



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000160844**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005842-76.2024.8.26.0462, da Comarca de Poá, em que é apelante WASHINGTON HERCULINO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A, MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA e FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente), PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 2 de março de 2026.

**SALLES VIEIRA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO N°: 54396**

**APEL. N°: 1005842-76.2024.8.26.0462**

**COMARCA: POÁ – 2ª VARA CÍVEL**

**APTE. : WASHINGTON HERCULINO DA SILVA (JUST GRAT)**

**APDOS.: BANCO BRADESCO S/A, FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO  
BRASIL LTDA. e MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE  
PAGAMENTO LTDA**

**JUIZ PROLATOR: BRUNO DELLO RUSSO OLIVEIRA**

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA – GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO - FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIROS – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DOS CORRÉUS- FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CERCEAMENTO DE DEFESA – I – Sentença que, acolhendo a preliminar de ilegitimidade passiva, julgou extinto o processo em relação ao corréu Facebook e julgou improcedentes os pedidos em relação aos demais corréus – Recurso do autor – II – Autor que pretende a responsabilização do corréu Banco Bradesco pela suposta abertura fraudulenta da conta destinatária dos valores transferidos – Matéria discutida nos autos que não é exclusivamente de direito – Autor que pretende a expedição de ofícios à instituição bancária para que forneça informações relativas ao bloqueio e estorno de valores, documentos que comprovem a regularidade na abertura da conta destinatária e o fornecimento de dados dos titulares, os quais, contudo, não lhe foram oportunizados, ante o julgamento antecipado da lide, sem abertura de fase instrutória – Informações que se mostram necessárias para confirmar a suposta abertura fraudulenta da conta destinatária dos valores, não lhe podendo ser cerceado o direito de produzir as provas pleiteadas, sob pena de ofensa aos princípios da ampla defesa e do contraditório – Cerceamento de defesa caracterizado – Sentença anulada – Apelo provido.”

Apelo do autor em face da r. sentença que, acolhendo a preliminar de ilegitimidade passiva, julgou extinto o processo em relação ao corréu Facebook e julgou improcedentes os pedidos em relação aos demais corréus, proferida nos autos de ação de indenização por danos materiais e morais.

Sustenta, preliminarmente, o indevido



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cerceamento de defesa, ante o julgamento antecipado da lide, mesmo após oposição do autor e do corréu Banco Bradesco, em razão da necessidade de instrução probatória e análise aprofundada dos elementos constantes dos autos. No mérito, aduz que o Banco Bradesco é responsável pela conta irregular receptora dos valores transferidos pelo autor, mediante Pix. Sustenta que a instituição não trouxe aos autos qualquer documento comprobatório quanto à regularidade na abertura de referida conta. Invoca a Resolução nº 403/2024 do Bacen no que se refere aos procedimentos de verificação de identidade e mecanismos de detecção de fraude quando da abertura da conta e em caso de transações suspeitas. Defende que a falta de documentos configura falha no dever de cautela devendo o banco responder por sua conduta omissiva, nos termos do art. 373, II, do CPC e art. 14 do CDC. Sustenta que se trata de fortuito interno. No que se refere ao corréu Facebook Serviços Online do Brasil Ltda, defende que deve responder solidariamente pelos danos decorrentes da falha na prestação de serviços. Quanto ao Mercado Pago, sustenta que houve falha técnica, omissão no cumprimento do dever de segurança e contribuição direta para a perpetração da fraude. Argumenta que a responsabilidade das rés é objetiva e decorre da falha na prestação de serviços. Sustenta a existência de danos materiais e morais indenizáveis. Requer a nulidade da sentença ou, não sendo o caso, o provimento do recurso com a total procedência da ação (fls. 458/477).

Contrarrrazões dos corréus Mercado Pago, Facebook Serviços Online e Banco Bradesco às fls. 482/487; 495/516 e 522/525, respectivamente.

É o relatório.

Trata-se de ação de ação de indenização por danos materiais e morais em virtude de fraude eletrônica, movida por Washington Herculino da Silva, ora apelante, em face de Banco Bradesco S/A, Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. e Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, ora apelados.

Alega o autor, em síntese, na inicial da ação, que, em 23 de outubro de 2023, em busca de um veículo para aquisição, deparou-se com um anúncio de venda de um Fiat Mobi, no valor de R\$ 28.500,00, na plataforma de marketplace do Facebook. Interessado na oferta, estabeleceu contato com o anunciante através do número 11998184486, sendo atendido por um indivíduo que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se identificou como "Luiz". Alega que o veículo seria destinado à sua atividade profissional como motorista de aplicativo, tendo em vista sua recente demissão e dificuldades financeiras.

Após negociações preliminares, "Luiz" teria instruído o autor a comparecer ao endereço Rua Mercedes Garcia, 131, Vila Maria de Maggi, Suzano/SP, para examinar o veículo. No local, o autor foi recebido por "Cristina", que se apresentou como proprietária do veículo de placa FQL-7J59 e afirmou conhecer "Luiz", permitindo o teste do carro, que estaria em boas condições. Convencido da compra, o autor acordou com "Luiz" o valor de R\$ 28.000,00. Contudo, "Luiz" solicitou que o pagamento fosse realizado via PIX para uma conta bancária em nome de seu filho. A transação, no valor de R\$28.000,00, foi efetivada para o e-mail ezequielfinanceiro56@gmail.com, associado à conta no Banco Bradesco, de titularidade de Ezequiel da Silva Tavera, agência 3944, conta corrente 5838193. Após a transferência, "Luiz" teria afirmado que confirmaria a transação para que "Cristina" liberasse o veículo. No entanto, "Cristina" informou que não havia recebido qualquer valor e recusou-se a entregar o carro. Foi neste momento que o autor percebeu ter sido vítima de um golpe, sendo subsequentemente bloqueado pelo indivíduo que se identificou como "Luiz". Pouco tempo depois, o autor afirma ter recebido uma ligação de uma suposta 'Central de Atendimento do Mercado Pago', onde os golpistas tentaram obter acesso à sua conta para realizar novas transações, as quais foram frustradas pelas medidas de segurança da plataforma, mas a primeira transferência não foi revertida.

Diante dos fatos, o autor registrou um Boletim de Ocorrência no mesmo dia e acionou o Mecanismo Especial de Devolução (MED) para tentar reaver os valores transferidos. Narra que apenas a quantia de R\$3,00 foi devolvida em 30 de outubro de 2023, correspondente ao saldo remanescente na conta receptora. Alega que o Banco Bradesco, ao ser contatado, recusou-se a tomar medidas para solucionar o prejuízo, aduzindo não haver irregularidades.

Pugna, portanto, pela responsabilização do Mercado Pago e do Banco Bradesco pela falha na segurança das transações e pelo não cumprimento de medidas preventivas, como o bloqueio cautelar de 72 horas, conforme previsto pela Resolução nº 403, editada pelo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Banco Central em 22 de julho de 2024, e pela Resolução BCB nº 01/2020. Quanto ao corréu Bradesco imputa, ainda, falha na prevenção de fraudes, ao permitir que conta mantida na instituição fosse utilizada como destino de recursos provenientes de atividades ilícitas. Questiona, ademais, a eventual responsabilidade do Facebook por permitir a divulgação de anúncios fraudulentos.

Pleiteou, em sede de tutela de urgência, a expedição de ofício judicial para bloqueio e estorno dos valores; a manutenção das contas envolvidas bloqueadas e a exibição pela instituição financeira corré dos documentos que comprovem regularidade da abertura da conta destinatária dos valores, além do fornecimento de dados cadastrais dos titulares e informações sobre o uso de dados biométricos em outras contas. Ao final, requereu a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$28.000,00 e por danos morais no valor de R\$50.000,00, bem como a inversão do ônus da prova (fls. 01/15). Deu-se à causa o valor de R\$78.000,00 (fls. 15).

Às fls. 104/105 o ilustre magistrado indeferiu a liminar pleiteada.

O Banco Bradesco S/A, em sede de contestação (fls. 114/126), arguiu preliminar de ilegitimidade passiva, sustentando não ter participado da relação jurídico-negocial que resultou nas transferências dos valores para a conta de terceiro, tendo sido apenas um mero agente financeiro que processou uma transação voluntária do autor. No mérito, defendeu a inexistência do dever de indenizar, alegando que as transações foram realizadas mediante uso regular de senha pessoal e legítima pelo próprio autor, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que rompe o nexo causal e exclui sua responsabilidade, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Afirmou que o PIX é instantâneo e que, ao tomar conhecimento do golpe, adotou as providências cabíveis, acionando o Mecanismo Especial de Devolução (MED) do Banco Central, mas não havia saldo suficiente na conta do destinatário para a devolução integral dos valores, sendo a recuperação de R\$ 3,00 a prova de sua diligência. Contestou a ocorrência de dano moral e material, subsidiariamente pugnando pela redução do quantum indenizatório.

O Facebook Serviços Online do Brasil Ltda. (fls. 130/151) arguiu, preambularmente, ser o Facebook



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Brasil uma empresa brasileira de publicidade e suporte, distinta da Meta Platforms, Inc., a provedora norte-americana do serviço Facebook, e que qualquer providência que exija ação nas plataformas deve ser tomada via Provedor de Aplicações. Suscitou preliminar de ilegitimidade passiva, alegando que o serviço Facebook é mero provedor de conteúdo, não responsável por atos de usuários, salvo descumprimento de ordem judicial de remoção de conteúdo individualizado por URL, conforme artigo 19, § 1º, do Marco Civil da Internet. Sustentou que a compra e venda do produto se deu unicamente entre o autor e o terceiro, sem sua intermediação direta. No mérito, defendeu que, como plataforma digital que comercializa espaço publicitário, não ocupa a posição de anunciante-fornecedor, sendo a responsabilidade pela veracidade dos anúncios do anunciante (artigo 38 do CDC). Argumentou que não exerce controle prévio ou monitoramento de conteúdo, o que configuraria censura, e que a Lei nº 12.965/2014 não a responsabiliza civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros. Alegou que a situação se enquadra em fato exclusivo de terceiro, afastando qualquer responsabilidade solidária. Impugnou os pedidos de danos materiais, visto que não foi beneficiária da transferência, e de danos morais, por se tratar de mero dissabor. Por fim, insurgiu-se contra a inversão do ônus da prova, afirmando que o Autor não é hipossuficiente tecnicamente.

O corréu Mercado Pago (fls. 229/241) também se manifestou pelo desinteresse na audiência de conciliação e arguiu preliminar de ilegitimidade passiva, aduzindo ter atuado apenas como meio de pagamento, sem ingerência sobre a relação negocial que originou a fraude, sendo o beneficiário da transação, Ezequiel da Silva Tavera (Banco Bradesco), o único responsável. Defendeu, ainda, a ausência de pressupostos processuais, por entender que haveria litisconsórcio passivo necessário com o recebedor dos valores, o qual não foi incluído no polo passivo. No mérito, sustentou a ausência de falha na prestação de seus serviços, alegando culpa exclusiva da parte autora ou de terceiro, conforme o artigo 14, § 3º, II, do CDC. Afirmou que a parte autora não tomou as cautelas mínimas exigíveis para averiguar a legitimidade do contato, assumindo os riscos da negociação. Asseverou que o Banco Central, na Resolução nº 1/2020, artigo 32, inciso V, estabelece que a responsabilidade da instituição financeira ocorre apenas quando a fraude decorre de falha em seus mecanismos de gerenciamento de riscos. Declarou investir em tecnologias



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de segurança e alertar seus usuários sobre golpes. Adicionalmente, informou que, ao ser notificado sobre a contestação da transferência, adotou todas as medidas cabíveis para mitigar os riscos, incluindo a aceitação do MED PIX, mas que a recuperação integral foi inviável devido à rápida retirada dos valores da conta do beneficiário. Impugnou o dever de indenizar, seja por danos materiais ou morais, considerando-os mero dissabor e sem nexos causal com sua conduta, e pleiteou a aplicação dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade na fixação de eventual indenização. Por fim, opôs-se à inversão do ônus da prova.

O autor, em réplica, reiterou seus argumentos, impugnando as preliminares e rechaçando as excludentes de responsabilidade alegadas pelos réus. Insistiu na responsabilidade objetiva do Banco Bradesco e Mercado Pago por falha na segurança e omissão em bloquear ou investigar transações suspeitas, invocando as Resoluções do Banco Central e precedentes jurisprudenciais. Quanto ao Facebook, reiterou a responsabilidade solidária, por integrar o mesmo grupo econômico e lucrar com a exploração do serviço, e a aplicação do CDC, afastando o artigo 19 do Marco Civil da Internet nos casos de relação de consumo e falha de segurança. Reafirmou a gravidade dos danos morais, alegando que a perda financeira, fruto de verbas rescisórias, agravou sua situação de desemprego e idade avançada, gerando abalo psicológico e depressão. Manteve o pedido de inversão do ônus da prova (fls. 360/370, 371/383 e 384/393).

Intimadas a especificar provas, o Facebook Brasil e o Mercado Pago requereram o julgamento antecipado da lide, por entenderem que a matéria é de direito e que as provas já são suficientes (fls. 410/11 e 412/413).

O autor, por sua vez, reiterou os pedidos de expedição de ofícios à instituição bancária ré para informações relativas ao bloqueio e estorno de valores, documentos que comprovem a regularidade na abertura da conta destinatária e o fornecimento de dados dos titulares, não tendo interesse em audiência de conciliação (fls. 414/415).

O corréu Banco Bradesco, por não concordar com o julgamento antecipado da lide, solicitou o depoimento pessoal do autor e a expedição de ofícios,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

caso se mostrem necessários (fls. 442).

Em primeira instância o MM. Juiz *a quo*, em julgamento antecipado da lide, acolhendo a preliminar de ilegitimidade passiva, julgou extinto o processo em relação ao corréu Facebook e julgou improcedentes os pedidos em relação aos demais corréus, tendo em vista a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiro estelionatário. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa para cada requerido, observada a gratuidade processual concedida (fls. 443/453).

Contra esta decisão insurge-se o autor, ora apelante.

Devidamente caracterizado o cerceamento de defesa.

Pretende o autor a responsabilização do corréu Banco Bradesco pela suposta abertura fraudulenta da conta destinatária dos valores.

Como se vê, a matéria discutida nos autos não é exclusivamente de direito.

Como visto alhures, o autor reiterou os pedidos de expedição de ofícios à instituição bancária ré para informações relativas ao bloqueio e estorno de valores, documentos que comprovem a regularidade na abertura da conta destinatária e o fornecimento de dados dos titulares, não tendo interesse em audiência de conciliação (fls. 414/415).

O corréu Banco Bradesco, por não concordar com o julgamento antecipado da lide, solicitou o depoimento pessoal do autor e a expedição de ofícios, caso se mostrem necessários (fls. 442).

Na espécie, porém, após a especificação de provas pelas partes, o feito foi julgado antecipadamente, sem a abertura da fase instrutória.

É consolidado que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraude e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*bancárias*", nos termos da Súmula nº 479 do C.STJ, de modo que é cabível a responsabilização das instituições financeiras por atividades inerentes às suas operações.

No caso dos autos a regularidade da abertura da conta, com o cumprimento das resoluções do Bacen, é questão que se mostra necessária para definir acerca da responsabilidade ou não do corréu Bradesco e não restou bem esclarecida nos autos.

Neste sentido a jurisprudência deste E.TJSP:

"DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA PELA FALHA NA ABERTURA DE CONTA SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE. A INDENIZAÇÃO DEVE SER LIMITADA AO PREJUÍZO DIRETAMENTE CAUSADO PELA FALHA NO SERVIÇO DO BANCO RÉU. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. AUTOR SOFREU GOLPE FINANCEIRO, CHAMADO DE "GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO" AO REALIZAR TRANSFERÊNCIAS VIA PIX, TOTALIZANDO R\$ 80.000,00, PARA A COMPRA DE VEÍCULO ANUNCIADO EM REDE SOCIAL. APÓS CONSTATAR A FRAUDE, COMUNICOU O BANCO RÉU, QUE NÃO ADOTOU MEDIDAS PARA BLOQUEIO DOS VALORES. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) VERIFICAR SE HOUE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELO BANCO RÉU AO NÃO ADOTAR O MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED) E (II) ANALISAR A RESPONSABILIDADE DO BANCO NA ABERTURA DA CONTA UTILIZADA PARA FRAUDE. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A TRANSFERÊNCIA FOI REALIZADA VOLUNTARIAMENTE PELO AUTOR, CARACTERIZANDO-SE POR FORTUITO EXTERNO, ELIMINANDO A RESPONSABILIDADE DO BANCO PELO MONTANTE TOTAL. 4. O BANCO RÉU NÃO COMPROVOU DILIGÊNCIA NA ABERTURA DE UMA DAS CONTAS SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE, CONFIGURANDO FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E RESPONSABILIDADE OBJETIVA. IV. DISPOSITIVO E TESES 5. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. TESES DE JULGAMENTO: 1. **A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA PELA FALHA NA ABERTURA DE CONTA SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE.** 2. A INDENIZAÇÃO DEVE SER LIMITADA AO PREJUÍZO DIRETAMENTE CAUSADO PELA FALHA NO SERVIÇO DO BANCO RÉU. LEGISLAÇÃO CITADA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14, § 3º, II; CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO; CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 85, § 2º. JURISPRUDÊNCIA CITADA: STJ, RESP N. 2.124.423/SP, REL. MIN. NANCY ANDRIGHI, J. 20/08/2024; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL N. 1003470-10.2024.8.26.0704, REL. CARLOS ORTIZ GOMES, J. 08/04/2025. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1142121-88.2024.8.26.0100; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2025; Data de Registro: 06/12/2025)

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. ABERTURA DE CONTA SEM OBSERVÂNCIA DAS NORMAS DO BACEN. CONTA UTILIZADA POR ESTELIONATÁRIOS PARA APLICAR GOLPES. RESTITUIÇÃO DE VALORES TRANSFERIDOS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame Apelação cível de Banco Santander (Brasil) S.A. contra sentença que julgou procedente pedido indenizatório formulado por Irenice Alves Abauat e outro, em razão de fraude bancária envolvendo abertura de conta por terceiro e transferência, pela vítima, de R\$ 87.865,00. O banco foi condenado à restituição integral do valor, com correção desde a transferência e juros desde a citação, além do pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais para cada autor. II. Questões em discussão Há quatro questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes da abertura de conta fraudulenta utilizada para aplicar golpe; (ii) estabelecer se há nexos causal entre a conduta do banco e o prejuízo experimentado; (iii) determinar se se configura dano moral indenizável na hipótese; (iv) verificar a adequação do valor fixado a título de indenização. III. Razões de decidir **O banco responde objetivamente pelos danos decorrentes da abertura e manutenção de conta bancária em nome de terceiro fraudador, sem observância das normas da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, conforme estabelece o art. 14 do CDC e a Súmula 479 do STJ. A existência de conta corrente aberta sem a devida verificação de identidade e qualificação do titular, utilizada como instrumento da fraude, caracteriza falha na prestação do serviço. O nexo causal entre a conduta omissiva da instituição financeira e o prejuízo experimentado pelos autores é inequívoco, uma vez que a fraude somente se concretizou em virtude da conta irregular mantida pelo banco.** A condição de consumidor por equiparação (bystander), prevista no art. 17 do CDC, legitima os autores à proteção consumerista, mesmo sem vínculo contratual direto com o banco. O dano moral não se presume nos casos de fraude bancária e exige prova do efetivo abalo moral sofrido, sobretudo quando há. A falha administrativa do banco não é capaz, por si só, de caracterizar os danos morais. Precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP. Sentença parcialmente reformada, para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

afastar a condenação por danos morais. IV. Dispositivo e tese Recurso parcialmente provido Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por conta bancária aberta sem diligência e usada para fraudes, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 2. Configura-se o nexó causal quando a estrutura bancária viabiliza o golpe. 3. O dano moral exige comprovação de abalo relevante, sendo incabível sem prova do prejuízo extrapatrimonial. Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, incisos V e X; CDC, arts. 6º, VIII, 14 e 17; CPC, arts. 85, §2º, 86, caput, e 99, §2º; Resolução BACEN nº 4.753/2019. Jurisprudência relevante: STJ, Súmula 297; STJ, Súmula 479; STJ, REsp 2.161.428/SP, Terceira Turma, j. 11.03.2025; STJ, AgInt nos EDcl no REsp 2.121.413/SP, Quarta Turma, j. 16.09.2024 (TJSP; Apelação Cível 1002903-87.2022.8.26.0529; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - Vara da Família e das Sucessões; Data do Julgamento: 06/06/2025; Data de Registro: 06/06/2025).

Assim, deve-se observar a fase instrutória do processo, para que a prestação jurisdicional ocorra sem dúvidas ou injustiças.

De rigor, portanto, o reconhecimento da ocorrência do cerceamento de defesa.

Assim, anula-se a r. sentença por cerceamento de defesa, determinando-se o retorno dos autos à origem para a devida instrução probatória, especialmente com a expedição dos ofícios, com normal prosseguimento do feito.

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso, para anular a r. sentença.

**Salles Vieira**, Relator