



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000058439

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008857-78.2024.8.26.0292, da Comarca de Jacareí, em que é apelante SANDRA MACHADO TAVARES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO SUL DE MINAS DO RIO GRANDE DO SUL E MINAS GERAIS - SICREDI SUL MINAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 56330

Apelação nº 1008857-78.2024

Apelante: Sandra Machado Tavares

Apelada: Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento Sul de Minas do Rio Grande do Sul e Minas Gerais - Sicredi Sul Minas

Ação de indenização por danos materiais e morais - golpe do Whatsapp - valores transferidos pela autora - conta destino aberta pela via digital, não tendo a recorrida demonstrado que adotou as cautelas cabíveis - risco inerente à atividade exercida - Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça - reparação pelos danos materiais que se mostra devida - dano moral não configurado - ação julgada parcialmente procedente - recurso parcialmente provido para esse fim.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **SANDRA MACHADO TAVARES** em face de **COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO SUL DE MINAS DO RIO GRANDE DO SUL E MINAS GERAIS - SICREDI SUL MINAS** buscando a reparação de danos materiais e morais. Ao relatório de fls. 345, acrescenta-se que a ação foi julgada improcedente. A autora apelou sustentando ter direito de ser ressarcida pelo banco réu dos valores transferidos para conta dos fraudadores, tendo em vista a falha na prestação do serviço, a negligência e facilitação na abertura de contas por estelionatários. Aduz que tais contas bancárias não apresentam conformidade com as normas estabelecidas pelo BACEN e FEBRABAN, sendo utilizada pelo fraudador tão somente uma cópia de RG. Pugna pela reparação dos danos materiais e morais. Com contrarrazões, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que é fato incontroverso que a autora foi vítima de um golpe em que terceiros, passando-se por sua filha, solicitaram transferências de valores via pix, para uma conta mantida junto à ré.

A despeito de a autora ter realizado as transferências ao estelionatário

por livre e espontânea vontade mediante meio de contato (Whatsapp) não vinculado à ré, a conta destino da quantia transferida foi aberta pelo meio digital, não tendo a apelada buscado demonstrar cabalmente que foram adotadas as cautelas devidas para a abertura da conta corrente.

Assim, a ré não buscou se desincumbir do seu ônus probatório, uma vez que a regularidade na abertura da conta beneficiária dos valores desviados não foi suficientemente demonstrada, não sendo suficiente somente cópia do documento pessoal e foto (fls. 312/316).

Com efeito, não trouxe aos autos quaisquer documentos apresentados no ato da abertura da conta, a fim de comprovar o cumprimento das exigências legais e regulamentares do Banco Central para garantir a segurança e a legitimidade da abertura da conta, a teor do que determina o Banco Central, por meio das Resoluções nºs 2.025/1993 e 4.753/2019:

“Art. 3º As informações constantes da ficha-proposta, bem como os elementos de identificação e localização do proponente, devem ser conferidos à vista de documentação competente, observada a responsabilidade da instituição pela verificação acerca da exatidão das informações prestadas” (Resolução nº 2.025/1993).

“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” (Resolução nº 4.753/2019).

Forçoso concluir que a apelada teria contribuído para a configuração da fraude, à medida que permitiu a abertura da conta por terceiro estelionatário, de sorte que, em vista das disposições do Código de Defesa do Consumidor, deve reparar o dano material suportado.

Não há, portanto, que se cogitar em culpa exclusiva de terceiro ou da vítima aptas a afastar a responsabilidade da apelada, impondo-se a observância do entendimento previsto na Súmula nº 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”*.

Ademais, a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, §3º,II do Código de Defesa do Consumidor não ficou caracterizada, constituindo dever das instituições financeiras a reparação do dano, uma vez que não conseguiram provar minimamente que seguiram as normas e regulamentos estabelecidos pelo Banco Central para a abertura da conta utilizada pelos criminosos para realizar a fraude.

Não há que se classificar tal fato como fortuito externo, porque,

evidentemente, relacionado à atividade desenvolvida pela instituição bancária destinatária das transferências, constituindo-se risco do seu negócio.

Ademais, sem que a ré ou qualquer outra instituição financeira permitisse a abertura da conta por terceiro fraudador, o golpe não teria se concretizado tão facilmente, uma vez que, evidentemente, o criminoso não poderia ter se valido da via digital para recebimento da quantia.

Nesse sentido: ***“APELAÇÃO CÍVEL - Fraude bancária - Ação de indenização por danos materiais - Sentença de procedência - Inconformismo do réu - 1. Legitimidade passiva da instituição financeira ré evidenciada. Legitimidade verificada em confronto com a descrição dos fatos na petição inicial. Teoria da asserção - 2. Golpe do precatório. Autora que transferiu a quantia de R\$ 11.108,94 (onze mil cento e oito reais e noventa e quatro centavos) em favor do falsário, sob a promessa de que tal quantia serviria para pagamento de custas processuais, a fim de viabilizar o recebimento de crédito oriundo de precatório - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova segundo o artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor - Responsabilidade objetiva da instituição bancária nos termos da Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça. Hipótese dos autos em que a instituição financeira ré, mantenedora da conta utilizada no golpe, permitiu que o estelionatário abrisse conta corrente sem conferência da autenticidade dos documentos. Inobservância das Resoluções nº 2.025/1993 e 4753/2019, ambas do Banco Central - Circunstância que se mostrou fundamental para o êxito da fraude. Caso dos autos em que o réu não logrou comprovar a higidez do procedimento de abertura da conta pelo estelionatário - Dano material comprovado - Sentença mantida - Recurso não provido”*** (TJSP, Apelação Cível nº 1028129-17.2022.8.26.0005, Relatora Daniela Menegatti Milano, 19ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 18/10/23).

Na mesma linha: TJSP, Apelação Cível nº 1004210-24.2022, Relator Marcelo Ielo Amaro, 16ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 09/04/24; TJSP, Apelação Cível nº 1063918-20.2021, Relator Simões de Vergueiro, 16ª Câmara de Direito Privado, Data do Julgamento 27/01/22); TJSP, Apelação Cível nº 1002861-52.2019, Relator Desembargador Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, 14ª Câmara de Direito Privado, data de julgamento 29/11/22.

De outra banda, em que pese a falha na prestação do serviço, não se convence esta Relatoria da ocorrência de dano moral que justifique a indenização pretendida pela autora, que não comprovou ter sofrido qualquer abalo psicológico ou alteração do seu comportamento habitual, não estando configurada ofensa ou situação vexatória ou constrangedora à sua honra e tampouco ao seu conceito perante a sociedade.

Segundo entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, ***“só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral” (REsp. nº 21.666-RJ, in RSTJ 150/382).

A esse passo, a indenização por danos morais é indevida.

Destarte, é de rigor a parcial acolhida das razões recursais, para o fim de julgar parcialmente procedente a ação, condenando-se a ré ao pagamento de R\$ 3.159,38 (três mil, cento e cinquenta e nove reais e trinta e oito centavos), atualizados monetariamente a partir do desembolso, e acrescido de juros de mora a contar do evento danoso (Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça).

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como com a verba honorária do patrono da parte adversa, aqui arbitrada em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), nos termos do art. 85, §8º da lei de rito, observada a gratuidade de justiça.

Isto posto, ***DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO*** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator