

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001274144

ACÓRDÃO

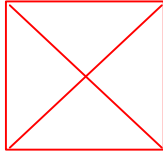
Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006970-63.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante THAMIRES POI PRUDENCIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Afastaram a preliminar e deram parcial provimento à apelação. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 1º de dezembro de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1006970-63.2024.8.26.0032 (processo digital)

Comarca: ARAÇATUBA – 2ª Vara Cível

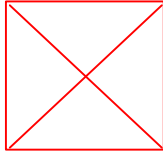
Apelante: THAMIRES POI PRUDENCIO

Apelado: BANCO PAN S/A (o.v.)

MM. Juiz de primeiro grau: Marcel Peres Rodrigues

Voto nº 52.071

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Autora que, ilaqueada por terceiro que se passou por seu irmão, realizou transferência de valores para conta de terceiro, sendo vítima do chamado Golpe do “Whatsapp” – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade. Afastamento. Peça recursal do autor dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC. 2. Banco réu do qual era exigível a demonstração da regular abertura da conta, nos termos da Resolução BACEN nº 4.753/19. Prova não produzida. Pagamento realizado mediante transferência eletrônica dirigida à indigitada conta. Existência da conta que representou importante ingrediente para a verificação da fraude. Falha no serviço da instituição financeira ré evidenciada, a ensejar a respectiva responsabilidade civil. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Precedentes desde Tribunal e do STJ. 3. Consideração, porém, de que a autora se houve com expressiva parcela de culpa no episódio em análise, haja vista ter deixado de adotar cuidados básicos diante dos tantos golpes sabidamente aplicados no meio virtual. Concorrência de culpas impondo a repartição igualitária da responsabilidade pelos danos (CC, art. 945). 4. Autora fazendo



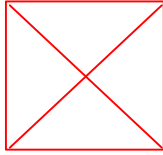
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jus, assim, a indenização correspondente a metade do quanto transferiu para a conta empregada para realização da fraude. 5. Dano moral também caracterizado. Indenização que se arbitra na importância de R\$ 2.500,00, consideradas as peculiaridades do caso e tendo em conta os critérios adotados por esta Colenda Câmara. 6. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda e distribuir igualmente a responsabilidade pelas verbas da sucumbência.

Afastaram a preliminar e deram parcial provimento à apelação.

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por THAMIRES POI PRUDENCIO em face de BANCO PAN S/A.

Diz a autora, em síntese, que recebeu mensagem de um terceiro, pelo “WhatsApp”, que a fez acreditar tratar-se de seu irmão, pois utilizava a foto deste último no perfil do aplicativo. E, dizendo que iria comprar uma máquina de lavar louças para a mãe, induziu a autora a realizar transferência por “pix”, no dia 29.2.24, no valor de R\$ 1.980,00. Ao constatar que havia sido vítima de golpe, imediatamente, entrou em contato com a instituição financeira mantenedora da sua conta, para contestar a operação, sem êxito. Afirma

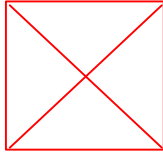


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que a falha da instituição financeira ré, destinatária da transferência, consiste no descumprimento das normas de segurança para a abertura de contas. Daí a demanda, objetivando a condenação do réu à restituição da importância de R\$ 1.980,00 e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 15.000,00.

A r. sentença julgou improcedente a ação, responsabilizando a autora pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor atualizado da causa, com a ressalva do art. 98, § 3º, do CPC (fls. 266/271).

Apela a vencida. Como fundamentos do pedido de reforma da sentença, argumenta o que segue, em síntese: (a) é notória a falha na prestação de serviço por parte do apelado, que reconheceu a realização do golpe e da fraude, contudo, não promoveu o monitoramento da conta bancária para a devolução dos valores à apelante; (b) o banco apelado agiu de forma negligente ao permitir que golpista abrisse conta para a prática de crimes; (c) diante da responsabilidade objetiva e do risco do negócio, deve ser reconhecido o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dever do banco apelado em restituir a autora apelante a quantia depositada na referida conta bancária que serviu para a prática do ilícito; (d) estão caracterizados os danos morais experimentados pela apelante (fls. 274/285).

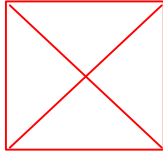
2. Recurso tempestivo (fls. 273/274) e respondido, com preliminar de infração ao princípio da dialeticidade (fls. 289/295).

Não há preparo, por ser a apelante beneficiária da gratuidade da justiça (fl. 131).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

Princípio da dialeticidade.

3. Não procede a preliminar suscitada em contrarrazões.



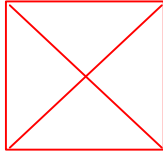
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diversamente do que afirma o apelado, a peça recursal combate o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

Mérito.

4. Não há controvérsia em torno dos fatos descritos na petição inicial, seja no que se refere ao ludíbrio de que foi vítima a apelante, seja no que concerne à forma da fraude, seja sobre o fato de a operação eletrônica ali descrita ter sido realizadas pela apelante, enganada por terceiro.

A respeito da situação como a dos autos, cabe ter em mente que inúmeros têm sido os estelionatos da espécie do que vitimou a apelante e que, invariavelmente, os pagamentos ou os pretensos pagamentos feitos pelas vítimas são realizados mediante transferência de valores a contas bancárias abertas por falsários, usurpando a identidade de terceiros.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

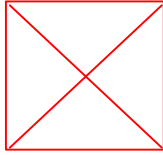
Sem esse ingrediente, dificilmente tais golpes teriam o número e o êxito que apresentam, já que a circunstância de se estar transferindo valores para uma conta bancária não deixa de interferir favoravelmente na captação da confiança da vítima.

E é sabido que os bancos em geral, ávidos pelo lucro, costumam não adotar as esperadas cautelas na verificação da identidade daqueles que lhes solicitam a abertura de contas.

Assim é que haveria o banco apelado de ter demonstrado a observância, no ato da abertura da conta, do disposto nos arts. 1º e 2º da Resolução 4.753/19 BACEN, assim redigidos:

“Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos.

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



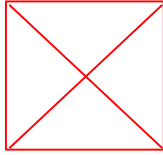
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.”

Nada foi apresentado para demonstrar a observância dos cuidados expressamente exigidos pelo citado dispositivo, apenas se tendo alegado que se trata de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima, e que a divulgação de informações dos dados bancários de terceiros poderia violar a LGPD.

Contudo, diversamente do que procura fazer crer o apelado, os dados de cadastro do correntista não estão protegidos por sigilo bancário, mas serviriam para demonstrar a regularidade na abertura da conta.

Não obstante, a apelado nem mesmo pediu autorização para quebra do suposto sigilo bancário ou demonstrou interesse em produzir a aludida prova.

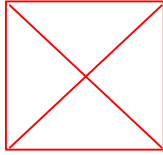


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços” e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I), é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do banco, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

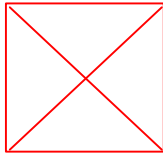
A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

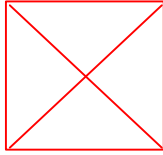
“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESSARCIMENTO DEVIDO. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da 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 de nexo causal para sucesso da fraude com consumação 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. E segundo, acolhe-se a pretensão de ressarcimento do dano material. 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\$ 13.678,99. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1005166-69.2024.8.26.0320, 12ª Câm. de Dir. Priv., Rel. Des. ALEXANDRE DAVID MALFATTI, j. 3.10.24 – são meus os destaques).

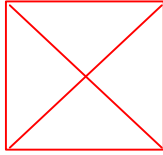
“APELAÇÃO – Bancário – Pretensão de ressarcimento, por parte da instituição financeira, dos valores pagos pelo consumidor vítima de fraude. GOLPE – Transferência realizada via boleto após negociação com falsário via aplicativo de mensagens – **Demonstrada**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

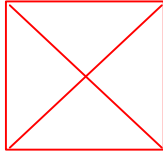
ausência de cautela na abertura da conta em nome da terceira beneficiária – Instituição bancária que sequer acostou aos autos algum documento que teria exigido no momento da abertura da conta da beneficiária autora da fraude – Inobservância das disposições contidas Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Banco que deve zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelo cliente – Desídia do banco que impõe o reconhecimento de culpa em razão da falha na prestação dos serviços, decisiva para a consumação da fraude – Responsabilidade objetiva – Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ – Restituição da quantia transferida pelo autor que se impõe. DANOS MORAIS não configurados – Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1003953-97.2023.8.26.0664, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. II (Dir. Priv. 2), Rel. Des. JOÃO BATTAUS NETO, j. 30.9.24 – g.n.).

“APELAÇÕES DOS CORRÉUS – PRETENSÃO REPARATÓRIA – Golpe do falso funcionário –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Legitimidade passiva ad causam do corréu BS2 - Autor imputa falha nos serviços prestados pelo corréu junto ao qual mantém relação contratual - Alegação de litisconsórcio necessário - Incorrência - Terceiros beneficiários das transações estranhos à relação consumerista existente entre as partes - Criminosos, passando-se por prepostos do corréu BS2, lhe enviaram link através do aplicativo Whatsapp para suposta atualização de itoken - Autor confessa ter acessado o link e seguido o procedimento indicado pelos fraudadores - Superveniência de transferências em proveito de terceiros - Manifesta falta de cautela do autor que elimina a responsabilidade objetiva do corréu BS2 - Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II, CDC - Fortuito externo - Inaplicabilidade do que preceitua a súmula nº 479, do C. STJ - **Corréu Itaú, contudo, deve ser responsabilizado por ausência de demonstração da regularidade na abertura das contas bancárias beneficiárias, que podem se converter em corredor de ativos provenientes de crimes - Resolução nº 4.753/19, do BACEN - Inobservância das disposições contidas no Regulamento PIX (Resolução nº I de 12/08/2020) - Desídia do corréu Itaú que**



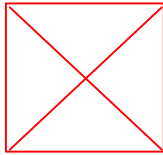
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

importa em reconhecer a concorrência da falha na prestação dos serviços para o prejuízo material experimentado pelo autor –

Responsabilidade objetiva dessa casa bancária (súmula 479, STJ) – Enunciado 14, da Seção de Direito Privado do TJSP – Restituição do montante subtraído do autor – Dano moral configurado – Quantum reparatorio bem calibrado – APELAÇÃO DO CORRÉU ITAÚ DESPROVIDA – APELAÇÃO DO CORRÉU BS2 PROVIDA, a fim de afastar as obrigações que lhe foram impostas em Primeiro Grau.” (TJSP, Ap. 1042062-29.2023.8.26.0100, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. I (Dir. Priv. 2), Rel. Des. M. A. BARBOSA DE FREITAS, j. 26.9.24 – g.n.).

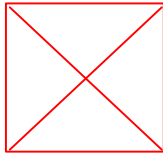
A mesma tese é adotada no precedente do Egrégio Superior Tribunal de Justiça desse modo sintetizado:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024 .
2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.
3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.
4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade



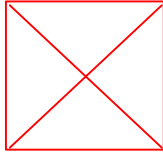
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

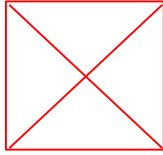
8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários.” (REsp n. 2.124.423/SP, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 20.8.24 – g.n.).

Assim, merece reforma a r. sentença, para reconhecer a responsabilidade civil do apelado e condená-lo à restituição do valor transferido da conta da apelante, a título de indenização por dano material.

5. No específico caso dos autos, porém, não se pode deixar de reconhecer a expressiva parcela de culpa da apelante, que se houve com extrema ingenuidade no episódio em análise, deixando de tomar cuidados básicos diante dos tantos golpes sabidamente aplicados no meio virtual.

Observe-se que a apelante, apesar de imaginar estar transferindo o valor para o seu irmão, não se certificou dos dados do titular da conta destinatária antes de confirmar a operação.

Em função da concorrência de culpas, é de rigor



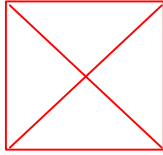
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a repartição igualitária da responsabilidade reclamada por meio da demanda em exame (CC, art. 945).

A quantia a ser restituída pelo apelado experimentará correção monetária, a contar da data do desembolso e segundo os índices da Tabela Prática, até a data da entrada em vigor da recente Lei 14.905/24, após o que observará o índice estabelecido pelo art. 389, parágrafo único, do CC, com a redação que lhe foi dada pela citada lei (IPCA). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), à taxa de 1% a.m., até o dia anterior ao da vigência da citada lei, e à taxa estabelecida pelo art. 406, § 1º, do CC, com a redação oriunda da mesma lei acima referida (Selic – IPCA), para o período posterior.

6. Não há dúvida de que o episódio dos autos trouxe à apelante sofrimento íntimo considerável, digno de proteção jurídica.

Em face desse cenário é de ser reconhecido o



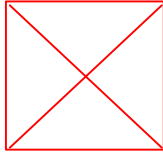
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano moral e, diante dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em casos análogos, arbitrar a correspondente indenização na quantia de R\$ 2.500,00, já nisso considerada a concorrência de culpas.

Tal importância experimentará correção monetária a partir da data da sessão de julgamento deste recurso (Súmula 362 do STJ). Também haverá acréscimo de juros de mora, contados da data do ilícito (Súmula 54 do STJ). Os cálculos de atualização e de cômputo de juros moratórios observarão os mesmos parâmetros acima fixados para a indenização por danos materiais.

7. Donde se impor a reforma da r. sentença, com a proclamação da parcial procedência da demanda, nos termos acima expostos.

Recíproca e equivalente a sucumbência, cada parte arcará com metade das despesas processuais, compensando-se tais verbas até quanto se compensem (CPC, art. 86). Os honorários devidos aos advogados de cada uma das partes, estes não se compensando, são



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estabelecidos na importância de R\$ 1.200,00, para cada polo da relação processual. O arbitramento se faz com base no critério equitativo do art. 85, §8º, do CPC, tendo em vista que o arbitrário valor atribuído à causa (histórico de R\$ 16.980,00) muito longe está de retratar a efetiva expressão econômica do litígio, em especial, a do pedido acolhido. Ainda a respeito desse arbitramento, considera-se que o litígio não envolveu trabalho digno de nota, sobretudo no plano intelectual, haja vista versar sobre tema dos mais corriqueiros no foro. As verbas de responsabilidade da apelante apenas poderão lhe ser exigidas na hipótese do art. 98, § 3º, do CPC.[®]

Posto isso, meu voto **afasta** a preliminar e **dá parcial provimento** à apelação.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator