



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001308035

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002977-45.2025.8.26.0624, da Comarca de Tatuí, em que é apelante LUCIANO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado INTER DISTRIBUIDORA DE TITULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) 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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N. 1002977452025

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO CÓDIGO MALICIOSO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO RECEBEDOR. USO OBRIGATÓRIO DA FERRAMENTA “CONHEÇA SEU CLIENTE” REGULAMENTADA PELO BANCO CENTRAL. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA RECONHECIDA. DANOS MORAIS NÃO INCIDENTES. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A relação jurídica entre as partes é de consumo, sujeita às disposições do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se a responsabilidade objetiva do fornecedor, inclusive a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

2. O dano decorrente de fraude praticada por terceiro em ambiente bancário (comércio eletrônico/PIX/conta digital) configura fortuito interno, risco inerente à atividade e à segurança do serviço, o que atrai a responsabilidade da instituição financeira, inclusive a do banco recebedor do valor fraudulento.

3. Não basta a mera alegação de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro pelo banco réu, sendo indispensável a comprovação de diligência na abertura e monitoramento da conta recebedora do valor, conforme o dever de segurança e o dever de conhecer o cliente, cabendo ao banco demonstrar o cumprimento dos deveres regulatórios e sistêmicos, em virtude da inversão do ônus da prova.

4. A ausência de provas pelo banco recebedor acerca da regularidade da conta fraudulenta, do monitoramento transacional para coibir a operação atípica e da adoção do Mecanismo Especial de Devolução configura falha na prestação do serviço, devendo ser afastada a excludente de culpa exclusiva da vítima e reconhecida a culpa concorrente, na medida em que a vítima inseriu o código enviado pelo fraudador e permitiu o acesso à sua conta.

5. A inexistência de repercussão na esfera pessoal e psicológica do autor, aliada à participação do consumidor na fraude, impede a constatação de dano moral indenizável.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença (fls. 166/178), cujo relatório se adota, que, rejeitando as preliminares de ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir, julgou totalmente improcedentes os pedidos iniciais de indenização por danos materiais e morais, sob o fundamento de que a conduta do autor, que confessou ter instalado um "código" e repassado sua senha, configurou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

rompendo o nexo de causalidade, e que o banco réu, por não ser cliente do autor, apenas recebeu a transferência PIX, afastando-se a caracterização de fortuito interno e a aplicação da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Os honorários advocatícios foram fixados em 10% do valor da causa, com suspensão da exigibilidade em razão da justiça gratuita concedida.

Sustentam as razões recursais (fls. 187/197) que a respeitável sentença: (1) afastou indevidamente a responsabilidade objetiva do banco recebedor por fraude eletrônica, considerada fortuito interno (Súmula 479/STJ); (2) o banco apelado não cumpriu seu dever de segurança, pois não demonstrou ter realizado a devida diligência na abertura da conta fraudulenta, o monitoramento de operações atípicas (transferência de R\$ 13.000,00) e o acionamento do Mecanismo Especial de Devolução; (3) a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, inclusive em precedentes recentes, reconhece a responsabilidade do banco do fraudador que não comprova as diligências regulatórias; (4) a conduta do autor não configura culpa exclusiva da vítima, pois a fraude se valeu da estrutura do banco; e (5) devem ser julgados procedentes os pedidos de ressarcimento de R\$ 13.000,00 por danos materiais e indenização por danos morais.

Foram oferecidas contrarrazões (fls. 345/367), pleiteando a manutenção da sentença de improcedência sob os argumentos de que não houve falha do serviço, o autor agiu com culpa exclusiva/fato de terceiro, o que rompe o nexo causal, e o banco réu é apenas o administrador da conta recebedora.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise do mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

O caso versa sobre a responsabilidade da instituição financeira por prejuízos causados ao consumidor, ora apelante, em razão de fraude eletrônica (golpe do código malicioso) que resultou em transferência via PIX no valor de R\$ 13.000,00 (fls. 12/13).

A relação entre o autor e a instituição financeira é de consumo, por equiparação, pois o banco réu é fornecedor de serviços (arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, consoante Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça). Assim, aplica-se a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

regra da responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, que só é afastada quando comprovada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A inversão do ônus da prova é cabível no caso, dada a hipossuficiência técnica do consumidor frente à instituição financeira, tornando o banco réu o único capaz de demonstrar as diligências e os protocolos de segurança adotados (ou não).

O cerne da questão reside na análise da culpa exclusiva da vítima, alegada pelo banco réu. Embora a conduta do autor de fornecer o código ou a senha a um suposto representante da plataforma de vendas tenha sido descuidada, a responsabilidade do banco réu, como instituição recebedora do valor fraudulento, decorre da sua omissão no dever de segurança.

De acordo com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, o banco recebedor do valor fraudulento (no caso, R\$ 13.000,00 via PIX) tem o dever de comprovar o cumprimento das diligências regulatórias de segurança, tais como a verificação da regularidade e idoneidade da conta na sua abertura e o monitoramento transaccional para detectar e bloquear operações que destoam do perfil do correntista. Não basta, portanto, a mera alegação de que o autor agiu com culpa.

A não comprovação da regularidade da conta do fraudador e do monitoramento e acionamento do Mecanismo Especial de Devolução configura defeito na prestação do serviço, afastando a excludente de culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor).

A esse respeito: “TRANSFERÊNCIA PIX PARA CONTA FRAUDULENTE. 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:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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, nos 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; Apelação Cível 1001677-40.2024.8.26.0153; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Cravinhos - 1ª Vara; Data do Julgamento: 22/10/2025; Data de Registro: 22/10/2025).”

No caso concreto, o banco réu não apresentou qualquer prova de que a conta de Pedro Henrique Ramos da Silva – CPF: 459.485.848-10, destinatário do valor, era legítima ou que foram adotados mecanismos de segurança para identificar a fraude.

O montante de R\$ 13.000,00 transferido de uma única vez é vultoso, e a ausência de comprovação de monitoramento preventivo ou de tentativa de bloqueio imediato configura falha na prestação do serviço. Além disso, o banco não demonstrou a efetiva adoção e o resultado do Mecanismo Especial de Devolução (MED), que exige articulação interbancária para a recuperação dos valores.

Assim, comprovados o ato ilícito (defeito no serviço), o nexos causal (fortuito interno) e o dano material (R\$ 13.000,00), a responsabilização da instituição financeira é



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

imperiosa.

Todavia, verifico que o autor, por ação própria, procedeu como orientado pelos fraudadores, e a petição inicial indica que foi ele quem inseriu o código enviado para a finalização da venda da geladeira, permitindo o acesso à sua conta corrente e a realização do PIX de R\$ 13.000,00 (fls. 10/11).

Se o autor não tivesse procedido dessa forma, os fraudadores não teriam acesso ao seu dispositivo nem conseguiriam efetuar a transferência mencionada. Nisso reside a concorrência culposa para a ocorrência do dano. Não se tratou de ataque direto ao sistema bancário, mas de permissão do próprio autor mediante inserção do código conforme orientação dos estelionatários. Nesse ponto, o Código Civil prevê, no art. 945, que, nos casos de culpa concorrente da vítima, a indenização deve ser fixada conforme a gravidade de sua conduta na verificação do dano.

Assim, é caso de reconhecer a culpa concorrente e, conseqüentemente, cabível a restituição de 50% dos valores transferidos indevidamente da conta do autor.

Nessa linha: “APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INDENIZAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por dano moral. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Ilegitimidade passiva. Afastada. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único, e 14 do Código de Defesa do Consumidor. Presente a pertinência subjetiva. Os autores imputaram ao réu o dever de indenizar. Falha na prestação de serviço. Réu que reconheceu a fraude em relação à parte ínfima do valor transferido da conta do autor pessoa física. Transações realizadas em conta dos autores e cartão de crédito incompatíveis com os lançamentos apresentados no extrato bancário. Falha na prestação de serviços configurada. Boletim de ocorrência lavrado após as transações não reconhecidas pelos autores. Fraude perpetrada após o fornecimento de dados pessoais e bancários pelo autor. Negligência do autor. Culpa concorrente. Restituição de 50% dos valores. Dano moral não configurado. Responsabilidade objetiva não dispensa a prova do dano, que não é in re ipsa. Fatos não ultrapassaram mero dissabor. Prejudicado o pedido de redução do quantum indenizatório. Honorários de sucumbência. Pedido de redução prejudicado, diante da redução do valor da

condenação. Apelo acolhido para afastar o dano moral e condenar o réu à restituição de 50% dos valores transferidos indevidamente das contas dos autores e lançado indevidamente no cartão de crédito do autor. Sucumbência recíproca e proporcional. Recurso do réu parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1002206-14.2024.8.26.0362; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mogi Guaçu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025).”

Com relação ao dano moral, para caracterizá-lo, faz-se necessária a ocorrência de sofrimento capaz de ultrapassar os meros aborrecimentos do cotidiano, atingindo, de forma relevante, a esfera psicológica ou emocional da vítima.

Para a indenização, é imprescindível que a conduta culposa dos réus tenha repercutido na esfera pessoal e psicológica do autor, causando-lhe dano. No caso em apreço, não há prova consistente nesse sentido.

Isso porque não foram demonstradas repercussões decorrentes da falha; sequer houve negatização do nome do autor. Ressalte-se que o autor, em sua petição inicial, não descreveu quais seriam as repercussões do ato imputado a gerar o dever de indenizar, limitando-se a alegações genéricas que, por si sós, não traduzem ofensa a direito personalíssimo.

Ademais, a participação do consumidor na fraude impede a constatação de dano moral indenizável, já que o sofrimento experimentado decorre, em grande parte, de sua própria conduta.

Nesse sentido: “Apelação. Relação de consumo. Golpe telefônico perpetrado por terceiro que, após obter dados bancários previamente fornecidos pela autora em contato fraudulento, induziu-a à realização de diversas operações financeiras indevidas, incluindo transferências que somaram R\$ 96.650,00 e contratação de empréstimo de R\$ 12.500,00. Sentença de improcedência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ). Operações atípicas, vultosas e incompatíveis com o perfil da correntista, sem bloqueio ou mecanismo de contenção por parte do banco, caracterizando fortuito interno e falha na prestação do serviço. Reconhecimento, contudo, de culpa concorrente da consumidora (art. 945 do CC), que forneceu espontaneamente seus dados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bancários e não adotou cautelas mínimas para verificar a autenticidade dos contatos, contribuindo para o resultado lesivo. Restituição limitada à metade dos prejuízos materiais (R\$ 42.075,00) e inexigibilidade de 50% da dívida do empréstimo fraudulento. Danos morais afastados ante a participação relevante da autora na concretização da fraude. Sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1000226-49.2025.8.26.0248; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Indaiatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025).”

Termos em que, dá-se parcial provimento ao recurso para condenar o réu à restituição de 50% dos valores indicados na petição inicial, corrigidos pela Tabela Prática do TJSP a partir da data da transferência, com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, observando-se o disposto na Lei 14.905/2024 quanto aos juros e à correção monetária.

Ante a sucumbência recíproca, as partes deverão arcar com 50% das custas e despesas processuais. O autor fica condenado ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono do réu, fixados em 10% do proveito econômico obtido, ou seja, do valor pretendido a título de dano moral e de 50% do valor pretendido a título de restituição. Não admitida a compensação, fica o réu condenado ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da autora, fixados em 10% do proveito econômico obtido, ou seja, do valor a ser por ele restituído.