de um golpe, praticado por criminosos que se valeram de falhas nos sistemas e equipamentos disponibilizados pelos requeridos para seus clientes. E em razão disso, quem deve suportar os prejuízos decorrentes da atividade criminosa não é a autora, que, até prova em contrário, não concorreu para o advento do resultado do dano. Isto porque, como é de sabença trivial, aos requeridos, na qualidade de prestadores de serviços, compete tomar as providências cabíveis para desonerar o cliente acometido por fraude.

Cabia aos requeridos tomar providências no sentido de impedir golpes como o praticado contra a autora, garantido a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

segurança dos usuários de seus serviços e, ainda, possibilitando a identificação dos falsários na utilização dos dados bancários.

Neste ponto, destaca-se que, conforme se extrai dos autos, as operações só foram percebidas porque a requerente foi informada por funcionário do banco que informou que sua conta apresentava saldo negativo em decorrência das transações realizadas sem sua autorização.

Conclui-se que caberia à instituição adotar, no mínimo, meios de comunicação facilitada para informar seus clientes sobre as operações realizadas em suas contas bancárias.

Não é demais anotar que, se houve fraude por parte de terceiro (que supostamente solicitou empréstimos e realizou transferências), também houve defeito no serviço prestado pelas instituições financeiras, que falharam ao garantir a segurança das transações, através da adoção de dispositivos e medidas tendentes a conferir a identidade do portador da conta bancária. E, à luz do ordenamento jurídico vigente, isso é o quanto basta para caracterizar a responsabilidade dos réus.

(...)

A responsabilidade, no caso, é objetiva, nos termos da 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”, fazendo a autora jus, portanto, à restituição da quantia indevidamente transferida de sua conta no valor pleiteado, uma vez que não houve impugnação específica quanto aos documentos e valores apresentados na inicial.

Dessa forma, mister reconhecer a nulidade das operações e conseqüente restituição das partes ao status quo ante.

Nisto, certo que as transferências realizadas sem autorização da autora produziram sofrimento psíquico anormal, tendo em vista o desfalque repentino em conta bancária onde depositadas suas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

economias, privando-a subitamente de parcela do seu patrimônio vital.

Caracterizada, portanto, lesão extrapatrimonial, passa-se ao seu arbitramento, que, na falta de critérios objetivos previstos em lei, deve observar certas circunstâncias, tais como extensão do dano, grau de culpa do ofensor e capacidade econômica das partes envolvidas, sem olvidar os parâmetros oferecidos pela jurisprudência para casos semelhantes.

À luz destes fatores, e considerada sua natureza compensatória e punitiva, exsurge razoável e proporcional reparação no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Cumpre acrescentar que tanto o contrato de empréstimo pessoal celebrado com o corréu Itaú (fls. 147/154), quanto o contrato de abertura de conta na instituição Picpay (fls. 218/263), **não possuem** qualquer espécie de assinatura (física ou digital), o que, por si só, já é forte indicativo da existência de fraude.

Quanto ao banco Itaú, ainda que se alegue que a transação foi efetivada por meio da digitação de senha do cartão (item 15, fls. 152), o fato é que a contratação de empréstimo pessoal, sem que haja qualquer controle da instituição financeira, seja por um funcionário do banco, seja por meio de mecanismos tecnológicos de segurança, é indicativo da vulnerabilidade e da existência de sensível falha de segurança na prestação de serviço.

No caso, cumpre ressaltar que, além da ausência da assinatura física ou digital, não há código *hash*, geolocalização, IP, biometria, nem qualquer outro dado que pudesse permitir minimamente concluir-se ter a apelante efetivamente celebrado o contrato de empréstimo, solicitado o resgate dos valores aplicados no CDB e ter realizado as inúmeras transferências via PIX.

Não há, especialmente, identificação do dispositivo utilizado para realização das referidas transações, de modo a viabilizar a constatação de que se tratava, ou não, do mesmo dispositivo habitualmente utilizado pela autora.

Sobre o dever de segurança das instituições financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

REsp nº 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023, assentou que *o dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros independentemente de qualquer ato dos consumidores; que a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto; e que como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.*

Por outro lado, **no que toca à instituição Picpay**, convém acrescentar que ela não trouxe, nem sequer em tese, o mais remoto indício de ter agido com a mínima diligência, permitindo a abertura de contas correntes sem 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 Resolução 4.753/19 do BACEN).

Também não comprovou documentalmente a observância das exigências normativas previstas do art. 1º, I, “a”, da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN:

Art. 1º Para abertura de conta de depósitos é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante preenchimento de ficha-proposta contendo, no mínimo, as seguintes informações, que deverão ser mantidas atualizadas pela instituição financeira:

I - qualificação do depositante:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

a) pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local do nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF;

Nesse sentido, a requerida Picpay não trouxe aos autos cópias dos documentos pessoais da autora que teriam sido apresentados no ato da abertura da conta, limitando-se à juntada de cópia de um contrato padrão de abertura de conta, sem qualquer assinatura (fls. 218/263).

Não é demais destacar, outrossim, a atípica movimentação estampada nos extratos de fls. 274/277 e o fato de que, embora recém-criada, a conta já era dotada de elevado limite para transferências diárias (R\$ 14.997,95, em 23/05/2024; R\$ 12.998,00 em 24/05/2024; R\$ 7.800,00 em 27/05/2024; e R\$ 4.750,00 em 28/05/2024), tudo a reforçar a ideia de que houve, no caso, inobservância do dever de segurança das instituições financeiras.

E, uma vez reconhecida a inexigibilidade das obrigações decorrentes das sucessivas fraudes cometidas contra a autora, o que lhe causou elevado prejuízo (privada de toda economia que possuía em CDB, no valor de R\$ 28.478,88, além da cobrança mensal, por meio de débito em conta, de **R\$ 650,69**), não há dúvida de que as circunstâncias do caso extrapolam o mero aborrecimento, configurando verdadeira lesão aos direitos da personalidade dela, pessoa humilde, que recebe benefício de prestação continuada à pessoa idosa, **no valor de um salário mínimo**, e está assistida por advogado indicado por meio do convênio firmado entre a Defensoria Pública e a OAB (fls. 15/16).

Adequado, outrossim, o valor fixado a título de indenização por dano moral (R\$ 5.000,00), vez que em conformidade com o parâmetro adotado por esta Turma Julgadora em casos semelhantes:

APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR - BANCÁRIOS - AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA - GOLPE DO FALSO ATENDENTE - TRANSAÇÕES FEITAS A TERCEIROS VIA PIX E BOLETO BANCÁRIO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - Apelo da requerente que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*objetiva a reforma da r. sentença, visando a total procedência, para condenar o requerido a responder pela integralidade do dano material, e a indenizar a autora pelos danos morais experimentados - Responsabilidade das instituições financeiras pelos danos experimentados pela autora que recebeu contato telefônico de suposto funcionário do banco informando sobre fraude e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resultou em transferências da conta da parte autora - Relação de consumo configurada - Ato de terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira que igualmente contribuiu para que o golpe fosse perpetrado - Banco que não demonstrou possuir mecanismos aptos a afastar as fraudes. Transações que fogem ao padrão de movimentação bancária da parte autora sem o bloqueio das operações pelos bancos. Falha na prestação de serviço pela instituição. Risco atrelado ao negócio. Responsabilidade objetiva. Inteligência da Súmula nº 479 do STJ. Precedentes. Sentença reformada para condenar o requerido a restituir à autora o valor total transferido de sua conta de poupança, devidamente corrigido e acrescido de juros legais. **Danos morais reconhecidos, e fixados em R\$5.000,00.** Recurso da autora **PARCIALMENTE PROVIDO** (Apelação Cível nº 1027370-60.2024.8.26.0562, Rel. OLAVO SÁ, julgado em 24/09/2025) (destaquei).*

APELAÇÕES. CONTRATO BANCÁRIO. DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELA ABERTURA E MANUTENÇÃO DE CONTA BANCÁRIA PARA FINS ILÍCITOS. PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DE AMBOS IMPROVIDOS. - I. Caso em Exame. Ação indenizatória por danos materiais e morais decorrente de fraude bancária, onde a parte autora foi vítima de transações não autorizadas realizadas por terceiro, utilizando conta bancária administrada pela instituição ré. A sentença declarou a inexigibilidade de determinados contratos e condenou o réu ao pagamento de danos materiais e morais. - II. Questão em Discussão. A questão em discussão consiste em: (i) a responsabilidade da instituição financeira por falha na prestação de serviços, (ii) existência e adequação do valor fixado a título de danos morais, e (iii) a majoração dos honorários advocatícios. - III. Razões de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

*Decidir. A relação jurídica é de consumo, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços bancários pelos danos causados ao consumidor. A instituição financeira não comprovou a adoção de medidas de segurança adequadas na abertura da conta utilizada para a fraude, conforme exigido pela Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, caracterizando falha na prestação de serviços. **O valor de R\$5.000,00 fixado para danos morais mostra-se proporcional e adequado, considerando a extensão do dano e a função compensatória e pedagógica da indenização** (Apelação Cível nº 1003581-55.2024.8.26.0037, Rel. Alexandre Coelho, julgado em 31/07/2025) (destaquei).*

Ante o exposto, **voto por NEGAR PROVIMENTO aos recursos**, majorando os honorários advocatícios devidos pelos apelantes, na forma do art. 85, § 11, do CPC, para 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora