



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000173901**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009293-70.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WILL S.A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado FERNANDO LOPES DE FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do 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, com observação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MARCIO BONETTI.

São Paulo, 4 de março de 2026.

**GUILHERME SANTINI TEODORO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1009293-70.2025.8.26.0011

Apelante: Will S/A

Apelado: Fernando Lopes de Freitas (Justiça Gratuita)

Voto nº 10073

**CONTRATO BANCÁRIO.** *Conta corrente. Golpe do falso advogado. Ação de reparação de danos procedente. Inconformismo da ré. Transferência via "pix" realizada para conta administrada pela apelante. Falha bancária. Violação do dever de controle de risco e de segurança. Serviço defeituoso por permitir abertura de conta falsa e deixar de bloqueá-la por suspeita de fraude. Responsabilidade objetiva e caso fortuito interno (Súmula 479 do STJ). Danos patrimoniais evidenciados. Restituição do valor indevidamente transferido. Danos morais inexistentes. Falta de provas de ofensa à dignidade do consumidor em razão da momentânea indisponibilidade de dinheiro ou da demora ou resistência da ré em resolver a questão. Autor contribuiu para o sucesso da fraude, ainda que em menor grau. Correção de ofício para observância do tema 1.368 do STJ. Matéria de ordem pública. Sucumbência recíproca e adequação das verbas correlatas. **Apelação provida em parte com observação.***

Julgada procedente ação de reparação de danos pela r. sentença (fls. 165/71) de relatório adotado, apela a instituição financeira porque pretende efeito suspensivo e reforma, sob alegação de ausência de responsabilidade e falha bancária, fortuito externo, culpa exclusiva da vítima e de terceiros e inexistência de danos materiais e morais. Subsidiariamente, pretende a redução da reparação arbitrada.

Recurso tempestivo, preparado e respondido.

É o relatório.

Preliminarmente, prejudicada a concessão de efeito suspensivo, diante do exame do presente recurso.

De acordo com a petição inicial, em 29/5/2025, o autor recebeu mensagem de terceiro sedizente representante do escritório de advocacia que representa seus interesses em outra demanda por “WhatsApp” e foi por ele induzido a realizar transferência via “pix” no valor de R\$ 1.099,41, a pretexto de pagamento de custas processuais. Ao checar informações, apurou a existência do golpe, sendo a quantia depositada em favor de Thalita Maria da Silva, em conta administrada pela ré, e, após notificar a instituição financeira e acionar o mecanismo especial de devolução (MED), obteve a restituição de apenas R\$ 0,59.

A dinâmica dos fatos está descrita no boletim de ocorrência (fls. 24/5) e troca de mensagens (fls. 31) e vislumbra-se verossimilhança das alegações, ante a falta de indícios de adulteração da verdade e porque a experiência revela que práticas criminosas semelhantes são cada vez mais comuns.

É incontroverso que as transferências foram realizadas diretamente pelo autor, porém, a culpa não foi exclusivamente dele ou de terceiros (os criminosos), pois caracterizado defeito na prestação de serviço da apelante.

A conta beneficiária da transação foi aberta e é administrada pela apelante, conforme demonstra comprovante de transferência (fls. 50).

Em regra, mesmo com a adoção rigorosa das cautelas para abertura de conta corrente, com exigência e conferência de todos os documentos necessários, sem nenhuma falha, as instituições financeiras não têm como evitar que a conta seja desvirtuada em algum momento no futuro, para prática criminosa eventual, não reiterada, impossível de ser detectada.

Assim, se a instituição bancária comprova ter exigido a documentação própria e demonstra a precedente utilização regular da conta, não responde por ilícito eventual do correntista. Seria impossível prever que em dado momento o correntista pudesse inclinar-se para a prática de um golpe.

A instituição financeira tem a obrigação de informar ao órgão competente movimentações atípicas de valores, mas elas não necessariamente equivalem a golpes como o aqui discutido nem significam que o correntista seja estelionatário.

Porém, no caso, a ré nada demonstrou sobre como foi aberta e usada a conta antes do problema, ônus que lhe competia.

Não estão nos autos a documentação apresentada quando da abertura da conta, a prova dos procedimentos adotados para aferição de autenticidade das informações prestadas ou evidências de acompanhamento de anteriores movimentações que, por sua reiteração ou habitualidade, pudessem ou não indicar anormalidade para justificar bloqueio da conta por suspeita de movimentação fraudulenta, lavagem de dinheiro ou práticas criminosas.

A atividade empresarial da ré cria riscos para terceiros, razão pela qual deve adotar medidas para controlá-los. Se a instituição financeira abre conta corrente sem verificação e validação de identidade e qualificação dos interessados ou sem controle de autenticidade das informações prestadas, até mesmo comparando-as com informações disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado, como determina a Resolução 4.753, contribui decisivamente para o aumento de risco ou insegurança da sua atividade para terceiros usuários do sistema financeiro.

Conforme RESOLUÇÃO BCB 147/2021, a ré é responsável por *“fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de*

*gerenciamento de riscos, compreendendo a inobservância de medidas de gestão de risco definidas neste Regulamento e em dispositivos normativos complementares”, certo que cabe bloqueio cautelar por suspeita de fraude, cuja avaliação “deve incluir a quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor, à sua chave Pix e ao número da sua conta transacional; o tempo decorrido desde a abertura da conta transacional pelo usuário recebedor; III - o horário e o dia da realização da transação; o perfil do usuário pagador, inclusive em relação à recorrência de transações entre os usuários; e outros fatores, a critério de cada participante”.*

Ora, a ré não cuidou de demonstrar seu mecanismo de gerenciamento de riscos em relação à operação em questão, de forma que não pode desvencilhar-se dos efeitos das suas próprias falhas que, se ocorrerem, como no caso ocorreram, contribuem decisivamente para o sucesso da prática criminosa.

Daí que, não tendo a ré demonstrado o cumprimento do seu dever de controle de risco e de segurança em sua atividade empresarial, sua omissão contribuiu para o evento danoso, de forma direta e imediata (art. 403 do Código Civil), configurando-se a responsabilidade objetiva por defeito do serviço.

A exclusão da responsabilidade dos fornecedores por defeito do serviço é admitida nas hipóteses de culpa *exclusiva* do consumidor ou de terceiro. Logo, nem mesmo a culpa concorrente do autor seria suficiente para excluir a responsabilidade da ré.

Da própria atividade empresarial resulta o risco de golpes desse tipo, que, longe de serem imprevisíveis ou inevitáveis, não se equiparam a caso fortuito ou de força maior por estarem relacionados com a atividade empresarial da apelante e não serem absolutamente estranhos a ela (art. 927, parágrafo único do Código Civil).

Nesse sentido a 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.*

Portanto, reconhecida a falha da instituição financeira, correta a condenação à reparação de danos materiais, mediante restituição do valor da transferência impugnada.

A respeito, **“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. TRANSFERÊNCIA DE VALORES. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. (...) Terceiro, reconhece-se a responsabilidade das instituições financeiras corrés, Banco Inter e Banco Bradesco. 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. Instituições financeiras que permitiram a abertura de contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesas das corrés que não trouxeram 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. Transferências que foram efetivadas via PIX, trazendo 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. (...) Quinto, acolhe-se a pretensão de ressarcimento do dano material. Diante da falha e responsabilidade das instituições financeiras corrés no evento danoso, deverão ressarcir a parte autora. Banco Inter pagará, solidariamente com o Banco Santander, a quantia de R\$ 1.980,00. E o Banco Bradesco pagará, solidariamente com o Banco Santander, o importe de R\$ 1.200,00. E sexto, reconhece-se a necessidade de reparação pelos danos morais sofridos. Os danos morais também decorrem da situação de intensa aflição da autora, idosa, hipervulnerável, para a solução do problema. Entretanto, mesmo em juízo, as corrés insistiram na ausência de responsabilidade pelo ocorrido. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), a ser paga de forma solidária entre os bancos corrés. Ação julgada procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1000234-87.2025.8.26.0648; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Urupês - Vara Única; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025).*

**“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL (“FALSO ADVOGADO”). TRANSFERÊNCIA VIA “PIX”. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. 1. EXISTÊNCIA DE RELAÇÃO DE CONSUMO, NOS MOLDES DA SÚMULA Nº 297 DO C.STJ E INCIDÊNCIA DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. 2. RECONHECIMENTO DE FALHA NA ABERTURA E FISCALIZAÇÃO DE CONTA MANTIDA NO ESTABELECIMENTO DA APELADA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE REGULARIDADE DA ABERTURA DA CONTA RECEPTORA. INÉRCIA NA ADOÇÃO DE MEDIDAS EFICAZES (BLOQUEIO CAUTELAR, MEDIDAS E PROTOCOLOS PREVISTOS NA RESOLUÇÃO BCB Nº 1/2020 E Nº 103/2021) QUE CARACTERIZAM FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. 3. COMPROVAÇÃO QUANTO À REGULARIDADE NA ABERTURA DA CONTA QUE NÃO RESULTA NA QUEBRA DE SIGILO BANCÁRIO, POR NÃO SE TRATAR DE DADOS DE MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS. 4. NEXO DE CAUSALIDADE DEMONSTRADO QUE IMPÕE À INSTITUIÇÃO RÉ A RESPONSABILIDADE PELO RESSARCIMENTO DOS DANOS MATERIAIS (R\$535,00). 5 DANOS MORAIS QUE NÃO RESTARAM CARACTERIZADOS, POIS O CASO ENVOLVE EXCLUSIVAMENTE PREJUÍZO PATRIMONIAL, SEM DEMONSTRAÇÃO DE ABALO À HONRA, À IMAGEM**

OU À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR. 6. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”. (TJSP; Apelação Cível 1002655-48.2025.8.26.0002; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 14ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025).

Quanto a correção monetária e juros de mora, para o período anterior à vigência da Lei 14.905/2024, cabível a correção de ofício, pois a sentença adotou, respectivamente, a tabela prática deste Tribunal e a taxa de 1% ao mês e determinou sua incidência retroativa (a partir de 28/4/2024).

Então, a atualização monetária e os juros de mora incidirão desta forma: a) antes da entrada em vigor da Lei 14.905/2024 (30/8/2024), incidirá exclusivamente a taxa SELIC conforme orientação firmada pelo STJ sobre o tema repetitivo 1.368: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; b) após a entrada em vigor da referida lei, a correção monetária será aplicada conforme variação do IPCA/IBGE e os juros de mora observarão a taxa SELIC, deduzido o IPCA (artigos 389, parágrafo único e 406, parágrafo 1º, ambos do CC).

Malgrado o reconhecimento do defeito na prestação dos serviços da ré, tal fato não enseja automática reparação por danos morais, embora lamentável a situação vivida pelo autor.

Danos morais configuram-se quando há grave ou duradoura ofensa a direitos de personalidade em suas esferas biológica, moral ou social. Aborrecimento, transtorno ou dissabor por defeito do serviço não implicam no dever de reparação.

*“Sobre o tema, já decidiu esta colenda 2ª Câmara de Direito Privado desta egrégia Corte, em aresto da lavra do eminente desembargador Cezar Peluso, acentuando, com base em lição de Roberto Brebbia (“El Daño Moral”, Buenos Aires, Ed. Bibliografica Argentina, p. 95, nºs 34 e 35), que “o dano moral, entendido como categoria jurídico dogmática, não consiste na desagradável reação biopsicológica, ou psicossomática, que, experimentada pela pessoa, se conhece e define, em sentido amplo, como dor, capaz de advir a fatos sem nenhuma significação jurídico-normativa e de estar ausente na tipificação de agravo moral a certas pessoas, senão que, como noção objetiva, corresponde à só violação de algum dos chamados direitos da personalidade. (...) Dito doutro modo, nenhum direito subjetivo do autor sofreu lesão grave, passível de se qualificar como dano moral, ou extrapatrimonial, que este se não identifica com sentimento incômodo ou penoso que atos (...) possam desatar a pessoas de pouco ou muita suscetibilidade” (Apelação Cível nº 110.196-4/5-00, São Paulo, j. 30.04.2001)” (“apud” TJSP, AP 4019970-13.2013.8.26.0114, rel. Des. José Joaquim dos Santos, j. 22/8/2017).*

O prejuízo material será reparado e não se provou que da

momentânea indisponibilidade do dinheiro ou da demora ou resistência em resolver a situação advieram graves e duradouras ofensas à dignidade do autor, como prejuízo a sustento próprio ou familiar ou inadimplemento com correlata restrição cadastral.

A respeito, “*DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. ABERTURA DE CONTA UTILIZADA PARA APLICAÇÃO DE GOLPE SEM ADOÇÃO DAS CAUTELAS DEVIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MATERIAL CARACTERIZADO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME* *Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente a ação indenizatória proposta em face de instituição financeira em decorrência da abertura de conta corrente para a qual houve a transferência de valores, em razão de golpe praticado por terceiro. (...) III. RAZÕES DE DECIDIR 1. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fortuito interno, incluindo fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, conforme a Súmula 479 do STJ. 2. A cooperativa de crédito requerida falhou na adoção de medidas eficazes para verificar a identidade e a qualificação do titular da conta no momento da sua abertura, descumprindo as normas do Banco Central do Brasil (Resolução BACEN nº 4.753/2019), aceitando documento inidôneo, o que caracteriza falha na prestação do serviço e que foi determinante para o sucesso da empreitada criminoso, gerando dever de indenizar os danos materiais suportados pela autora. 3. Os danos morais não restaram configurados no caso em exame, pois o sofrimento psicológico da autora decorreu diretamente da prática criminosa de terceiro e não de ato específico praticado pela ré, além de a requerente ter agido de forma incauta ao realizar a transferência de valores, o que não caracteriza a sua culpa exclusiva, ante a evidente falha por parte da requerida, mas afasta a indenização extrapatrimonial pretendida. IV. DISPOSITIVO* *Recurso parcialmente provido”*. (TJSP; Apelação Cível 1000124-55.2025.8.26.0077; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/07/2025; Data de Registro: 21/07/2025).

A sucumbência tornou-se recíproca, razão pela qual custas e despesas processuais devem ser repartidas entre as partes em frações iguais, ou seja, 50% para cada uma (art. 86, caput do CPC). Os honorários são devidos pelo autor no importe de 10% do valor do pedido de reparação de danos morais atualizado (art. 85, § 2º do CPC), observada a gratuidade (art. 98, § 3º do CPC) e, ante o valor irrisório da condenação relacionada aos danos materiais, arbitro os honorários devidos pela ré equitativamente em R\$ 1.300,00, nos termos do art. 85, § 8º e tema 1.076 do STJ.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso com observação.

**GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.**