



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000287468

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011698-09.2025.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante SIDINEI GONÇALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado QESH TECNOLOGIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. VII (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto 1011698092025

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. ABERTURA FRAUDULENTA DE CONTA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA CADEIA DE FORNECIMENTO. TRANSFERÊNCIAS FINANCEIRAS NÃO COMPROVADAS. DANO MORAL INOCORRENTE. SUCUMBÊNCIA MÍNIMA DO RÉU. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A instituição financeira detém o ônus de comprovar a regularidade da abertura de conta bancária, sendo a responsabilidade solidária entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento de serviços.
2. A ausência de comprovação da dinâmica de fraude em transferências eletrônicas voluntárias impede a repetição de indébito.
3. O dano moral não é presumido na mera abertura de conta sem reflexos graves à honra, mantendo-se a sucumbência integral do autor por decair na maior parte do pedido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 157/162) prolatada pelo MM. Juiz(a) DR(A). JULIETA MARIA PASSERI DE SOUZA DA 4ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE FRANCA, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais ao reconhecer a ausência de falha na prestação de serviço e a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro em golpe financeiro.

Sustentam as razões recursais (fls. 166/178) que a respeitável sentença: (1) no que tange à regularidade da abertura da conta, ignorou a falha de segurança do sistema que permitiu a abertura de conta por terceiros em descumprimento às normativas do BACEN; (2) quanto à nulidade das transferências, deixou de aplicar a responsabilidade objetiva inerente ao risco da atividade e a inversão do ônus da prova quanto à autenticidade das transações; e (3) em relação aos danos morais, não reconheceu o abalo anímico derivado da falha na prestação do serviço e da utilização indevida dos dados do consumidor.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 182/189.

Breve, o relato.

Tempestivo e dispensado o preparo, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

1. Regularidade da abertura da conta

No que tange à constituição do vínculo jurídico, a reforma do julgado é medida que se impõe para reconhecer a nulidade da abertura da conta bancária. Nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, incumbia à instituição financeira comprovar a regularidade da contratação, encargo do qual a apelada não se desincumbiu.

Com efeito, na contestação (fls. 121/134), não foi juntado qualquer documento apto a demonstrar a efetiva abertura da conta pela parte autora, tal como instrumento contratual ou comprovação da manifestação de vontade. Os únicos documentos colacionados consistem no recibo de bloqueio da conta (fl. 135), apresentado em cumprimento à decisão liminar, bem como em recibo contendo dados cadastrais e extrato bancário (fls. 136/137), elementos que, por si sós, não se prestam a comprovar a regular constituição da relação jurídica.

Ademais, a defesa limitou-se a sustentar atuação como mera provedora de tecnologia, sem ingerência direta na contratação, atribuindo a gestão do cadastramento a empresas parceiras. Todavia, tal argumento não prospera, uma vez que todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelos danos causados ao consumidor, sendo irrelevante a identificação interna dos agentes envolvidos ou a existência de parcerias comerciais.

O risco-proveito do negócio impõe que a instituição financeira responda objetivamente por defeitos na segurança do sistema que permitam o uso indevido de dados pessoais por estelionatários. Assim, diante da ausência de qualquer documento de abertura da conta, em afronta à Resolução CMN nº 4.753/2019, impõe-se a reforma da decisão para declarar a nulidade da conta aberta em nome do recorrente por absoluta ausência de declaração de vontade do titular. Precedentes:

(1) “EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. [...] Tendo a autora negado a titularidade da conta recebedora do crédito, competia ao requerido comprovar que a abertura da referida conta teria sido regularmente contratada pela autora, ônus do qual não se desincumbiu, em contrariedade ao que dispõe o art. 373, II, do CPC. EMBARGOS REJEITADOS.” (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1000289-70.2025.8.26.0411; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. I (DP2); Foro de Pacaembu - 1ª Vara; Data do Julgamento: 10/03/2026; Data de Registro: 10/03/2026).

(2) “APELAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. obrigação de fazer e indenização por danos morais - Demanda fundada em negativa de

qualquer relação jurídica com o réu – Abertura de conta corrente em nome da autora – [...] Autos que não trazem qualquer lastro documental acerca da alegada contratação - Regularidade no contrato de abertura de conta corrente não demonstrada - Ônus que incumbia ao réu – Inteligência do art. 373, II, CPC [...]” (TJSP; Apelação Cível 1007063-79.2025.8.26.0100; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2025; Data de Registro: 09/03/2026).

2. Nulidade das transferências

A despeito do reconhecimento da nulidade na abertura da conta, o pedido de nulidade das transferências propriamente ditas deve ser julgado improcedente. A análise detida do conjunto probatório acostado pelo autor (fls. 26 e 44/47) revela uma lacuna intransponível no que tange à explicação da dinâmica da fraude e saída dos valores de suas contas de origem. O autor limitou-se a juntar um boletim de ocorrência — que reflete meramente a sua versão unilateral dos fatos — e capturas de tela que não elucidam o mecanismo pelo qual os fraudadores obtiveram acesso aos seus saldos no Santander e no Nubank.

As provas de fls. 26 e 44/47 são superficiais e desconexas. A mensagem de fl. 26 apenas informa a necessidade de abertura de uma conta, sem indicar qualquer coação ou mecanismo técnico de invasão. As fls. 44 a 47 trazem números de telefone, mensagens sobre êxito em ação judicial e contatos de WhatsApp, que em nada explicam a evasão de ativos das contas bancárias legítimas para uma conta terceira.

Não há nos autos qualquer detalhamento sobre se o autor realizou as transferências voluntariamente (induzido a erro) ou se houve uma invasão tecnológica em seus dispositivos. A narrativa de que houve transferências de contas próprias no Nubank e Santander para a conta fraudada na Qesh carece de uma explicação plausível para a motivação da saída desses valores. Sem a demonstração do vício de consentimento ou da falha específica de segurança no momento da *emissão* do pagamento, não se pode imputar à instituição *destinatária* (Qesh) a responsabilidade pelo prejuízo material. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade passiva do banco réu evidenciada. [...] Ausência de verossimilhança das alegações, pois não se mostra crível que

pessoa em busca de crédito aceite efetuar transferências sucessivas a desconhecidos, sem qualquer garantia de recebimento dos valores. Prints de conversa incompletos e recortados, insuficientes para demonstrar a dinâmica dos fatos ou qualquer vínculo entre os estelionatários e o banco réu. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1017635-45.2024.8.26.0451; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2025; Data de Registro: 08/11/2025).

(2) “CONTRATOS BANCÁRIOS – EMPRÉSTIMO CONSIGNADO EM BENEFÍCIO DO INSS – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de restituição duplicada do indébito e reparação por danos morais – Sentença de improcedência – Recurso da parte autora. [...] Dinâmica do golpe apresentada de forma confusa e de difícil compreensão – Relato autoral obscuro e desordenado que, em algumas passagens, apenas reforça a inobservância dos padrões mínimos de cautela pela requerente – Negociações realizadas integralmente por whatsapp com pessoa estranha, em número de celular não registrado sob o nome do Banco Pan e sem nem ao menos indicar o logotipo da casa bancária na "foto" do contato [...]” (TJSP Apelação Cível 1053942-18.2023.8.26.0100; Relator (a): Jonize Sacchi de Oliveira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/08/2024; Data de Registro: 29/08/2024).

3. Danos morais

Por fim, o pleito indenizatório não prospera, pois o abalo anímico não decorre de forma automática da mera abertura de conta fraudulenta, exigindo a demonstração de violação a direitos da personalidade ou inscrição em cadastros de inadimplentes, o que não se verifica nos autos.

Visto que a dinâmica da fraude não foi comprovada e a narrativa fática carece de encadeamento lógico, o reconhecimento da nulidade da abertura da conta torna-se uma correção de natureza meramente declaratória. Não houve prova de que o autor tenha sofrido cobranças indevidas, ameaças ou qualquer outro tipo de constrangimento que ultrapassasse o mero aborrecimento cotidiano típico da vida em sociedade e das interações digitais contemporâneas.

A falha de prestação de serviço consistente na abertura fraudulenta, por si só,

quando não acompanhada de prejuízo moral efetivo e demonstrado, não gera o dever de indenizar pecuniariamente. Como a narrativa das transferências foi considerada inverossímil, o suposto sofrimento emocional decorrente da perda financeira também não pode ser imputado à ré, uma vez que o nexos causal entre a conduta da Qesh e a perda do numerário não foi estabelecido. Precedentes:

(1) “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTA BANCÁRIA. ABERTURA FRAUDULENTA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. DESVIO PRODUTIVO NÃO CARACTERIZADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. [...] 1. A instituição financeira que não comprova o consentimento inequívoco do consumidor suporta a declaração de inexistência da relação jurídica. 2. A abertura fraudulenta de conta bancária, sem repercussões concretas, configura mero dissabor e não gera dano moral. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1036761-33.2025.8.26.0100; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/03/2026; Data de Registro: 02/03/2026).

(2) “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA SEM CONSENTIMENTO. RELATÓRIO CCS COMO PROVA DO VÍNCULO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. [...] 4. A mera abertura indevida de conta, sem demonstração de prejuízo concreto não configura dano moral. 5. O evento caracteriza mero aborrecimento cotidiano, insuficiente para atingir direitos da personalidade, conforme entendimento consolidado do STJ. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1001420-49.2025.8.26.0001; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VII (DP2); Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026).

Termos em que se provê em parte para declarar a nulidade da abertura da conta e a inexistência de relação jurídica entre as partes, mantendo-se a improcedência dos demais pedidos.

Na sucumbência recíproca, reparte custas e despesas, com honorária em 10% sobre o valor da causa devida por cada parte ao patrono da contrária – observada a gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem o posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).