



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000268994

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007734-46.2025.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante MAURICIO DE CASTRO FERREIRA, são apelados BANCO DIGIO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 26 de março de 2026.

MARCIO BONETTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007734-46.2025.8.26.0248

Apelante: Mauricio de Castro Ferreira

Apelados: Banco Digio S/A e Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca: Indaiatuba

Voto nº 0607

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. GOLPE DO FALSO LEILÃO. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. RESPONSABILIDADE DISTINTA ENTRE BANCO DE ORIGEM E BANCO DESTINATÁRIO. FORTUITO EXTERNO E INTERNO. DANOS MATERIAIS DEVIDOS PELO BANCO DESTINATÁRIO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME. 1. Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude conhecida como “golpe do falso leilão”. O autor, após arrematar dois veículos em suposto leilão eletrônico (“SJC CAP LEILÕES”), realizou transferências via PIX de sua conta mantida junto ao Banco Digio para conta aberta no Banco Santander, titularizada por terceiro fraudador, totalizando R\$ 26.634,00. Sustenta falha na prestação de serviços de ambas as instituições financeiras e requer a reforma da sentença para condenação ao ressarcimento dos valores e indenização moral. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se há responsabilidade civil do banco de origem (Banco Digio) e do banco destinatário (Banco Santander) pelas transferências realizadas no contexto de fraude; e (ii) estabelecer se estão configurados danos morais indenizáveis. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3. Reconhece-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, que respondem objetivamente por defeitos na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 4. Afasta-se a responsabilidade do Banco Digio, pois a instituição apenas processou ordem de transferência voluntariamente emitida pelo correntista, sem indícios de falha sistêmica, vulnerabilidade operacional ou descumprimento de protocolo de segurança. 5. Caracteriza-se, quanto ao banco de origem, culpa exclusiva de terceiro associada à conduta do próprio consumidor, que realizou a transferência após induzimento por fraude externa, incidindo a excludente do art. 14, §3º, II, do CDC. 6. Reconhece-se a responsabilidade do Banco Santander, pois a fraude se concretizou mediante conta aberta e utilizada como instrumento do ilícito,

incumbindo-lhe comprovar a regularidade dos procedimentos de verificação e validação da identidade do titular. 7. A ausência de demonstração robusta do cumprimento das exigências previstas nas Resoluções BACEN nº 4.753/2019 e nº 4.735/2019 evidencia falha no dever de segurança e de compliance, integrando o risco da atividade bancária. 8. Configura-se fortuito interno em relação ao banco destinatário, uma vez que a abertura irregular da conta guarda nexos diretos com o dano suportado pela vítima, caracterizando defeito do serviço nos termos do art. 14, §1º, do CDC, aplicando-se também o art. 17 do CDC. 9. Impõe-se o ressarcimento integral do valor transferido (R\$ 26.634,00), com correção monetária desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, observadas as alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024. 10. Não se configuram danos morais, pois os fatos narrados não evidenciam violação a direito da personalidade, humilhação pública ou abalo intenso, mas apenas aborrecimentos decorrentes do infortúnio experimentado. IV. DISPOSITIVO E TESE. 11. Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: 1. Não há responsabilidade do banco de origem por transferências via PIX realizadas voluntariamente pelo correntista, quando ausente falha na prestação do serviço e caracterizada culpa exclusiva de terceiro, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. 2. Responde objetivamente o banco destinatário que não comprova a regularidade da abertura da conta utilizada para fraude, em violação ao dever de segurança e às normas do Banco Central, configurando fortuito interno (Súmula 479 do STJ). 3. O mero prejuízo patrimonial decorrente de fraude eletrônica, desacompanhado de efetiva lesão a direito da personalidade, não configura dano moral indenizável. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14, caput e §§1º e 3º, II, e 17; CPC, art. 85, §11; Lei nº 14.905/2024; Resoluções BACEN nº 4.753/2019 e nº 4.735/2019. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1017889-26.2023.8.26.0007, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 28/02/2025; TJSP, Apelação Cível 1010971-22.2024.8.26.0152, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 07/07/2025; TJSP, Apelação Cível 1062773-21.2024.8.26.0100, Rel. José Paulo Camargo Magano, j. 07/08/2025; TJSP, Apelação Cível 1028939-30.2024.8.26.0196, Rel. João Battaus Neto, j. 18/06/2025; TJSP, Apelação Cível 1001725-39.2024.8.26.0075, Rel. João Battaus Neto, j. 22/10/2025; TJSP, Apelação nº 0218927-41.2011.8.26.0100, Rel. Des. Ademir Benedito, j. 21/10/2013.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de primeiro grau (fls. 281/285), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude conhecida como “golpe do falso leilão”.

Irresignado, o autor interpõe recurso (fls. 300/316), sustentando, em síntese, falha no serviço prestado pelos réus, o Banco Digio por não ter impedido as transações e o Banco Santander ao permitir a abertura da conta falsa utilizada para fraude, sem a devida verificação e validação das informações cadastrais, pugnando, assim, pela modificação do julgado, com a procedência da ação.

Recurso bem processado, com contrarrazões (fls. 325/330 e 331/347).

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

O recurso comporta parcial provimento.

É fato incontroverso nos autos que o autor foi vítima de fraude ao participar de suposto leilão eletrônico promovido pelo site “SJC CAP LEILÕES”, ocasião em que, após arrematar dois veículos - TRIUMPH TIGER 16/15, no valor de R\$ 14.700,00, e BMW G650 13/13, no valor de R\$ 8.940,00 - realizou transferência via PIX de sua conta mantida junto ao Banco Digio para conta aberta junto ao Banco Santander, titularizada por terceiro fraudador. Tal circunstância não foi impugnada pelos réus.

Delimitado o contexto fático, a controvérsia cinge-se à existência - ou não - de responsabilidade civil das instituições financeiras demandadas.

No tocante ao Banco Digio, não se verifica nexos causal entre sua conduta e o evento danoso.

A instituição financeira limitou-se a processar ordem de

transferência voluntariamente emitida pelo próprio correntista, por meio de mecanismo regular e seguro de pagamento instantâneo. Não há nos autos qualquer elemento indicativo de falha sistêmica, vulnerabilidade operacional ou descumprimento de protocolo de segurança.

A hipótese não se amolda à Súmula 479 do STJ, pois não se trata de fraude perpetrada no âmbito da própria operação bancária mediante vulneração do sistema da instituição, mas de ato voluntário do consumidor, que, induzido por ardid externo, determinou a transferência.

Incide, portanto, a excludente prevista no art. 14, §3º, II, do CDC, caracterizada pela culpa exclusiva de terceiro, associada à conduta do próprio consumidor que, sem adotar cautelas mínimas quanto à veracidade do leilão e à idoneidade do destinatário, efetuou a transferência.

Ausente defeito na prestação do serviço, inexistente fundamento para imputar responsabilidade ao Banco Digio.

Neste sentido:

“BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso do demandante. GOLPE DO FALSO LEILÃO VIRTUAL DE AUTOMÓVEL. Pretensão à devolução de valores transferidos mediante erro por força do "golpe falso leilão". Descabimento. Ausência de falha de segurança da instituição financeira. Transferência de valores proveniente de ação exclusiva do demandante, levado a erro por terceiros, sem qualquer participação da instituição bancária. Inobservância, pelo demandante, das cautelas necessárias para verificação da idoneidade da empresa. Danos que decorreram por culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros (art. 14, § 3º, II, do CDC). Fortuito interno não caracterizado. Precedentes jurisprudenciais. Apelação desprovida. Honorários sucumbenciais majorados.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1017889-26.2023.8.26.0007; Comarca de São Paulo; Relator: José Paulo Camargo Magano; j. 28/02/2025).

“BANCÁRIO. Responsabilidade civil. Ação de reparação por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos patrimoniais e morais em decorrência de fraude denominada "golpe do falso empréstimo". Ausência de falha na prestação de serviços. Culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (art. 14, § 3º, II do Código de Defesa do Consumidor). Excludente de responsabilidade. Precedentes. Apelação desprovida.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1010971-22.2024.8.26.0152; Comarca de Cotia; Relator: Guilherme Santini Teodoro; j. 07/07/2025)

Diversa é a situação do Banco Santander.

A fraude somente se realizou porque houve abertura de conta utilizada como instrumento para a prática delituosa. Aqui reside o ponto nodal da controvérsia: o dever de segurança inerente à atividade bancária.

As instituições financeiras, ao ofertarem serviços amplamente no mercado de consumo, assumem o dever jurídico de implementar mecanismos eficazes de verificação e validação da identidade de seus clientes. Tal obrigação decorre não apenas do art. 14 do CDC, mas também das normas regulamentares do Banco Central, notadamente a Resolução nº 4.753/2019, que impõe procedimentos aptos a assegurar a autenticidade das informações cadastrais.

O ônus de demonstrar a regularidade da abertura da conta incumbia ao banco Santander. Todavia, não houve comprovação robusta de que tenham sido adotadas medidas eficazes de verificação da identidade do titular da conta fraudulenta.

A ausência dessa demonstração não constitui mera deficiência probatória; revela falha estrutural no dever de *compliance* e prevenção a fraudes, cuja observância integra o próprio risco da atividade bancária.

O risco de fraude não é elemento estranho ao negócio bancário — ao contrário, constitui fortuito interno, inerente à atividade econômica desenvolvida. Por essa razão, a jurisprudência consolidou o entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ).

A consumação do golpe guarda nexos diretos com a abertura

irregular da conta, que serviu como veículo para a transferência do numerário. Trata-se de defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do CDC, por não fornecer a segurança que legitimamente se espera.

Aplica-se, ainda, o art. 17 do CDC, que equipara a consumidor o terceiro atingido pelo evento danoso, ainda que não mantenha relação contratual direta com a instituição.

Configurada, portanto, a responsabilidade objetiva do Banco Santander, impõe-se o ressarcimento integral do valor transferido.

Neste sentido, o entendimento desta Segunda Turma:

“BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de improcedência. Recurso da demandante. GOLPE DO FALSO LEILÃO. Alegação de falha de segurança da instituição financeira ré ao permitir a abertura da conta utilizada pelos golpistas. Acolhimento. Abertura da conta autorizada mediante a mera apresentação de ficha-proposta e fotografia de documento de identidade. Razões de decidir. Embora tais documentos cumpram com os requisitos exigidos na Resolução BACEN nº 2.025/1993, a demandada não comprovou ter tomado medidas adequadas para verificar e validar a real identidade da proponente, como determina a Resolução BACEN nº 4.735/2019, que estabeleceu regras amplas referentes à verificação da identidade dos clientes e da veracidade das informações colhidas, com o escopo de prevenir fraudes em abertura de contas. Falha no dever de segurança. Responsabilidade objetiva, devendo a instituição financeira responder pelos danos suportados pela demandante, nos moldes da Súmula 479 do STJ, e dos artigos 14, § 1º, e 17, ambos do CDC. Precedentes jurisprudenciais. DANOS MORAIS. Alegação de configuração. Rejeição. Ausência de comprovação de que o fato tenha causado transtornos de maior gravidade ou ofensa aos direitos de personalidade da autora. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1062773-21.2024.8.26.0100; Comarca de São Paulo; Relator: José Paulo Camargo Magano; j. 07/08/2025).

“APELAÇÃO – BANCÁRIOS - Ação de indenização por danos materiais, pela qual o autor visa ao ressarcimento de valor transferido a terceiro por falsa

de golpe de falso leilão – Sentença de improcedência – Recurso do autor. PRELIMINAR EM CONTRARRAZÕES – Violação ao princípio da dialeticidade – Não verificada – Razões recursais que impugnam os fundamentos da r. decisão combatida. TRANSFERÊNCIA VIA TED – Autor que realiza transferência bancária em favor de falso leiloeiro, acreditando-se ter adquirido veículo em leilão – Réu que não comprova a regularidade da conta aberta por terceiro falsário antes da fraude praticada contra o autor - 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 - Reconhecimento da abertura irregular da conta pelo réu, tanto que realiza o seu encerramento administrativamente - Responsabilidade objetiva – Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ – Restituição da quantia transferida pelo autor que se impõe. SENTENÇA REFORMADA, julgando-se procedente o pedido – Recurso do autor provido, com inversão do ônus da sucumbência.” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1028939-30.2024.8.26.0196; Comarca de Franca; Relator: João Battaus Neto; j. 18/06/2025).

“BANCÁRIO – GOLPE DO FALSO INVESTIMENTO – TRANSFERÊNCIAS VIA PIX REALIZADAS PELA AUTORA VOLUNTARIAMENTE APÓS NEGOCIAÇÃO COM FALSÁRIO VIA APLICATIVO DE MENSAGENS (WHATSAPP). I – Caso em exame: Consumidora vítima de estelionato mediante engenharia social, induzida por terceiros a realizar múltiplas transferências via PIX, totalizando R\$ 41.998,61, de suas contas junto ao Banco Bradesco e Banco Inter para contas mantidas junto às instituições de pagamento PagSeguro, PicPay e Acesso. Pedido de ressarcimento dos valores e indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Recurso de apelação da autora. II – Questão em discussão: Verificar se há responsabilidade civil das instituições financeiras requeridas pelos prejuízos decorrentes de fraude perpetrada por terceiros, distinguindo-se a situação jurídica dos bancos de origem das transferências (Bradesco e Inter) daquela dos bancos destinatários dos valores (PagSeguro, PicPay e Acesso). Configuração ou não de falha na prestação de serviços. Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Caracterização de fortuito interno ou externo. Dever de indenizar por danos materiais e morais. III – Razões de decidir: Bancos de origem (Bradesco e Inter) – Os bancos de origem apenas prestaram os serviços solicitados pela própria correntista, cumprindo regularmente suas obrigações

contratuais. Caracterização de fortuito externo, uma vez que a fraude foi perpetrada inteiramente fora do âmbito de atuação das instituições financeiras, rompendo o nexo de causalidade entre a conduta dos bancos e o dano experimentado. Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC. Providências de Mecanismo Especial de Devolução (MED) adotadas. Impossibilidade de imputação de responsabilidade aos bancos de origem. Sentença de improcedência mantida quanto ao Banco Bradesco e Banco Inter. Bancos de destino (Pagueseguro, Picpay e Acesso Soluções) Instituições de pagamento mantenedoras das contas destinatárias que não demonstraram a regularidade na abertura das contas utilizadas pelos estelionatários, descumprindo as obrigações previstas nas Resoluções BACEN n.ºs 2.025/1993 e 4.753/2019. Inobservância dos procedimentos de compliance e da política "Conheça seu Cliente" (Know Your Customer – KYC), essenciais à prevenção de fraudes. Desídia das instituições de pagamento que facilitou a consumação da fraude. Configuração de fortuito interno. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Precedentes do TJSP. Responsabilidade objetiva configurada. Sentença reformada nesse ponto para reconhecer o dever de restituição. termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC. Danos Morais não configurados. Ausência de comprovação de efetivo abalo extrapatrimonial indenizável. Inexistência de violação a direito da personalidade, humilhação, constrangimento público ou sofrimento psíquico intenso. IV – Dispositivo e tese: Recurso de apelação PARCIALMENTE PROVIDO apenas para reconhecer a responsabilidade das instituições de destino e condená-las ao ressarcimento dos danos materiais, suportados pela autora, de modo que cada instituição financeira responderá pelo montante do prejuízo a que deu causa. Sucumbência recíproca. Redistribuição dos ônus sucumbenciais na forma da fundamentação. Tese: Na hipótese de golpe mediante engenharia social, em que o consumidor, induzido por terceiros fraudadores, realiza voluntariamente transferências via PIX de suas contas bancárias para contas de terceiros desconhecidos, não há responsabilidade das instituições financeiras de origem pelas quais o consumidor é correntista, caracterizando-se fortuito externo; todavia, respondem objetivamente pelos danos materiais as instituições financeiras e de pagamento mantenedoras das contas destinatárias quando não comprovam a regularidade na abertura das contas utilizadas pelos estelionatários, em violação às Resoluções BACEN n.ºs 2.025/1993 e 4.753/2019 e aos deveres de compliance bancário, configurando-se fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479, STJ).” (TJSP; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Apelação Cível 1001725-39.2024.8.26.0075; Comarca de Bertiooga; Relator: João Battaus Neto; j. 22/10/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os danos morais, por seu turno, não restaram configurados. Efetivamente, não se pode negar que a situação vivenciada pelo autor lhe tenha trazido incômodos, mas nada que tenha ultrapassado os aborrecimentos da vida. Os fatos por ele narrados não causam sensação vexatória e humilhante de desprezo, nem ofendem sua honra objetiva e subjetiva, imprescindível para a configuração do dano moral.

Não se nega que tenha havido uma decepção, um desconforto ao ver expropriado o valor de sua conta. Contudo, o fato produziu apenas a sensação de desconforto ou aborrecimento, mas sem lesão da personalidade moral que se traduz por dor intensa, elevada vergonha, injúria moral etc. (nesse sentido: **Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 21ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0218927-41.2011.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, Rel. Des. ADEMIR BENEDITO, j. 21/10/2013**).

Aliás, em nenhum momento a imagem, a honra e o prestígio do autor foram abalados junto à comunidade.

Ante o exposto, pelo meu voto, ***DOU PARCIAL PROVIMENTO*** ao recurso, para o fim de condenar o corréu Banco Santander a ressarcir ao autor a quantia de R\$ 26.634,00, corrigida monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, observadas as alterações trazidas pela lei 14.905/24, a partir da sua entrada em vigor.

Mantém-se a sucumbência do autor em relação ao corréu Banco Digio, uma vez que integralmente rejeitada a pretensão deduzida contra tal instituição, com majoração dos honorários para 15% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil.

No tocante ao Banco Santander, verifica-se a sucumbência recíproca. Assim, deverá o Banco Santander arcar com honorários advocatícios em favor do patrono do autor, fixados em 10% sobre o valor da condenação (danos materiais). De outro lado, caberá ao autor suportar honorários em favor do patrono do corréu Banco Santander, fixados em 10% sobre o valor atribuído ao pedido de danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

É como voto.

MÁRCIO BONETTI
Relator