



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000113565

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003759-48.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante Z1 INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA, é apelado ADRIANO DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente) E SANDRA GALHARDO ESTEVES.

São Paulo, 20 de fevereiro de 2026.

ALEXANDRE DAVID Malfatti

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação cível nº 1003759-48.2025.8.26.0011

Apelante: Z1 INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA

Apelado: ADRIANO DOS SANTOS SILVA

Origem: 04ª Vara Cível do Foro Regional XI - Pinheiros

Voto nº 18.799

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU IMPROVIDO.

CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO. FRAUDE. ABERTURA DE CONTA FRAUDULENTA. AUSÊNCIA DE CAUTELA. DESRESPEITO ÀS NORMAS DO BANCO CENTRAL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. *Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. **Primeiro, reconhece-se a responsabilização do réu pelo evento danoso.** Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Fraude bancária envolvendo transferências para conta de terceiros fraudadores, a qual foi criada e mantida pela instituição ré sem observância das normas do Banco Central. Configuração de fortuito interno, decorrente de falha na prestação de serviço, por negligência na abertura e manutenção da conta utilizada para recebimento dos valores. Ré que nem mesmo exigiu do correntista a apresentação de documentos pessoais e comprovante de residência. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC. Inexistência de culpa exclusiva da vítima. **E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação.** O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário do autor, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. A questão apenas foi solucionada após o ajuizamento da ação pelo consumidor. **Ação julgada parcialmente procedente.***

SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Z1 INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**, no âmbito da ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais movida por **ADRIANO DOS SANTOS SILVA**.

A r. sentença (fls. 144/148) **julgou parcialmente procedente** a ação, destacando-se na fundamentação e dispositivo: "O autor afirma que foi vítima de roubo de celular em 04/01/2025 e que os criminosos realizaram quatro transferências fraudulentas via aplicativo bancário, o valor total de R\$ 2.559,99, para um indivíduo identificado como Luan Castilho de Brito Serranoni Taranha, cuja a conta está vinculada à instituição ré. Afirma que foi ressarcido dos danos materiais pela empresa PagSeguro, mas imputa à ré falha ao permitir a abertura da conta por criminosos. A ré, por sua vez, não demonstrou que tomou medidas de segurança adequadas para evitar o uso de seus serviços para cometimento de fraudes. Deve ser reconhecido, no caso concreto, que é cabível a aplicação analógica da Resolução nº 4.753/19, do Banco Central, a qual estabelece, requisitos a serem observados pelas instituições financeiras, na abertura, manutenção e encerramento de contas de depósitos. A referida resolução, em seu artigo 2º, estabelece mecanismos de controle a serem feitos pelas instituições financeiras: Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar 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. inda deve ser observado que o §2º do artigo 2º da Resolução estabelece a possibilidade de abertura de conta corrente com base em processo simplificado, "desde que estabelecidos limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação." No caso presente caso, a ré não trouxe aos autos qualquer documento exigido no ato da abertura da conta corrente, como fotografia e cópia de documento de identificação, deixando de comprovar que tomou as medidas de segurança necessárias para abertura da conta utilizada pelo fraudador. Neste cenário, ante a ausência de qualquer comprovação de que a ré tenha observada os padrões de segurança esperados na operação de fornecimento de contas bancárias, de acordo com a regulamentação do Banco Central. Não se pode deixar de reconhecer que a conduta da ré, prejudicou a parte autora, uma vez que procedeu abertura de conta de terceiro sem os cuidados necessários, a qual foi utilizada por criminosos para depósito de valores retirados indevidamente da conta do autor. Assim, impõe-se, ainda que a parte requerida indenize a parte autora pelos danos morais decorrentes dos fatos descritos nos autos. Referida indenização, como apontam doutrina e jurisprudência, deve atender à sua dupla finalidade: ressarcimento e desestímulo da conduta. Assim sendo consideradas as particularidades do caso concreto, o critério da razoabilidade e para que se evite o enriquecimento ilícito da parte autora, fixo a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO para condenar a parte ré ao pagamento do montante de R\$5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais,

com correção monetária, a partir desta data Súmula 362 do STJ), e juros de mora mensais, a partir da citação. Em consequência, julgo o feito extinto, com base no artigo 487, I, do Código de Processo Civil. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, da seguinte forma: I) até o dia 29/08/2024, a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do E. 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 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Pela causalidade e sucumbência, à luz da Súmula 326 do STJ, arcará a requerida, exclusivamente, com o pagamento das custas e despesas processuais. Condeno a ré, ainda, ao pagamento dos honorários advocatícios da parte requerente, que fixo no montante de 15% do valor da condenação. Publique-se e intimem-se.”

O banco réu ofertou **recurso de apelação** (fls. 152/166). Em resumo, sustentou a ausência de responsabilidade no evento danoso. No mais, alegou a inexistência de danos morais passíveis de reparação. Ao final, pugnou pela reforma da r. sentença para sua improcedência.

O autor apresentou **contrarrrazões** (fls. 173/180).

É O RELATÓRIO.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com o recolhimento do preparo recursal (fls. 167/169).

Libere-se para imediato julgamento virtual. Cuida-se de matéria repetitiva e já conhecida pela Turma julgadora. A apelação e a resposta abordaram exaustivamente os pontos controvertidos. Privilegia-se a efetividade do processo. As partes, ademais, terão oportunidade para apresentação de memoriais e sustentações orais pelo sistema, como regulamentado pelo CNJ. Os destaques de questões de fato ou mesmo de ordem pública serão resolvidos pela Turma julgadora via embargos de declaração.

PASSO A EXAMINAR O RECURSO.

1. Responsabilidade da ré pelo evento danoso

Constou da petição inicial, em síntese, que no dia 04/01/2025, o autor estava conduzindo um veículo na Av. do Estado, na região central da cidade quando sofreu o ataque de dois criminosos que de

forma violenta roubaram-lhe seu celular. Sustentou que com a subtração do celular, os criminosos conseguiram de algum modo que o autor desconhece acessar o aplicativo do banco mercado pago e com isso realizar 4 (quatro) transferências, todas sequenciais para conta de titularidade de pessoa que desconhece de nome Luan Castilho de Brito Serranoni Taranha, mantidas pela empresa ora ré: 01 Pagamentos e Negócios Ltda. Referidos valores somam a quantia de R\$ 2.559,99 assim distribuídos: R\$ 580,00; R\$ 900,00; R\$ 899,99 e R\$ 180,00. O autor então acionou a empresa PagSeguro e foi ressarcido dos danos materiais enfrentados, todavia, entende haver da empresa ré responsabilidade pelos danos morais enfrentados. Ao final, pleiteou a condenação da ré a condenação de indenização por danos morais passíveis.

Em contestação (fls. 84/96), o réu preliminarmente, alega a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e a impossibilidade de inversão do ônus da prova, argumentando que o autor não é usuário nem cliente da Z1, não havendo relação de consumo entre as partes. Alega também a ilegitimidade passiva da Z1, sustentando que a empresa não foi beneficiária de qualquer valor transferido e que não possui relação jurídica com o autor, não podendo ser responsabilizada por atos ilícitos cometidos por terceiros. No tocante ao mérito, afirma que não há ato ilícito ou nexo causal entre suas ações e os danos alegados pelo autor, uma vez que a Z1 não foi beneficiária das transferências fraudulentas. Ao final, requer a improcedência da ação para afastar a responsabilidade da Z1 pelos danos alegados. Subsidiariamente, em caso de condenação, pleiteia que o valor da indenização seja fixado de forma justa e proporcional, respeitando os critérios de razoabilidade e modicidade.

Passo a analisar os pontos controvertidos e o conjunto probatório.

A lide cinge-se à discussão da responsabilidade da instituição financeira ré pela operação bancária fraudulenta (transações para terceiros desconhecidos), uma vez que, segundo se apurou nos autos, teria permitido a criação de conta corrente por fraudadores, a qual teria sido utilizada para o recebimento dos valores transferidos da conta do consumidor.

A análise do litígio passa, necessariamente, pela qualificação da relação jurídica travada entre as partes como uma relação de consumo, tornando aplicáveis as disposições da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

A matéria encontra-se pacificada pelas posições assumidas pelo Supremo Tribunal Federal (no julgamento da ADI 2.591) e pelo Superior Tribunal de Justiça (súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”).

O microssistema de defesa do consumidor é formado essencialmente pelas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na solução do caso sob julgamento, interessa destacar os princípios a vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I) e a garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d). E, nessa direção, são reconhecidos em favor do consumidor direitos básicos, tais como: proteção à segurança (art. 6º, I), informação (art. 6º, III) e efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI).

Nesta linha, cabe inicialmente a qualificação do evento danoso narrado na petição inicial: **movimentação indevida na conta bancárias do autor, no valor total de R\$ 2.559,99, para conta mantida junto ao réu.**

Destaca-se que a ação foi proposta unicamente em face da instituição em que criada e mantida a conta que recebeu os valores do consumidor. Até porque os danos materiais já foram ressarcidos pela empresa PagSeguro, na qual os criminosos lograram efetuar as transferências.

O furto, o roubo e a fraude configuram riscos que devem ser atribuídos ao fornecedor pela falta de segurança (total ou parcial) do sistema, mormente quando possibilita a terceiros fraudadores cometam crimes como aqueles narrados na petição inicial, apossando-se de dados privativos dos clientes da instituição.

Aliás, toda atividade empresarial envolve riscos (o que é elementar em economia e negócios) e as instituições bancárias não constituem casta privilegiada da sociedade. Daí a exigência de mecanismos eficientes de segurança e capazes de impedir e combater fraudes.

Pelo que se depreende de todo o processado, a ré falhou na abertura da conta corrente destinatária, negligenciando na conferência da documentação e na observação da manutenção delas. Isso permitiu aos fraudadores que pudessem concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.

Em sua contestação (fls. 90), a instituição de pagamento ré buscou apontar para culpa de terceiros, tendo em vista que não é responsável pela suposta fraude narrada nos autos. **Porém, a questão colocada era outra.**

Na verdade, o exame da responsabilidade da instituição de pagamento envolvia sua atividade de abertura da conta corrente aos estelionatários, elemento fundamental para o sucesso daquele evento

danoso, bem como o desenrolar da situação após a ocorrência do golpe.

Essa conta corrente serviu como ferramenta essencial ao sucesso do golpe e de toda empreitada criminosa. Identificou-se na conduta da ré também uma causa eficiente e imediata (concausa).

Nesse momento de abertura da conta corrente, a instituição de pagamentos ré não agiu com a diligência necessária. Aliás, houve uma negligência manifesta.

E, nessa ordem de ideias, **cabia à instituição de pagamento corré a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura das contas correntes com exigências do BACEN.**

A ré não trouxe nenhum documento sequer quando da abertura da conta.

Assim, restou evidente a falha na prestação de serviços da instituição de pagamentos em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o cadastro de terceiros estelionatários, com a utilização das contas para a prática de crime que culminou na transferência de valor para as referidas contas.

Os fraudadores só lograram êxito na empreitada criminosa, porque, além de convencerem e induzirem o autor a erro, também encontraram na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

A abertura de contas correntes pelas instituições de pagamento e a fiscalização das movimentações receberam as seguintes disciplinas pelo Banco Central do Brasil, destacando-se as partes pertinentes:

(i) artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, *in verbis*:

"Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar 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. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre:

I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º;

II - (...);

III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta; "

(ii) Art. 4º, da Circular nº 3.680/2013 (que posteriormente terminou revogada, a partir de 1º/03/2022 pela Resolução BCB nº 96/2021), com uma série de exigências de segurança para as empresas de meios de pagamento:

"Art. 4º As instituições de pagamento mencionadas no art. 1º devem identificar o usuário final titular da conta de pagamento.

(...)

§ 3º É vedada a identificação do usuário final da conta de pagamento utilizando nome abreviado ou de qualquer forma alterado.

§ 4º As instituições de pagamento mencionadas no art. 1º devem manter atualizadas as informações cadastrais requeridas, por meio de testes de verificação, com periodicidade máxima de um ano, que assegurem a adequação dos dados cadastrais de seus clientes."

(iii) em relação ao cadastro de clientes, os artigos 6-A e 6-B da Circular nº 3.680/2013 possuíam a seguinte redação:

"Art. 6º-A As instituições de pagamento devem adotar procedimentos e controles que permitam confirmar as informações de identificação exigidas, podendo, entre outros, confrontar as informações fornecidas pelos usuários finais com informações disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado. (Incluído pela Circular nº 3.727, de 6/11/2014.)

Art. 6º-A (Revogado, a partir de 1º/10/2020, pela Circular nº 3.978, de 23/1/2020.)

Art. 6º-B As instituições de pagamento devem:

I - implementar sistemas de gerenciamento de risco voltados à prevenção da lavagem de dinheiro e ao combate ao financiamento ao terrorismo que permitam a identificação e a avaliação desse risco; e

II - promover medidas de mitigação proporcionais aos riscos identificados, inclusive para fins do disposto no art. 10 da Circular nº 3.461, de 24 de julho de 2009. (Artigo 6º-B incluído pela Circular nº 3.727, de 6/11/2014.)

Art. 6º-B (Revogado, a partir de 1º/10/2020, pela Circular nº 3.978, de 23/1/2020.)."

(iv) Circular nº 3.978, de 23/01/2020, que indicava procedimentos e deveres de segurança:

"Art. 16. As instituições referidas no art. 1º devem adotar procedimentos de identificação que permitam verificar e validar a identidade do cliente.

§ 1º Os procedimentos referidos no caput devem incluir a obtenção, a verificação e a validação da autenticidade de informações de identificação do cliente, inclusive, se necessário, mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público e privado.

§ 2º No processo de identificação do cliente devem ser coletados, no mínimo:

I - o nome completo, o endereço residencial e o número de registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), no caso de pessoa natural;

(...)

Art. 17. As informações referidas no art. 16 devem ser mantidas atualizadas.

Art. 18. As instituições mencionadas no art. 1º devem adotar procedimentos que permitam qualificar seus clientes por meio da coleta, verificação e validação de informações, compatíveis com o perfil de risco do cliente e com a natureza da relação de negócio.

§ 1º Os procedimentos de qualificação referidos no caput devem incluir a coleta de informações que permitam avaliar a capacidade financeira do cliente, incluindo a renda, no caso de pessoa natural, ou o faturamento, no caso de pessoa jurídica. (vigente até 01/09/2021)

§ 1º Os procedimentos de qualificação referidos no caput devem incluir a coleta de informações que permitam: (Redação dada, a partir de 1º/9/2021, pela Resolução BCB nº 119, de 27/7/2021.)

I - identificar o local de residência, no caso de pessoa natural; (Incluído, a partir de 1º/9/2021, pela Resolução BCB nº 119, de 27/7/2021.)”

(v) Circular nº 3.681/2013 disciplinou o risco operacional das instituições financeiras:

"Art. 2º Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:

a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;

*b) **falhas na identificação e autenticação do usuário final**;*

c) falhas na autorização das transações de pagamento;

d) fraudes internas(...)"

Evidentemente, não se está a dizer que a autora não foi enganada pelo golpe. Porém, ela não agiu como causadora determinante para o seu sucesso. O dinheiro só foi apropriado pelos fraudadores, porque, insista-se, haviam logrado êxito em abrir contas corrente na instituição de pagamento ré. Essa a causa determinante para o sucesso do golpe.

Pode-se afirmar, contudo, numa realidade cada vez mais conhecida de multiplicidade – verdadeira progressão geométrica de possibilidades – de fraudes, que **ninguém melhor do que as instituições financeiras para destinarem investimentos ao combate às fraudes.**

A questão não se exaure na atribuição ao consumidor uma atenção redobrada com contatos por telefone, *Whatsapp*, redes sociais, etc., de modo a torná-lo cada vez mais preparado para não se deixar levar pelos golpes de estelionatários inescrupulosos. Daí não basta uma publicidade abundante das instituições financeiras. Ela auxilia, mas serve de exclusão sua responsabilidade nos eventos danosos.

A identificação do nexos causal eficiente para realização dos

golpes continua, diante daquele quadro múltiplo e cada vez mais sofisticado, a impor a indagação sobre de quem é a obrigação pela segurança do sistema bancário. E isso, com o devido respeito, conduz à atividade do fornecedor: instituição financeira.

A falha da instituição ré foi decisiva e, mais relevante, porque se deu num campo profissional e habituado às ações dos fraudadores. Como admitir a insuficiência de medidas de segurança incapazes de detectar falhas no reconhecimento facial, a autenticidade dos endereços e a interferência externa na movimentação indevida de uma conta corrente?

A fraude só foi bem-sucedida, porque os fraudadores lograram abrir (cadastrar) conta na instituição ré sem que essa cumprisse as normas do Banco Central do Brasil. Esse o fortuito interno reconhecido.

A situação assemelha-se àquela em que o falsário abre uma conta corrente em nome da própria vítima. Aqui, o criminoso vale-se da fragilidade do sistema de abertura de conta corrente para, em nome de uma pessoa real ou fictícia, ter um destino para o produto dos golpes aplicados contra as vítimas (PIX, TED, DOC e outras transferências).

Mesmo com novos contornos, não há razão para que a instituição financeira em situações como essa também não seja responsabilizada. Pode-se afirmar que não haveria sucesso no golpe contra a autora se não existissem as diversas correntes fraudulentas, estabelecendo-se nexos causais suficientes.

E, naquele panorama normativo, verificou-se que cabia à instituição financeira ré exigir de seus clientes para abertura das contas correntes documentos para aferição da autenticidade, em especial identidade e comprovante de endereço. A ré não provou o cumprimento das regras do BACEN e deu margem ao sucesso da fraude, insista-se.

Sobre a abertura de conta corrente fraudulenta e a responsabilidade das instituições financeiras, confirmam-se precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça, com destaque às partes pertinentes das ementas e fundamentos:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA.

APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário defeituoso e que serviu denexo causal para sucesso da fraude com efetivação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, as transferências foram efetivadas via PIX trouxeram para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, determina-se a devolução das quantias transferidas pela autora. Diante da falha e responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pela autora no importe de R\$ 23.369,62. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. Os danos morais também decorrem da situação de intensa aflição da autora para a solução do problema. Entretanto, mesmo em juízo, a ré insistiu na ausência de responsabilidade pelo ocorrido. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária). Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (Apelação Cível 1004242-28.2023.8.26.0115, 12ª Câmara de Direto Privado, de minha relatoria, julgado em 27/05/2024)

"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. I. Caso em exame Apelação do réu BANCO ORIGINAL contra sentença que determinou a restituição de R\$ 12.382,98 à autora, indeferindo o pedido de danos morais e condenando as partes ao pagamento de custas e honorários. II. Questão em discussão 2. Discute-se a ilegitimidade passiva do banco e a responsabilidade por danos decorrentes de fraude. III. Razões de decidir 3. Preliminar de ilegitimidade rejeitada, pois já analisada. 4. O banco é responsável objetivamente pelos danos, pois não comprovou a regularidade

da abertura da conta digital, configurando fortuito interno. 5. A jurisprudência confirma a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, conforme a Súmula 479 do STJ. IV. Dispositivo e tese 6. Negado provimento ao recurso, mantendo a sentença que reconheceu a responsabilidade do banco e a condenação ao pagamento de valores à autora. 7. Honorários advocatícios majorados para 20% sobre o valor da condenação em favor do patrono da apelada." (Apelação Cível nº 1007807-23.2022.8.26.0248, 38ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador SPENCER ALMEIDA FERREIRA, julgado em 19/11/2024)

"Apelação – Ação de indenização – Parcial procedência – Consumidor – Fraude – Golpe – Anúncio de venda de veículo pela rede social "Facebook" – Pretendida responsabilização objetiva dos requeridos – Ausência de nexo de causalidade entre a conduta do banco em que o autor mantém sua conta corrente (Nubank) com os danos por este sofridos – Instituição financeira detentora da conta corrente do beneficiário do crédito - Falha na prestação do serviço configurada - Fato do serviço - Abertura de conta corrente por estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe via PIX – Mecanismo que trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança - Violação, ainda, do regulamento do PIX (arts. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações - Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ – Nexo causal reconhecido – Devolução da quantia transferida pelo autor - Indenização moral – Indícios de mero aborrecimento – Situação que não enseja dano moral indenizável – Constrangimento que não pode ser elevado à teoria de abalo moral – Recursos desprovidos – Decisão mantida." (Apelação Cível nº 1160252-48.2023.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador ADEMIR BENEDITO, julgado em 08/11/2024)

"APELAÇÃO. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. "Golpe do leilão falso". Transferência bancária realizada pelo requerente para aquisição de veículo arrematado em leilão eletrônico falso. Alegação de falha na prestação de serviços bancários. Nulidade da sentença por falta de fundamentação afastada. Banco requerido permitiu a abertura de conta por fraudador sem verificar a autenticidade de documentos, contribuindo para a consumação do estelionato. Ação anterior de produção antecipada de provas demonstrou que a conta da pessoa jurídica, utilizada no golpe, foi aberta de modo absolutamente irregular, sem qualquer documentação idônea, apenas com a foto de uma pessoa jovem sem identificação. Falha na prestação dos serviços bancários configurada. Ausência de demonstração de adoção de medidas de segurança para

combater fraudes. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula 479 do STJ. Devida a condenação do Banco ao pagamento de indenização por danos materiais. Sentença reformada. Recurso provido." (Apelação Cível nº 1147843-40.2023.8.26.0100, 21ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador REGIS RODRIGUES BONVICINO, julgado em 31/07/2024).

Assim, mantenho o reconhecimento da responsabilidade da ré no evento danoso.

Esse quadro probatório faz incidir a súmula nº 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 das operações bancárias."

As determinações para cautela e segurança foram violadas pelo banco réu.

Concluindo-se, reconheço a responsabilidade do réu pelo evento danoso.

2. Danos morais

Também reconheço a existência de danos morais passíveis de indenização.

O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário do autor, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. **A questão apenas foi solucionada após o ajuizamento da ação pelo consumidor.**

Passo a examinar o valor da indenização.

Nas felizes palavras do saudoso Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000, recomenda-se na fixação da indenização por dano moral que:

"o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e, a porte



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso."

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor. É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

Sendo assim, guiado pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e atento aos objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor, mantenho o valor da reparação por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes.

Em suma, nego provimento ao recurso do réu.

Prequestionamento

Anoto o entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Por derradeiro, destaque-se que *"Para que se tenha por configurado o pressuposto do pré-questionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo que haja expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial"* (vide: RSTJ 157/31, v.u., Acórdão da Corte Especial).

DISPOSITIVO

Ante o exposto, pelo meu voto, NEGÓ PROVIMENTO ao recurso do banco réu e mantenho a r. sentença em seus termos e fundamentos.

Diante da sucumbência recursal, o réu arcará com as custas processuais (atualizadas) e com os honorários advocatícios devidos ao patrono do autor, que elevo para o patamar de 20% do valor da condenação (principal acrescido de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

juros de mora e correção monetária). Honorários de advogado fixados naquele patamar, diante da complexidade da causa, tempo do processo e proveito econômico

Alexandre David Malfatti
Relator