



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000082509**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005692-02.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que é apelante NEUSA APARECIDA ORLANDO DE ALMEIDA, é apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U. Fará declaração de voto convergente o 3º Desembargador.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente) E ACHILE ALESINA.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível** Processo nº 1005692-02.2025.8.26.0320

Origem: **Foro de Limeira/2ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Rilton Jose Domingues

Recorrente: **Neusa Aparecida Orlando de Almeida**

Recorrida: **Banco Bradesco S/A**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 3943**

**Apelação cível. Ação de reparação de danos materiais. Responsabilidade civil. Golpe do “Falso Leilão”. Transferências via PIX. Sentença de improcedência.**

Mérito. Instituição financeira que permitiu a abertura de conta corrente utilizada por estelionatário para o recebimento do produto do crime. Falha na prestação de serviços evidenciada. Apesar da juntada de documentos unilaterais (ficha de proposta e selfie), o banco apelado não comprovou a efetiva validação e confrontação dos dados, conforme exigido pela Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. *Fragilidade probatória*. Elementos nos autos indicam inconsistências cadastrais (e-mail e telefone não condizentes com o titular) que deveriam ter sido detectadas pelos sistemas de segurança. A mera coleta formal de documentos não supre o dever de segurança e compliance (KYC - Know Your Customer). Abertura de conta sem as devidas cautelas que foi a mola propulsora do golpe. Responsabilidade Objetiva. Recurso repetitivo (Tema 466/STJ). Súmula 479 do STJ. Nexo Causal. A conta fraudulenta foi instrumento necessário e determinante para o sucesso da empreitada criminoso. Se o banco tivesse agido com a diligência exigida na abertura e monitoramento, o dano não teria ocorrido. Ausência de culpa exclusiva da vítima. O fato de a consumidora ter realizado a transferência não rompe o nexo causal quando a estrutura bancária fornece o meio para a fraude. *Fortuito interno caracterizado*. Dever de ressarcimento reconhecido. Condenação à restituição do valor de R\$ 9.300,00. **Sentença reformada. Recurso provido.**

*Vistos etc.*

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 532/538) que julgou improcedente a Ação de Indenização por Danos Materiais, proposta por Neusa Aparecida Orlando de Almeida, em face de Banco Bradesco S.A, condenando o autor as custas e as



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

despesas processuais, ressalvada a gratuidade judiciária concedida.

Inconformado, recorre o autor, pleiteando a reforma da sentença, sustentando (fls. 552/568), em síntese, que: a) A instituição financeira deve ser responsabilizada por falha na prestação de serviços, por abrir contas sem adotar os padrões de segurança adequados; b) Comprovado o nexo causal entre o dano e a negligência da instituição financeira na abertura das contas, evidencia-se sua responsabilidade objetiva pelos golpes digitais; c) Devido à preclusão decorrente da produção antecipada de provas, a instituição não poderia apresentar novos documentos, devendo estes ser desconsiderados pelo Tribunal; d) A falha da instituição financeira na abertura das contas configurou serviço defeituoso, impondo-lhe responsabilidade objetiva e dever de indenizar os prejuízos sofridos pelo apelante, nos termos do art. 14, §1º do CDC e da Súmula 479 do STJ.

Contrarrazões às fls. 572/591.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Recurso tempestivo, regularmente processado e dispensado de preparo (fls. 414).

**É o relatório.**

Respeitado o entendimento do Juízo *a quo*, o recurso comporta provimento.

Trata-se de ação visando a restituição de valor decorrente de golpe do "*falso leilão*", na qual a autora narra ter arrematado um veículo em site fraudulento e, induzida a erro, realizado transferências via PIX que totalizaram R\$ 9.300,00 para uma conta corrente mantida junto ao banco réu.

A r. sentença julgou o pedido improcedente, fundamentando que o banco réu comprovou a regularidade da abertura da conta mediante a juntada de documentos (ficha proposta e selfie) e que houve culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

Contudo, a análise detida dos elementos de prova constantes *nestes autos* conduz a conclusão diversa.

O cerne da questão reside na responsabilidade da instituição financeira pela abertura e manutenção de conta corrente utilizada por estelionatários para a prática de crimes.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Embora o banco apelado tenha trazido aos autos telas sistêmicas contendo uma ficha cadastral e uma "selfie" (fls. 496/511), tal documentação, por si só, **não comprova que foram adotadas as cautelas de verificação e validação** exigidas pela regulação bancária.

A instituição financeira limitou-se a apresentar o registro formal da abertura, mas não demonstrou a efetiva checagem da veracidade dos dados inseridos. Conforme apontado pela autora, há indícios de inconsistência nos dados cadastrais - como e-mail e telefone que não guardam correlação lógica com o suposto titular - que deveriam ter acionado os alertas de segurança do banco (fls. 522/523).

A mera coleta de documentos e biometria facial, sem o cruzamento efetivo com bases de dados públicas e privadas para atestar a idoneidade das informações e do proponente, torna o sistema de segurança falho e permeável a fraudes.

Não houve comprovação robusta, *neste processo*, de que foram obedecidos os protocolos de segurança ditados pela **Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central do Brasil (BACEN)**, que dispõe:

*"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.*

*[...]*

*§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. § 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o caput às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, bem como observar a legislação e a regulamentação vigentes.*

*[...]*

*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 - as características da conta e as regras básicas de seu funcionamento, inclusive com relação às formas disponíveis de*

*movimentação, aos procedimentos para cobrança de tarifas e aos prazos para fornecimento de comprovantes e de outros documentos; III - as medidas de segurança*

*para fins de movimentação da conta;*

*[...];*

*VI - os procedimentos para atualização das informações dos titulares, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 2º, § 5º;*

*[...]*

*Art. 6º As instituições devem encerrar conta de depósitos em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave.*

*Art. 7º As instituições, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, devem assegurar:*

*I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados;*

*e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos.*

**A Resolução 96/2021** possui teor bastante semelhante:

*“Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados na abertura, na manutenção e no encerramento de contas de pagamento pelas instituições financeiras, pelas instituições de pagamento e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que gerenciam contas de pagamento.*

*[...]*

*Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, 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 titular da conta de pagamento com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.*

*[...]*

*§ 4º As informações de identificação e de qualificação do titular da conta de pagamento e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições.*

*§ 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o caput às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.*

*[...]*

*Art. 6º O contrato de prestação de serviços relativo a conta de pagamento deve dispor, no mínimo, sobre:*

*I - os procedimentos para identificação e qualificação do titular da conta, observado o disposto no art. 4º;*

*II - as características da conta e as regras básicas de seu funcionamento, inclusive com relação às formas disponíveis de movimentação, aos procedimentos para cobrança de tarifas e aos prazos para fornecimento de comprovantes e de outros documentos;*

*III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta e utilização do instrumento, inclusive em caso de perda, furto ou roubo de credenciais, bem como as situações para o seu bloqueio;*

*IV - os direitos e os deveres do titular da conta;*

*V - os eventuais limites de saldo mantido em conta e de aportes de recursos, de que trata o art. 4º, § 2º;*

*VI - os procedimentos para atualização das informações do titular da conta, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 4º, § 5º;*

*[...]*

*Art. 16. As instituições referidas no art. 1º, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de pagamento, devem assegurar: I – a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos."*

Esta Colenda Câmara já decidiu:

*Justiça gratuita. Postulante que ignorou a determinação do juízo a quo para trazer documentos comprobatórios da hipossuficiência financeira alegada, deixando transcorrer in albis o prazo fixado para tanto. Desídia que se repete no apelo, porquanto não suprida pelos parcos extratos bancários acostados. Pedido conhecido desde logo em atenção ao princípio da duração razoável do processo, restando indeferido. O pagamento do preparo deverá ser efetuado nos dez dias subsequentes ao trânsito em julgado, sob pena de inscrição na dívida ativa do Estado, o que deverá ser observado pelo juízo a quo. Declaratória e indenização. **Autor aduz ter sido vítima do golpe do falso leilão de veículo na internet.** Procedência. Apelo de uma das instituições financeiras demandadas, enquanto responsável por uma das contas utilizadas para a prática do crime, que recebeu os valores transferidos pelo autor e por um dos corréus, pessoa física, titular de outra conta em que também foram creditados valores enviados pelo autor. Descabimento. Legitimidade da instituição financeira para integrar o polo passivo que decorre, por si só, do fato ser a responsável pela abertura, manutenção e administração da conta que recebeu as transferências feitas pelo autor. Parte que deixou de apresentar qualquer documentação para comprovar a regularidade do procedimento de abertura da conta, apesar de intimação específica. Alegação de impossibilidade, sob pena de quebra de sigilo bancário. Inovação recursal. Cerceamento de defesa. Inocorrência. **Responsabilidade que decorre da fraude na abertura da conta para receber o produto do golpe, sem que exista qualquer comprovação da regularidade do procedimento, nos moldes da Resolução BACEN nº 4.753/2019, que dispõe sobre a abertura de contas bancárias. Falha***



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*no serviço de segurança que atrai para o banco a responsabilidade de restituir a parte autora o valor transferido para a titular da conta sob a sua administração. Existência de elementos que vinculam o titular da outra conta ao golpe. Identidade de endereços. Suposto furto de documentos que só foi comunicado a polícia após o ajuizamento da ação. Recursos desprovidos. – destaquei*

(TJSP; **Apelação Cível 1000007-24.2021.8.26.0362**; **Relator (a): Ramon Mateo Júnior**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 2ª vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2024; Data de Registro: 11/07/2024)

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL Sentença de Parcial Procedência - Recurso do réu. DANO MATERIAL "golpe do falso intermediário" -*

*Dano decorrente de promessa de receber valores por vendas via Amazon - Transferência bancária, via PIX Golpe perpetrado por terceiro Réu não demonstrou a regularidade da abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador para aplicação do golpe - Assunção de risco do prestador de serviço bancário para utilização da plataforma Pix - Falha na prestação dos serviços evidenciada Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ - Dever de indenizar pelos danos materiais Precedentes Recurso não provido. SUCUMBÊNCIA RECURSAL Art. 85, § 11 do CPC. DISPOSITIVO - Recurso não provido. – destaquei*

(TJSP; **Apelação Cível 1089149-78.2023.8.26.0100**; **Relator (a): Achile Alesina**; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/05/2024; Data de Registro: 22/05/2024)

Na mesma linha, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo teve oportunidade de reconhecer o direito à indenização:

**"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. GOLPE WHATSAPP. SOLICITAÇÃO DE REMESSA DE DINHEIRO. FRAUDADOR QUE SE PASSOU PELO FILHO DA CONSUMIDORA. FALHA DO BANCO DESTINATÁRIO. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E RESPEITO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESPONSABILIDADE DO BANCO DIGITAL.** Autora vítima de golpe do whatsapp em que o fraudador se passou pelo seu filho e lhe solicitou a transferência de valores através de pix. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira corrê. Fato do serviço. **Abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe.** Além das exigências para abertura de contas correntes,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

também a transferência efetivada via PIX trouxe 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 como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. **A instituição bancária não adotou cautelas para abertura da conta corrente que serviu de instrumento para fraude via PIX, deixando de trazer para os autos prova de ação em conformidade com regulamentação do BACEN.** Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, determina-se a devolução da quantia transferida pela autora. Diante da falha e responsabilidade do banco corréu no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentada pela autora no importe de R\$ 5.000,00. E terceiro, rejeita-se a pretensão de indenização dos danos morais. Em que pese a situação de frustração vivenciada pela autora, a partir da privação do valor referente à transação impugnada, não demonstrou como se deu a repercussão extrapatrimonial. A falha do banco no cancelamento da ordem de transferência, como reconhecido, produziu apenas efeitos na esfera material. A autora não demonstrou nos autos que a privação momentânea da quantia implicou consequências extraordinárias ou impactou sua renda mensal. Ação julgada parcialmente procedente, em segundo grau, em relação aos bancos corréus. SERVIÇO DO FACEBOOK. AUSÊNCIA DE FALHA. NEXO CAUSAL NÃO DEMONSTRADO. Prestação de serviços. Golpe do whatsapp. Ausência de falha na atuação da corré Facebook. A autora recebeu uma mensagem via whatsapp de um número estranho, na qual uma pessoa se passava por seu filho. Não houve clonagem do número ou o uso indevido dos dados do filho da autora. Ação julgada improcedente em relação à empresa corré FACEBOOK SERVIÇOS ON-LINE DO BRASIL LTDA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE IMPROVIDO. [destaquei] (TJSP; **Apelação Cível 1000283-51.2023.8.26.0664**; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga – 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023).

Colhe-se do corpo do v. Acórdão:

**"Pelo que se depreende de todo o processado, os réus BANCO BRADESCO S/A e BANCO NEXT S/A falharam na abertura da conta corrente,**



**negligenciando na conferência da documentação e na observação da sua manutenção. Isso permitiu ao fraudador que pudesse concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.**

Em sua contestação (fls. 124/142), os réus buscaram apontar para culpa exclusiva da autora, que após o recebimento de mensagem de whatsapp, realizou o PIX ao estelionatário sem tomar as devidas cautelas. **Porém, a questão colocada era outra.**

Na verdade, o exame da responsabilidade da instituição financeira envolvia sua atividade de abertura de conta corrente ao estelionatário, elemento fundamental para o sucesso daquele evento danoso, bem como o desenrolar da situação após a ocorrência do golpe.

E, nessa ordem de ideias, **cabia aos bancos réus a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura de uma conta corrente com exigências do BACEN.**

**Entretanto, sequer se dispôs a juntar documentos dos titulares da conta.** Ou seja, sequer se sabe se os beneficiários existem ou se houve o uso indevido de seus documentos.

Além disso, restou evidente a falha na prestação de serviços da instituição financeira em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o cadastro de terceiro estelionatário, com a utilização da conta para a prática de crime que culminou na transferência de valor para a referida conta.

**O fraudador só logrou êxito na empreitada criminoso, porque, além de convencer e induzir a autora em erro, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes do banco réu um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.**

No caso concreto, cabia ao banco réu cumprir os 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;'**

Evidentemente, não se está a dizer que a autora não foi enganada pelo golpe. Porém, ela não agiu como causadora determinante para sucesso. O dinheiro só foi apropriado pelo fraudador, porque, insistase, havia logrado abrir uma conta corrente no banco réu. 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 à consumidora uma atenção

redobrada com contatos por telefone, "whatsapp", mídias sociais, etc., de modo a torná-lo cada vez mais preparada 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 nexo 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 do banco réu 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?

**Em suma, se não havia culpa exclusiva do consumidor, incidia reconhecimento da responsabilidade do banco réu por fato do serviço, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor."**

O banco apelado falhou ao não demonstrar a **diligência efetiva** no procedimento de abertura da conta. A abertura de conta sem as devidas cautelas foi a ***mola propulsora do golpe***, pois forneceu ao estelionatário a ferramenta necessária para receber e movimentar o proveito do crime, conferindo aparência de legalidade à transação.

A conduta da instituição financeira criou o risco. Ao facilitar a abertura de contas digitais para agilizar seus negócios e reduzir custos, o banco assume o risco do empreendimento, devendo responder pelas falhas de segurança que permitem a ação de criminosos.

Incide, na espécie, o entendimento consolidado na **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."*

O caso se amolda perfeitamente à tese firmada no **Recurso Repetitivo (Tema 466)**:

*"Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal*

*responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno." (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão).*

Não se sustenta, portanto, a tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). O fato de a autora ter realizado a transferência, induzida por ardil, não rompe o nexo causal com a falha do banco. A fraude só se concretizou porque o banco forneceu o meio (a conta) para o exaurimento do crime.

Se o banco tivesse adotado os procedimentos rigorosos de *Know Your Customer* (KYC) e prevenção à lavagem de dinheiro previstos nas normas de regência, a conta não teria sido aberta ou teria sido bloqueada preventivamente diante da movimentação atípica (vultosa quantia recebida via PIX), evitando o dano.

A responsabilidade do banco é objetiva. A conduta da instituição foi determinante; *o seu comportamento encerrou a causalidade adequada para gerar os danos verificados.*

Registre-se que a atividade financeira/bancária, pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem. Não é por outra razão que há muito a Lei 7.102<sup>1</sup>, de 20 de junho de 1983, já impunha aos estabelecimentos financeiros os cuidados com a segurança.

Nos últimos anos, com o objetivo de reduzir os custos as entidades financeiras investiram fortemente em sistemas eletrônicos e plataformas que permitem a movimentação de recursos, contratações, pagamentos etc., de forma remota, sem a necessidade de deslocamentos às agências bancárias. Não obstante, a natureza da atividade não é alterada, e nem se tornou menos perigosa, daí a necessidade de indenizar os prejuízos decorrentes das falhas nos seus sistemas de segurança.

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil (na mesma linha: art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor).

Como já assentado, a atividade da parte demandada, (bancária/financeira), pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem, o que atrai o dever de reparar o dano, independentemente de culpa.

---

<sup>1</sup> Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.

**Sérgio Cavalieri Filho**, com a costumeira percuciência, assevera que a hipótese do art. 927, parágrafo único, do Código Civil envolve o denominado **risco inerente**:

"Temos indicado como critério identificador da atividade de risco a distinção que se faz na doutrina entre risco *inerente* e *risco criado*. O primeiro, **risco inerente**, é aquele intrinsecamente atado à própria natureza da atividade, à sua qualidade ou modo de realização, de tal forma que não se pode exercer essa atividade sem arrostar certos riscos. Embora o perigo ou risco seja elemento ligado a certas atividades, a lei não proíbe a sua realização, pelo contrário, até as estimula por serem necessárias à sociedade, como, por exemplo, os transportes de qualquer natureza, serviços públicos em geral – fornecimento de luz, gás, água, telefone –, serviços médico-hospitalares e outros tantos. Fala-se em **risco adquirido** quando a atividade normalmente não oferece perigo a alguém, mas pode se tornar perigosa (eventualmente) em razão da falta de cuidado de quem a exerce. São atividades que, sem defeito, não são perigosas; não apresentam riscos superiores àqueles legitimamente esperados.

Em nosso entender, enquadra-se no parágrafo único do art. 927 do Código Civil **toda atividade que contenha risco inerente**, excepcional ou não, desde que intrínseco, atado à sua própria natureza. E assim nos parece porque pela *teoria do risco criado*, que também pode ser chamada de *risco da atividade*, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade empresarial ou profissional tem o dever de responder pelos riscos que ela possa expor à segurança e à incolumidade de terceiros, independentemente de culpa.

Essa obrigação é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos serviços que oferece, respondendo pela segurança dos mesmos.

Em conclusão, há no parágrafo único do art. 927 do Código Civil uma norma aberta de responsabilidade objetiva, que transfere para a doutrina e a jurisprudência a conceituação de atividade de risco no caso concreto. Não há, *a priori*, como especificar, exaustivamente, quais são as atividades de risco, mas pode-se adotar, em face da teoria do risco criado, o **critério do risco inerente** como elemento orientador. A natureza da atividade é que irá determinar, no caso concreto, a sua propensão à criação de risco. Uma empresa que comercializa flores, peças de vestuário ou comestíveis, por exemplo, normalmente não oferece risco inerente, mas a sua atividade pode ser tornar perigosa à medida em que se expandir e colocar veículos nas ruas para fazer entregas, transporte de mercadorias etc.<sup>2</sup>"

A conduta da parte ré foi determinante, vale dizer, o seu comportamento

---

<sup>2</sup> *In Programa de Responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 276/277.

encerrou a **causalidade adequada** para gerar os danos verificados. Há nítido nexos causal entre a conduta desidiosa do banco e dano sofrido pelo recorrido.

**Sergio Cavalieri Filho**, com a costumeira percuciência, referindo-se ao escólio do Des. Martinho Garcez Neto, assinalando que a teoria preponderante é a da **causa adequada**. Destaca que para se aferir a idoneidade da ação ou omissão para produzir o dano, se faz necessária a indagação:

“(...) a ação ou omissão do presumivelmente responsável era, por si mesma, capaz de normalmente causar o dano?”

Tal pergunta é uma consequência deste princípio: para se estabelecer a causa de um dano é preciso fazer um juízo de probabilidades. Portanto, se se responder afirmativamente, de acordo com a experiência da vida, se se declara que a ação ou omissão era *adequada* a produzir o dano, então, este é objetivamente imputável ao agente. O juízo de probabilidades ou previsibilidade das consequências é feito pelo juiz, retrospectivamente, e em atenção ao que era cognoscível pelo agente, como exemplar do tipo do homem médio.

O que se deve indagar é, pois, qual dos fatos, ou culpas, foi adequado para o evento danoso, isto é, qual dos atos imprudentes fez com que o outro, que não teria consequências por si só, determinasse, adjuvado por ele, o acidente' (...)³”.

No caso vertente, vale repetir, o banco não comprovou a adoção das medidas de segurança apropriadas, de modo que é inequívoco o dever de indenizar pelos danos causados ao consumidor.

A responsabilidade, como destacado, a teor da **Súmula 479 do STJ**⁴, é objetiva. Noutra borda, diversamente do que se sustenta, não se divisa com as excludentes da culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro (art. 14, § 3º, inc. II, do CDC).

Inaplicável à espécie a excludente do caso fortuito, por se tratar de fortuito interno, conceituado por **Sérgio Cavalieri Filho**, como o “fato imprevisível, e, por isso, inevitável, mas que se liga à organização da empresa, integra os riscos da atividade desenvolvida pelo fornecedor” (*In Programa de Responsabilidade Civil*, 11ª ed, São Paulo: Atlas, 2014, pp. 481-482).

Era exigível da parte requerida uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da **boa-fé objetiva** (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do

³ Cf. **Sérgio Cavalieri Filho** *in Programa de responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 70.

⁴ As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.

Nessa ordem de ideias, de rigor a reforma da r. sentença para reconhecer a responsabilidade do banco apelado e condená-lo à reparação do dano material.

Se for o caso, o banco poderá manejar ação regressiva contra o titular da conta ou os protagonistas do desfalque.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento ao recurso** para julgar procedente a ação, condenando o réu **Banco Bradesco S.A.** a restituir à autora a quantia de **R\$ 9.300,00 (nove mil e trezentos reais)**.

O valor deverá ser atualizado desde a data de cada desembolso (Súmula 43 do STJ) e acrescido de juros de mora de a partir da citação (art. 405 do Código Civil).

Quanto à restituição, o índice de atualização monetária, se não houver convenção ou previsão legal específica, será calculado conforme a variação do IPCA apurado pelo IBGE, ou do índice que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024).

Quanto aos juros, se não houver convenção, taxa estipulada, ou determinação legal específica, serão calculados conforme a SELIC, deduzindo-se o índice de atualização monetária (art. 406, parágrafo único do Código Civil, com a redação da Lei 14.905/2024). Conforme a diretriz irradiada do Tema 1.368 do STJ, ainda que a dívida seja anterior à vigência de Lei 14.905/2024, a taxa de juros deverá, igualmente, calculada conforme a SELIC.

Em razão da inversão do julgado, inverteo os ônus sucumbenciais. Condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em **15% (quinze por cento)** sobre o valor atualizado da condenação, já considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Por derradeiro, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório contra o presente acórdão, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Carlos Ortiz Gomes**

**Relator**



Voto nº 40635  
Apelação Cível nº 1005692-02.2025.8.26.0320  
Comarca: Limeira  
Apelante: Neusa Aparecida Orlando de Almeida  
Apelado: Banco Bradesco S/A

### **Declaração de Voto**

Respeitado o entendimento do relator, e acompanho sua conclusão, mas por fundamentos distintos.

A hipótese dos autos trata de apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente a ação de reparação de danos materiais, decorrente de fraude conhecida como “golpe do falso leilão”, em que foram realizadas transferências via PIX para conta corrente aberta junto ao banco apelado.

A autora sustenta, em síntese, ter sido vítima de fraude perpetrada por terceiro, que somente se concretizou com a permissão da instituição financeira de abertura de conta corrente em nome do suposto estelionatário, sem observar os procedimentos de segurança exigidos pelas normas do Banco Central.

Pretende, assim, a condenação da r. instituição financeira em indenização por danos morais consistente nos valores transferidos.

A sentença de primeiro grau afastou a responsabilidade da instituição financeira, entendendo que a consumidora teria agido de forma imprudente ao realizar a transferência, caracterizando culpa exclusiva da vítima.

A autora recorreu, reiterando os argumentos apresentados ao MM. Juízo de 1º grau, especialmente a inconsistência da documentação apresentada à r. instituição financeira, a suscitar controle de segurança.

O E. Desembargador Relator deu provimento ao recurso da autora, julgando procedente a ação e condenando o réu Banco Bradesco S.A. a restituir à autora a quantia de R\$ 9.300,00 (nove mil e trezentos reais).



Isso considerando que

“O fato de a autora ter realizado a transferência, induzida por ardil, não rompe o nexo causal com a falha do banco. A fraude só se concretizou porque o banco forneceu o meio (a conta) para o exaurimento do crime

[...]

A entidade bancária/financeira deve reparar o dano, independentemente de culpa, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil (na mesma linha: art. 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor).

Como já assentado, a atividade da parte demandada, (bancária/financeira), pela sua natureza, implica em risco para os direitos de outrem, o que atrai o dever de reparar o dano, independentemente de culpa.”

**Eis o ponto da divergência.**

A controvérsia exige a verificação da real responsabilidade da instituição financeira na r. abertura de conta corrente e da devida observância dos mecanismos de segurança e compliance exigidos pela Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central.

No caso concreto, a autora sustenta a inaplicabilidade da tese da culpa exclusiva da vítima e a existência de responsabilidade da instituição financeira que, em falha na prestação de seus serviços, teria permitido a realização da fraude que lhe gerou danos materiais.

De início, tenho que, em regra, o que se verifica em situações com contextos similares ao do presente caso é que a instituição financeira se limita a cumprir a contratação regularmente realizada pelo correntista, por vezes ludibriado por terceiros.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nestes casos, o correntista deixa de trazer qualquer elemento probatório apto a demonstrar que as movimentações financeiras, supostamente realizadas por fraudadores, partiram de sua outra conta sem seu conhecimento.

Assim, considerando que, nestes casos, o ônus probatório incumbe à parte que alega (art. 373, I, CPC), e não há como suprir por presunções aquilo que não foi sequer minimamente demonstrado, a pretensão do correntista não pode ser consumada.

Usualmente, também não se verifica qualquer falha no sistema de segurança da instituição financeira, mas, pelo contrário, a existência de diversas etapas de autenticação, e falta de qualquer alteração cadastral ou comportamento atípico que exigisse bloqueio automático, tratando-se, portanto, de operações absolutamente regulares, realizadas com todos os requisitos de segurança exigidos pelas normas internas bancárias e pela regulamentação do Banco Central.

No Código de Defesa do Consumidor (CDC), a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ou seja, ele responde pelos danos causados independentemente de culpa. Contudo, existem hipóteses que excluem o dever de indenizar, previstas no art. 14, § 3º: O fornecedor só não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistente e/ou há culpa exclusiva do consumidor e/ou há culpa exclusiva de terceiro.

Não há dever de indenizar quando o próprio consumidor dá causa ao dano, rompendo o nexo causal ou quando o dano decorre de ato intencional ou culposo de um terceiro, sem relação com o fornecedor segundo atual entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“O objetivo recursal é decidir se (i) o acórdão recorrido incorreu em violação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, por suposta falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva em contexto de fraude com uso indevido de dados pessoais; (ii) incide a Súmula 479/STJ, relativa à responsabilidade por fortuito interno; (iii) há direito à inversão do ônus da prova e aplicação do Tema 1.061/STJ; e (iv) ficou configurado dissídio jurisprudencial sobre a validade de assinaturas

eletrônicas impugnadas e a responsabilidade objetiva em fraudes digitais. A contratação eletrônica realizada com uso de CPF, telefone celular e e-mail pessoais da consumidora, autenticada em duas etapas e registrada por IP e e-mail vinculados à usuária, satisfaz os requisitos de validade previstos na Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e no art. 104 do Código Civil, afastando a alegação de fraude ou defeito na prestação de serviço. Reconhecida a excludente do art. 14, § 3º, I, do CDC, inexistente dever de indenizar por ausência de comprovação de vício ou defeito de segurança na contratação, sendo inaplicável a Súmula 479/STJ na hipótese em que o fornecedor comprovou a regularidade da autenticação digital” (AREsp n. 2.860.019/MS, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 9/12/2025, DJEN de 15/12/2025).

Em que pese a análise da lide à luz das normas consumeristas, de ordem pública e de interesse social, descabida a proteção do consumidor desatento e descuidado. A ausência de zelo pelo autor, não se comportando com a diligência esperada, desautoriza a responsabilização do banco por sua incúria. Incabível premiar o consumidor por sua desídia.

No que toca às excludentes de responsabilidade, lecionam Antônio Herman Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Rosco e Bessa: *“Por derradeiro, a culpa exclusiva da vítima (não a concorrente), assim como de terceiro, elide a responsabilidade. Se o comportamento do consumidor é o único causador do acidente de consumo, não há como se falar em nexo de causalidade entre a atividade do fabricante, o produtor, do construtor ou do importador e o fato danoso. (...) A responsabilidade também eliminada pela ação exclusiva de terceiro. A excludente do fato de terceiro ataca o próprio nexo de causalidade, já que deixa de haver qualquer relação de consumo entre o prejuízo do consumidor e a atividade do sujeito responsável primariamente”*<sup>5</sup>.

Tem-se, então, nestes casos, inexistência de defeito na prestação do serviço a culminar na responsabilização objetiva prevista no CDC (art. 14), mas, quando muito, uma atuação do próprio titular da conta, eventualmente ludibriado por terceiros, configurando culpa exclusiva da vítima associada ao dolo de terceiro, excludentes

---

<sup>5</sup> Manual de Direito do Consumidor, Revista dos Tribunais, 5ª Ed., 2013, pp. 169/170



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

expressas do dever de indenizar previsto no art. 14, § 3º, II, CDC.

Todavia, no presente caso, a análise dos autos revela que a questão central não reside na conduta da consumidora, mas sim na falha da instituição financeira ao permitir a abertura de conta com dados manifestamente inconsistentes.

Consta dos documentos apresentados em fls. 522/523 que o e-mail e o telefone cadastrados na conta fraudulenta não guardavam qualquer relação com o titular indicado, evidenciando divergência que deveria ter sido detectada pelos sistemas de segurança do banco.

Reitere-se que a Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central impõe às instituições financeiras o dever de implementar políticas de *Know Your Customer* (KYC) justamente para evitar que contas sejam abertas sem a devida validação dos dados fornecidos.

No caso concreto, o banco limitou-se a apresentar ficha cadastral e selfie (fls. 496/511, documentação unilateral que não comprova a efetiva e apropriada confrontação das informações, revelando fragilidade probatória e ausência de diligência mínima exigida pelos prestadores dos serviços em comento.

Nesse sentido, noto que a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, por meio do seu Tema 466 e da sua Súmula 479, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente por danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros, quando há falha na prestação de serviços.

Neste caso, tem-se nexo causal claramente configurado, uma vez que a conta fraudulenta foi o instrumento necessário e determinante para o sucesso da empreitada criminosa, sem a qual o golpe não teria se consumado, e que a abertura da r. conta somente foi possível a partir de patente falha na prestação de serviços pela instituição financeira.

Assim, a alegação de culpa exclusiva da vítima não se sustenta.

O mero fato de a consumidora ter realizado a transferência não rompe o nexo causal, pois o fez com justa confiança na estrutura bancária que deveria oferecer segurança e confiabilidade.

Percebo que se trata de típico fortuito interno, risco de fato inerente à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atividade bancária, de modo que, então, não deve haver afastamento da responsabilidade da instituição financeira.

É dizer, o banco deve suportar os ônus decorrentes de sua própria deficiência nos mecanismos de controle.

Ressalte-se que a coleta meramente formal de documentos não supre o dever de compliance. O dever de diligência exige análise crítica e confrontação dos dados, especialmente quando há inconsistências evidentes.

Neste sentido, a jurisprudência desta Colenda Câmara:

“Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito c/c reparação de danos. Empréstimos consignados fraudulentos. Sentença de improcedência. Preliminar de ilegitimidade passiva. Banco Daycoval S/A. Acolhimento. Autor alega ter sido abordado por fraudador que se passava por representante do Banco Daycoval. Contudo, todos os contratos e as falhas sistêmicas apontadas (abertura de conta e contratação de empréstimos) foram operacionalizados exclusivamente pelo corréu Banco Agibank. Ausência de nexo causal entre a conduta do Banco Daycoval e o dano final (descontos). O uso indevido do nome por terceiro, por si só, sem a demonstração de falha de segurança concorrente ou participação na cadeia do dano, não atrai responsabilidade. Ilegitimidade passiva reconhecida. Processo extinto sem resolução de mérito em relação ao Banco Daycoval (Art. 485, VI, CPC). Banco Agibank S.A. Fraude bancária. Responsabilidade objetiva. Relação de consumo (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva (Art. 14, CDC). Aplicação da Súmula 479/STJ. Falha na prestação do serviço. Configuração. Abertura de conta corrente e formalização de quatro contratos de empréstimo consignado em nome do autor. Falha no dever de segurança da instituição financeira ao aprovar múltiplas operações suspeitas. Falha na abertura da conta: réu não comprovou a adoção de procedimentos rigorosos de verificação e validação da identidade, em violação às Resoluções 4.753/2019 e 96/2021 do Bacen. Contratação "em rajadas" e fora do perfil: a aprovação de quatro empréstimos em sequência, com a imediata evasão dos valores para conta de terceiro, caracteriza movimentação

atípica e "em rajada", totalmente destoante do perfil do consumidor, aposentado e idoso. Sistema de compliance e antifraude do banco mostrou-se ineficaz. **A mera apresentação de uma "selfie" como assinatura biométrica é insuficiente para validar o negócio, mormente quando se alega vício de consentimento.** Banco não comprovou a utilização de sistema robusto de "prova de vida", capaz de diferenciar a mera captura da imagem do consentimento inequívoco para o ato, em violação à IN PRES/INSS nº 138/2022. Autor, pessoa idosa e aposentada, é consumidor hipervulnerável (Art. 4º, I, CDC c/c Estatuto do Idoso). Inversão do ônus da prova (Art. 6º, VIII, CDC) que se impunha. Cabia ao banco demonstrar a segurança de seu sistema interno, o que não fez. Dano material. Restituição em dobro. Descontos indevidos em benefício previdenciário. **Ausência de engano justificável, ante a falha grosseira na segurança.** Conduta contrária à boa-fé objetiva (Tema 929/STJ). Valores que devem ser restituídos em dobro (Art. 42, p. único, CDC). Compensação de valores incabível, pois o autor não usufruiu do crédito, que foi imediatamente desviado pelo fraudador. Dano moral. Configurado. Descontos indevidos em verba de natureza alimentar de pessoa idosa. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Quantum indenizatório fixado em R\$ 10.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e aos precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Recurso provido." – g.n.

(TJSP; Apelação Cível 1004295-77.2025.8.26.0005; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025)

Dessa forma, concluo que a abertura da conta sem as cautelas necessárias foi a mola propulsora da fraude operada, de modo que a instituição financeira deve ser responsabilizada.

Ante o exposto, pelo meu voto, com as observações delineadas acima, acompanho o E. Desembargador Relator.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**MENDES PEREIRA**

3º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	15	Acórdãos Eletrônicos	Carlos Ortiz Gomes	2EF76547
16	23	Declarações de Votos	Mendes Pereira	2F286865

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1005692-02.2025.8.26.0320 e o código de confirmação da tabela acima.