



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001289795

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005668-79.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante MARIA DE LOURDES DA CONCEIÇÃO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E NUNCIO THEOPHILO NETO.

São Paulo, 11 de dezembro de 2025.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 53117

Apelação nº 1005668-79.2025.8.26.0576

Comarca de São José do Rio Preto

Apelante: Maria de Lourdes da Conceição

Apelado: Banco Mercantil do Brasil e outro

APELAÇÃO – RESPONSABILIDADE CIVIL – Danos materiais e morais – Autora vítima de fraude em que estelionatários se utilizaram de contas abertas perante o Segundo Réu – Ausência de impugnação específica das alegações de abertura irregular das contas bancárias utilizadas para a fraude – Resoluções 2.025/93 e 4.753/19, do Banco Central do Brasil – Súmula 479 do C. STJ – Responsabilidade da instituição financeira – Dano moral – Ocorrência – Fixação em R\$10.000,00.
Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em razão da r. sentença de fls. 262/266 que julgou parcialmente procedente a ação, nos seguintes termos: “(...) JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação para: (i) declarar a nulidade dos contratos discutidos neste feito e da relação jurídica base entre a Requerente e o Réu, por inexistência de manifestação válida de vontade, simulada por terceiro de má-fé; (ii) impor ao Réu Banco Mercantil a obrigação de baixa definitiva nos contratos aqui declarados nulos e de não mais descontar da parte Requerente qualquer valor referente aos empréstimos/cartão de crédito consignado e sob pena de multa que fixo em 10x o valor de cada novo desconto efetuado após intimação pessoal por carta AR da presente; JULGO IMPROCEDENTE a ação relativa ao RÉU NU PAGAMENTOS SA. Custas e honorários que fixo em R\$ 1.000,00 sobre o valor da causa a cargo do Réu BMG Honorários que fixo em 10% do valor da causa devidos pela AUTORA aos patronos do RÉU NU PAGAMENTOS SA, observada a gratuidade processual”.

Irresignada, recorre a parte autora. Aduz, em suma, que a Instituição Financeira Nu Pagamentos não demonstrou a

regularidade da abertura das contas bancárias destinatárias dos valores subtraídos pelos fraudadores; que a abertura irregular de conta resulta em sua responsabilidade pelo dano experimentado; que o caso deve resultar na condenação dos requeridos ao pagamento de indenização por dano moral. Pede reforma.

Contrarrazões a fls. 279/307 e 308/313 requerendo, em suma, o desprovimento do recurso, especialmente por ter se configurado nítida culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

É o relatório, ao qual se acresce, para todos os fins próprios, o da r. sentença recorrida.

Com o devido respeito, o recurso merece provimento parcial.

O caso trata, em suma, de ação indenizatória proposta em face das Instituições Financeiras rés em razão de fraude sofrida pela autora, por meio da qual terceiros contrataram empréstimos consignados e cartão de crédito consignado indevidamente em seu nome.

Entende que tanto o Banco no qual mantém conta quanto a Instituição Financeira que abrigou as contas destinatárias dos valores subtraídos devem responder perante o dano suportado pela consumidora, já que esta última permitiu que meliantes fizessem uso de sua estrutura para abertura irregular de contas bancárias, com intuito de aplicar golpes.

A Instituição Financeira na qual abertas as contas, todavia, sustenta que não tem relação com os danos suportados pelo autor, uma vez que sua ocorrência se deveu exclusivamente à sua desídia e à malícia dos meliantes.

A r. sentença, julgou a ação parcialmente procedente com relação ao Banco em que a autora recebe seu benefício previdenciário e improcedente em face da Instituição Financeira de destino dos valores.

Pretende a requerente a reforma da r. sentença para que a ação seja julgada totalmente procedente em face de ambos os Bancos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por proêmio, deve-se destacar a incidência das regras do Código de Defesa do Consumidor ao caso.

Isso porque, no caso concreto, é aplicável o teor da Súmula 297, do C. STJ, a saber: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

No mérito, não se pode deixar de responsabilizar a segunda Instituição Financeira, Nu Pagamentos, por permitir que fraudadores utilizem de sua estrutura para abrir conta corrente sem verificar adequadamente a documentação exigida pelos atos normativos próprios.

Isso porque tal prática possibilita a perpetração de golpes, tal qual o que a autora foi vítima.

Conforme se verifica nos autos, em sua contestação, o requerido não impugnou especificamente as alegações da parte autora no sentido de que o Banco apelado não coletou e verificou todos os documentos necessários para a abertura das contas utilizadas para a fraude.

Registre-se que a ausência de impugnação específica, conduz à presunção de veracidade dos fatos aduzidos pelo autor, nos termos do artigo 341, do CPC.

Ademais, os artigos 336 e 342 do CPC dispõem que, salvo exceções, incumbe ao réu deduzir na contestação todas as matérias defensivas, não podendo inovar posteriormente suas teses.

Por fim, para robustecer tal argumento, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC, uma vez verificada a verossimilhança das alegações autorais – a despeito das alegações da parte ré – o ônus da prova deve ser invertido, incumbindo ao requerido, nos termos do artigo 373, II, do CPC, demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor – o que não foi feito.

Assim, incumbia ao réu aduzir, em sede de contestação, que detém toda a documentação exigida pelas normas bancárias próprias para a abertura de contas correntes, o que sequer foi alegado e, menos ainda, demonstrado.

Tal documentação, aliás, é exigida pelos

artigos 1º e 3º da Resolução 2.025/93 do Banco Central do Brasil para a abertura de conta corrente. Note-se:

“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: (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

I - qualificação do depositante:

a) peças 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; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

b) peças jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de constituição, documentos, contendo as informações referidas na alínea anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ e atos constitutivos, devidamente registrados, na forma da lei, na autoridade competente; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

II - endereços residencial e comercial completos; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

III - número do telefone e código DDD;

IV - fontes de referência consultadas;

V - data da abertura da conta e respectivo número;

VI - assinatura do depositante.

Parágrafo 1º Se a conta de depósitos for titulada por menor ou por pessoa incapaz, além de sua qualificação, também deverá ser identificado o responsável que o assistir ou o representar.

Parágrafo 2º Nos casos de isenção de CPF e de CNPJ previstos na legislação em vigor, deverá esse fato ser registrado no campo da ficha-proposta destinado a essas informações. (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000.)

Art. 3º As informações constantes da ficha-proposta, bem como os elementos de identificação e localização do proponente, devem ser conferidos à vista de documentação competente, observada a responsabilidade da instituição pela verificação acerca da exatidão das informações prestadas.

Parágrafo 1º A execução dos procedimentos de que trata este artigo pode ser atribuída a correspondentes contratados nos termos da Resolução 2.707, de 30 de março de 2000, e regulamentação posterior, não desonerando o gerente responsável pela abertura da conta de depósito e o diretor designado nos termos do art. 15 desta resolução da responsabilidade pelo cumprimento das disposições previstas na legislação e na regulamentação em vigor. (Redação dada pela Resolução nº 2.953, de 25/4/2002).

Parágrafo 2º A instituição deve adequar seus sistemas de controles internos voltados para as atividades de abertura e acompanhamento de contas de depósitos, implantados nos termos da Resolução 2.554, de 24 de setembro de 1998, com vistas a prever o

monitoramento das atribuições conferidas na forma do parágrafo 1º, bem como adotar políticas e procedimentos, incluindo regras rígidas do tipo "conheça seu cliente", **que previnam a utilização das respectivas instituições, intencionalmente ou não, para fins de práticas ilícitas ou fraudulentas.**

Parágrafo 4º A instituição deve manter arquivadas, junto à ficha-proposta de abertura da conta de depósitos, cópias legíveis e em bom estado da documentação referida neste artigo.” (os grifos não constam no original)

No mesmo sentido, a Resolução 4.753/2019, do Banco Central do Brasil, passou a exigir as seguintes cautelas da Casa Bancária:

“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. § 1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o cliente com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira. § 2º É admitida a abertura de conta de depósitos com base em processo de qualificação simplificado, desde que estabelecidos limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação. (...) §

4º As informações de identificação e de qualificação dos titulares de conta de depósitos e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições. (...) 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; (...) V - os eventuais limites de saldo mantido em conta e de aportes de recursos, de que trata o art. 2º, § 2º; VI - os procedimentos para atualização das informações dos titulares, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 2º, § 5º; (...)"

Conforme se verifica nos autos, uma vez não impugnado especificamente pelo réu a alegação da parte autora no sentido de que as contas foram abertas sem a apresentação e verificação de toda a documentação necessária, presume-se sua veracidade, nos termos do artigo 341, do CPC.

Por isso, é certo que, ao menos do que consta nos autos, a responsabilidade do Banco Nu Pagamentos não pode ser afastada, uma vez que a abertura das contas correntes utilizadas para o cometimento da fraude não ocorreu de forma regular, violando procedimentos obrigatórios que visam fornecer maior segurança para os bancos e seus clientes.

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade do Banco é o que se impõe para o caso, como já foi decidido por esta Egrégia 22ª Câmara de Direito Privado, do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em voto da lavra do Desembargador Alberto Gosson, cuja ementa se transcreve a seguir:

“AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL, FUNDADA EM PREJUÍZOS CAUSADOS POR ESTELIONATO NA AQUISIÇÃO

DE AUTOMÓVEL. REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA PARA CONDENAR A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA AO PAGAMENTO DA METADE DO VALOR DA COMPRA DO VEÍCULO DUBLÊ, TRANSFERIDO PARA CONTA CORRENTE ABERTA MEDIANTE FRAUDE. RESPONSABILIDADE CONCORRENTE DO RÉU QUANTO AOS DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS NO ÂMBITO DAS OPERAÇÕES BANCÁRIAS, QUER POR NÃO TER AGIDO COM A NECESSÁRIA DILIGÊNCIA NO EXAME DOS DADOS OFERTADOS PARA ABERTURA DA CONTA CORRENTE, QUER POR SE TRATAR DE RISCO INERENTE À SUA ATIVIDADE. DESCABIMENTO DO PEDIDO DE CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL DIANTE DA REPARTIÇÃO DE RESPONSABILIDADES NO CASO CONCRETO. RECURSO PROVIDO EM PARTE”

(TJ-SP, 1016409-35.2017.8.26.0003, rel. Des. Alberto Gosson, órgão julgador 22ª Câmara de Direito Privado, j. 02.08.2018)

Logo, a instituição bancária responde objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como, por exemplo, no caso de abertura de contas ou o recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos (Súmula 479, do C. STJ).

No mais, com todas as vênias, não há que se falar em culpa concorrente, uma vez que a responsabilidade de Instituição Financeira é objetiva e o serviço por ela prestado não forneceu a segurança que dele o consumidor poderia esperar, de modo que deve responder, integralmente, pela reparação do dano ocasionado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, os fatos narrados ensejam indubitável dano de ordem extrapatrimonial *in re ipsa*, em razão da fraude de que foi vítima a autora.

No tocante à estipulação do valor da respectiva indenização por dano moral, deve ser verificada a conduta das partes, o dano causado e o seu efeito pedagógico, de modo que seja arbitrado um montante que reconforte a vítima, mas sem acarretar enriquecimento a ela nem empobrecimento ao ofensor, o que dificilmente ocorreria em relação a uma instituição financeira, servindo como um instrumento de justiça e não de vulgarização da própria figura do dano moral.

Nesse sentido:

“- O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. Recurso especial provido em parte”.⁴ ; “2. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o quantum reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa.”⁵ ; e “A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.”

(TJMG Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) Rel. Des. Elpídio Donizetti Data de publicação do Acórdão: 04/05/2007).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda mais, em tal contexto, como bem destaca o Professor Antonio Jeová Santos, in “Dano Moral Indenizável”, Editora Lejus, São Paulo, 1997, pág. 58: *“A indenização do dano moral, além do caráter ressarcitório, serve também como sanção exemplar. A determinação do montante indenizatório deve ser fixado tendo em vista a gravidade objetiva do dano causado e a repercussão que o dano teve na vida do prejudicado, o valor que faça como que o ofensor se evada de novas indenizações, evitando outras infrações danosas. Conjuga-se, assim, a teoria da sanção exemplar à do caráter ressarcitório, para que se tenha o esboço do quantum na mensuração do dano moral”*.

E, ponderando-se tais critérios com a observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, mostra-se adequada a quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais), que deve ser acrescido de juros de mora, desde a data do evento danoso, e correção monetária desde seu arbitramento, tudo nos termos da lei.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se parcial provimento ao recurso. Em razão do ora decidido, fica autora liberada do pagamento de qualquer ônus sucumbencial, devendo ambas as partes rés arcarem com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ora fixados em 10% do valor da condenação.

Roberto Mac Cracken

Relator