



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000011192**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002711-07.2023.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante MARIA JOSÉ BELINI COSTA, é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), J. E. S. BITTENCOURT RODRIGUES E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 23 de janeiro de 2026.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



## **APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo nº 1002711-07.2023.8.26.0114**

**Apelante (Autora):** Maria José Belini Costa (Justiça Gratuita)

**Apelada (Ré):** Picpay Instituição de Pagamento S/A

**Comarca:** Campinas – 5ª Vara Cível

**Juiz de 1ª Instância:** Bruno Gonçalves Mauro Terra

**Voto nº 25598**

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de improcedência – Inconformismo da autora.

Autora vítima de golpe por engenharia social - Relação de consumo evidenciada. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno relacionado a fraudes praticadas por terceiros (Súmula 479/STJ).

Transferência via TED no valor de R\$ 3.250,00 para conta aberta e mantida pelo banco réu – Instituição financeira que não comprovou a regularidade e higidez do procedimento de abertura da conta utilizada no golpe – Inobservância das Resoluções Bacen nº 2.025/1993 e 4.753/2019 – Falha na prestação do serviço evidenciada. Ausência de excludente de responsabilidade.

Dano material comprovado e dano moral caracterizado. Autora compelida a lavrar boletim de ocorrência e ajuizar ação judicial para solução do impasse. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor – Indenização fixada por esta Turma Julgadora no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto.

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

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 421/426 que, em ação indenizatória, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial. Por força da sucumbência, a parte autora foi condenada no pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em

10% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça.

Apela a autora a fls. 429/444. Sustenta, em síntese, que foi vítima de fraude bancária ao realizar transferências para conta aberta irregularmente pelo apelado. Alega que a instituição financeira não comprovou a legalidade da abertura da conta nem apresentou documentos exigidos pelas resoluções do Banco Central. Aduz que o banco deixou de bloquear a conta do estelionatário e não restituiu os valores transferidos, mesmo após comunicação imediata da fraude. Assevera que houve falha na prestação dos serviços, pois a abertura facilitada de contas digitais sem cautelas mínimas permitiu a prática do golpe. Discorre sobre a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, por se tratar de fortuito interno e risco inerente à atividade bancária. Requer seja reconhecida a responsabilidade do apelado pelos danos materiais sofridos, no montante de R\$ 3.250,00, bem como pelos danos morais decorrentes da privação de recursos essenciais e do abalo emocional experimentado. Aduz que não se trata de mero aborrecimento, mas de violação à dignidade do consumidor, agravada pela recalcitrância do banco em não solucionar extrajudicialmente o impasse. Assevera que o Juízo “*a quo*” errou ao atribuir culpa exclusiva à vítima, ignorando a ausência de provas da regularidade da conta e a vulnerabilidade técnica e econômica da consumidora. Pleiteia, assim, a reforma da r. sentença recorrida.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento do preparo em razão da concessão dos benefícios da gratuidade de justiça à parte autora (fl. 422).

Devidamente intimado, o banco apelado apresentou contrarrazões (fls. 448/469), requerendo o não provimento do recurso.

**É o relatório.**

Em primeiro lugar, a impugnação à gratuidade de justiça concedida à autora não pode ser acolhida.

Isso porque, na hipótese, não se comprovou a alteração de sua condição econômica. Nem se alegue que eventual assistência da autora por advogado particular seja empecilho à concessão da gratuidade de justiça.

Diante da concessão da gratuidade de justiça, incumbia ao banco réu comprovar que houve mudança da capacidade econômica da autora, ônus do qual não se desincumbiu.

Ademais, os benefícios foram deferidos à vista dos documentos que instruem a inicial e que demonstram a satisfação dos requisitos legais, não tendo o banco réu trazido qualquer argumento em sentido contrário, de modo que permanece inalterada a concessão dos benefícios à autora.

Antes de adentrar ao mérito, ainda, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu.

Isso porque, segundo a teoria da asserção, a legitimidade deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na petição inicial, na qual restou imputada a esta instituição financeira a responsabilidade civil pelos prejuízos suportados pela parte autora,

relativamente aos valores creditados em conta administrada pelo réu.

No mérito, o recurso merece prosperar parcialmente.

A controvérsia submetida à análise desta d. Turma Julgadora consiste em verificar se houve falha na prestação dos serviços do banco apelado ao permitir a abertura de conta corrente utilizada por estelionatário sem observância das exigências normativas do Banco Central, se tal circunstância caracteriza responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo golpe sofrido pela consumidora, se há nexo causal entre a conduta omissiva do apelado e os prejuízos materiais experimentados pela autora, e se estão presentes elementos suficientes para a condenação em indenização por danos morais em razão do abalo emocional e da privação de recursos essenciais decorrentes da fraude.

Trata-se, na origem, de ação indenizatória, na qual a autora alega, em aperta síntese, que foi vítima de fraude ao negociar a compra de um veículo pela internet, tendo realizado transferências bancárias que totalizaram R\$ 6.150,00, das quais parte foi destinada a conta aberta no PicPay (R\$ 3.250,00) e parte à Caixa Econômica Federal (R\$ 2.750,00), sustentando que a fraude somente foi possível em razão da falha na segurança das instituições financeiras na abertura das contas utilizadas pelos estelionatários, motivo pelo qual requer a condenação solidária dos réus à restituição integral dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).



pedidos formulados na inicial, sob o fundamento de que a fraude não decorreu de falha na prestação dos serviços da instituição financeira, mas sim de fortuito externo, praticado por terceiro em ambiente alheio ao sistema da ré, rompendo o nexo de causalidade e afastando a responsabilidade objetiva da instituição de pagamento, reconhecendo ainda a culpa exclusiva da vítima por não adotar cautelas mínimas na negociação, razão pela qual concluiu pela inexistência de dever de indenizar.

Inicialmente, aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, sendo objetiva a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos decorrentes de falhas na prestação dos serviços, inclusive por fraudes praticadas por terceiros em ambiente bancário, conforme entendimento consolidado pela Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

De acordo com a dinâmica dos fatos narrada na inicial e comprovada pelo boletim de ocorrência juntado às fls. 22/23, a autora foi vítima de estelionatários que, mediante engenharia social, a induziram a realizar transferência bancária via TED para conta de titularidade de “Brendon Alexandre de Assis” (Ag. 0001, CC nº 75559289-1), mantida junto ao banco réu, sob o falso pretexto de aquisição de veículo automotor.

A negociação revelou-se inexistente e o valor de R\$ 3.250,00 foi imediatamente desviado pelos golpistas, configurando o prejuízo material suportado pela autora.

É certo que esse tipo de golpe vem sendo

reiteradamente aperfeiçoado pela ação de terceiros fraudadores, mas também é certo que as instituições financeiras, como parte integrante da cadeia de consumo, assumem o dever profissional e técnico de prevenir a ocorrência de ilícitos previsíveis relacionados à abertura e movimentação de contas bancárias.

A proteção do sistema financeiro e a validação adequada da identidade e qualificação do correntista constituem dever legal do fornecedor.

Nesse contexto, compete às instituições financeiras comprovar que observaram as exigências normativas do Banco Central no ato da abertura da conta utilizada no golpe, especialmente aquelas previstas na Resolução BACEN nº 2.025/1993, art. 3º (conferência presencial e idônea dos documentos); e na Resolução BACEN nº 4.753/2019, art. 2º (validação da identidade, qualificação e confrontação das informações com bases de dados públicas e privadas).

Todavia, nenhum documento foi apresentado pelo banco réu para demonstrar quais documentos foram fornecidos por “Brendon Alexandre de Assis” para abertura da conta; tampouco se houve conferência da autenticidade das informações; se foram adotados mecanismos mínimos de verificação e validação; se o histórico de transações do correntista justificava o recebimento imediato de valores atípicos e; se a operação realizada destoava ou não do perfil do titular da conta.

Verifica-se, portanto, que o banco réu não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia.

Evidencia-se, assim, falha na prestação dos serviços, vez que a ausência de verificação mínima da documentação apresentada permitiu que a conta fosse aberta por estelionatário, circunstância determinante para o êxito da fraude.

A negligência na abertura da conta constitui fortuito interno, inteiramente inserido no risco da atividade bancária, não se aplicando a excludente do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Esse entendimento se coaduna com precedentes desta Corte, que reconhecem a responsabilidade das instituições financeiras em hipóteses análogas a dos autos:

*“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 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, devidamente comprovado o efetivo desembolso da quantia de R\$ 3.250,00 (fls. 35/36), impõe-se o

reconhecimento do dano material, decorrente do nexos causal entre a falha no serviço do banco réu e a consumação do golpe.

No tocante ao dano moral, restou igualmente configurado.

A autora, vítima de fraude, teve de acionar a polícia, produzir provas, registrar boletim de ocorrência e, ainda, ingressar com ação judicial para obter a restituição de valor que fora indevidamente transferido, suportando angústia e transtornos relevantes que extrapolam o mero aborrecimento.

Aplica-se ao caso, ainda, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, amplamente reconhecida pela jurisprudência, tendo em vista o tempo e os esforços empregados pela autora para solucionar problema decorrente de falha de segurança do banco.

A reparação deve observar os critérios de razoabilidade, proporcionalidade e os parâmetros usualmente adotados por esta Câmara em hipóteses análogas, fixando-se a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante adequado à gravidade da situação, sem causar enriquecimento sem causa.

Os juros de mora incidem desde o evento danoso (31/03/2022), nos termos da Súmula nº 54 do STJ, e a correção monetária deve observar a data do arbitramento.

Diante desse quadro, a sentença deve ser parcialmente reformada para reconhecer a responsabilidade objetiva do banco réu, condenando-o à restituição integral do valor de R\$ 3.250,00, além da indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com os



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consectários legais já mencionados.

Por força da sucumbência, arcará o banco réu com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% 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**