



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001304502**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011898-27.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante JULIANA MARGATO RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BMG S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A e TAUANA APARECIDA MOREIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº1011898-27.2023.8.26.0506

N.º de 1.ª Instância: 1011898-27.2023.8.26.0506

**Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível**

Apelante: Juliana Margato Rodrigues

Apelados: Banco Bmg S/A, Itaú Unibanco S/A e Tauana Aparecida Moreira

Juiz(a): Camila Corbucci Monti Manzano

**Relator(a):SIDNEY BRAGA**

**Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado**

**Voto n.º 6.610**

**APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - GOLPE DO FALSO ANÚNCIO DE INVESTIMENTO - CRIPTOMOEDAS - Autora que alega que buscava realizar investimento em criptomoedas conforme anúncio visto na conta do Instagram e WhatsApp de um conhecido, dizendo que tais contas haviam sido hakeadas por terceiros de má-fé, de modo que acabou por efetuar transferência via pix de sua conta junto ao Banco Itaú para outra conta do Banco BMG em nome da terceira corré, revel nestes autos - Sentença de improcedência - Insurgência da autora.**

**PRELIMINAR - Preliminar de ilegitimidade do banco Itaú bem afastada pela sentença.**

**MÉRITO - DANOS MATERIAIS.**

**BANCO ITAÚ - Réu que demonstrou não ter agido com irregularidade ou descumprimento ao Mecanismo Especial de Devolução - MED (resolução n.º 103/2021), tendo em vista que houve tardia notificação da autora, que não providenciou a comunicação imediata à instituição, para que fosse possível a devolução do valor objeto da transferência - Responsabilidade do Banco Itaú não caracterizada.**

**BANCO BMG - Réu que, por seu turno, não demonstrou ter tomado as devidas cautelas na abertura da conta corrente em nome da corré fraudadora - Responsabilidade da instituição financeira quanto à verificação da autenticidade das informações fornecidas pelo titular da conta e seus representantes, quando for o caso, por ocasião da abertura da conta - Resoluções BACEN n.º 4.753/19 e BCB n.º 19/2021 - Conta aberta sem qualquer comprovação da veracidade dos dados da pessoa física - Conta que foi usada para recebimento de transferência bancária relacionada ao golpe narrado pela autora - Responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços caracterizada quanto aos danos materiais -**

**Teoria do risco da atividade - Art. 14 do CDC - Inexistência de excludente de responsabilidade no caso dos danos materiais.**

**RESPONSABILIDADE DA CORRÉ BENEFICIÁRIA DA TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA - RÉ REVEL - Presunção de veracidade dos fatos pela revelia, corroborada pela comprovação documental da transferência realizada pela autora - Responsabilidade quanto aos danos materiais igualmente reconhecida.**

**DANOS MORAIS - Danos morais, todavia, não configurados - Requerente que transferiu, espontaneamente, valor para fins de investimento em criptomoedas e que, ciente de que o pagamento seria realizado em nome de terceiro, mesmo assim confirmou a transferência - Conduta do consumidor que foi crucial para o êxito do golpe, que, conseqüentemente, era completamente evitável, se houvesse mínima cautela de sua parte antes de confirmar o pagamento.**

**Demanda procedente em parte - Sentença parcialmente reformada para condenar o Banco BMG e a corré pessoa física revel ao pagamento de indenização por danos materiais.**

**Dá-se provimento parcial ao recurso.**

1. Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais movida por Juliana Margato Rodrigues em face de Banco BMG S/A, Itaú Unibanco S/A e Tauana Aparecida Moreira, julgada improcedente pela r. sentença de fls. 228/237), cujo relatório se adota, condenada a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida.

Irresignada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 248/255), sustentando que comprovou comunicação imediata às instituições financeiras corrés (Banco Itaú e Banco BMG) e solicitou o acionamento do Mecanismo Especial de Devolução - MED, sem qualquer providência por parte dos bancos. Alegou enriquecimento sem causa da requerida Tauana e responsabilidade objetiva das instituições financeiras, pleiteando reforma da sentença para condenação solidária ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos materiais e de 10 salários-mínimos por danos morais, ou, subsidiariamente, condenação exclusiva da requerida Tauana.

Recurso tempestivo e isento de preparo, por ser a autora beneficiária da justiça gratuita.

Ofertadas contrarrazões pelo Banco BMG (fls.259/265) e pelo Banco Itaú, que reiterou preliminar de ilegitimidade passiva (fls. 266/276).

O recurso veio distribuído livremente a este Relator (fls. 2790).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

2. A preliminar de ilegitimidade passiva foi adequadamente afastada pela r. sentença, nos seguintes termos:

*(...) A legitimidade das partes deve ser examinada de forma abstrata (de acordo com a teoria da asserção), considerando a relação (interesse) da pessoa na disputa em questão. No presente caso, a ilegitimidade não é evidente, especialmente porque a questão a ser decidida envolve o mérito da causa. A análise da adequação das partes, sob a teoria da asserção, requer apenas uma avaliação hipotética da relação substancial da demanda. Dessa forma, diante da identificação entre os titulares dos direitos e obrigações, presumindo que os fatos alegados na inicial sejam verdadeiros, não há fundamentos para a alegação de ilegitimidade ad causam. Portanto, a preliminar é rejeitada.*

O caso cuida de relação de consumo, pelo que todos os integrantes da cadeia de consumo respondem por eventual falha na prestação dos serviços, consoante arts. 7º, § único, e 25, §1º, do CDC, sendo a responsabilidade solidária, questão de mérito a ser oportunamente apreciada.

No mérito, o recurso merece parcial provimento.

A autora alegou ter sido vítima de golpe envolvendo investimento em criptomoedas, após visualizar anúncio em rede social (Instagram) e efetuar transferência via PIX de sua conta junto ao Banco Itaú, no valor de R\$ 10.000,00, para conta de titularidade da requerida Tauana, mantida junto ao Banco BMG. Sustentou que ambas as instituições financeiras (Itaú e BMG) foram negligentes ao não impedir ou reverter a operação, mesmo após acionamento do Mecanismo Especial de Devolução (MED). Requereu restituição do valor transferido e indenização por danos morais de 10 salários-mínimos.

O Banco Itaú, em contestação (fls. 35/45), arguiu ilegitimidade passiva e impugnou a gratuidade. No mérito, alegou ausência de falha na prestação do serviço, porque tardia a comunicação ao Banco, a inviabilizar o Mecanismo

Especial de Devolução – MED, destacando que a comunicação ocorreu horas após a transação, tornando inviável o bloqueio, e que não houve irregularidade no serviço prestado, inexistência denexo causal e culpa exclusiva da autora.

O Banco BMG (fls. 68/74) também defendeu a inexistência de responsabilidade, afirmando que eventual fraude deve ser apurada na esfera penal e que não há prova da transferência para conta mantida pelo banco.

A requerida Tauana foi citada (fls. 218), mas permaneceu revel.

A autora apresentou réplica (fls. 201/211), reiterando os pedidos.

Sobreveio sentença de improcedência, fundamentada na ausência de prova de falha das instituições financeiras, inexistência denexo causal e culpa exclusiva da vítima, afastando também o pedido de danos morais por não configurada violação a direitos da personalidade.

Respeitado o entendimento em contrário a r. sentença está a merecer parcial reforma.

#### **DO BANCO ITAÚ**

De início, registre-se que o Banco Itaú, instituição financeira na qual a autora mantém sua conta e de onde foi efetuada a transferência por PIX em favor da corré Tauana, demonstrou que não deixou de obsevar o Mecanismo Especial de Devolução - MED (resolução n.º 103/2021), demonstrando que não houve imediata notificação da autora àquela instituição, como se verifica do horário do boletim de ocorrência (fls. 22), inviabilizando a devolução do valor objeto da transferência, de modo que a responsabilidade do Banco Itaú não está caracterizada na espécie.

#### **DO BANCO BMG**

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso,

ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Incide na espécie a Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na

prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu.

No caso dos autos, porém, está caracterizada a falha na prestação de serviço do réu que autoriza a responsabilização quanto aos danos materiais.

A parte requerente alega, desde a inicial, que o beneficiário do pagamento realizado nunca foi o banco requerido, mas sim a terceira corré Tauana que mantinha conta junto ao Banco BMG e para onde foi transferido o valor da transação no montante de R\$ 10.000,00, o que ademais está comprovado por documento (fls. 51).

A pretensão contra o Banco BMG decorre da abertura da conta bancária para a qual o montante foi direcionado (fls. 51).

O réu, em sua defesa afirmou que não havia prova da transferência para a conta mantida pela corré Tauana e não juntou documentos, tampouco comprou qual o tipo e a regularidade da conta beneficiária da transferência via *pix*.

E de fato há responsabilidade do corréu pela regularidade na abertura da conta bancária, nos termos das Resoluções BACEN nº 4.753/2019 e BCB nº 19/2021, respectivamente:

*Resolução BACEN nº 4.753/2019:*

*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 BCB nº 19/2021:*

*Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.*

O réu não comprovou ter adotado conduta apta a identificar, por ocasião da abertura da conta corrente, a autenticidade das informações quanto à identidade e qualificação da corré, nem tampouco o perfil de movimentações desta.

Assim, porque o apelado não se desincumbiu do seu ônus de comprovar o válido e regular procedimento de abertura da conta bancária beneficiária do pagamento, deve ser responsabilizado pelos danos materiais sofridos pela requerente e que estão devidamente comprovados no caso.

### **DA CORRÉ TAUANA**

No tocante à corré Tauana, beneficiária da transferência efetuada pela autora e revel nestes autos, a r. sentença afastou sua responsabilidade sob o fundamento central de que não restou comprovada a transferência para a referida corré e de que não restou demonstrada as conversas mantidas junto ao perfil fraudulento em rede social (fls. 233).

Ao que se verifica dos autos, todavia, restou demonstrada a efetiva transferência para a conta da corré Tauna mantida junto ao Banco BMG (fls. 19 e 51), o que corrobora a presunção de veracidade dos fatos decorrentes da revelia, justificando, assim, a responsabilização solidária da corré pelos danos materiais causados à autora.

### **DOS DANOS MORAIS**

Na hipótese, os danos morais foram pleiteados pela autora, unicamente, sob a alegação de "transtornos de ordem moral e psíquica em face da requerente, que descobriu ter sido lesada".

Nada mais a respeito foi alegado.

Ocorre que não se pode ignorar que a parte requerente também teve importante participação para a ocorrência da fraude.

A requerente efetuou a transferência em razão de anúncio para

investimento em criptomoedas, com terceira pessoa desconhecida, não havendo nada nos autos que indique ter se certificado acerca da idoneidade do referido contato, inclusive a sua pertinência para realizar o desejado investimento anunciado em plataforma de rede social.

Não bastasse, antes de confirmar o *pix*, teve total ciência sobre a conta destinatária do numerário.

Assim, a cautela basilar de se certificar quanto à veracidade da informação anunciada e ao destinatário do *pix* e seus poderes para realizar o investimento em criptomoedas anunciado em plataforma de rede social, circunstância ademais que não restou especificamente demonstrada com a juntada das conversas mantidas com o referido perfil falso de rede social, como sinalizado pela r. sentença, certamente teria evitado a transferência a terceiro completamente desconhecido e alheio à transação que pretendia realizar.

Nesse sentido, precedente desta C. Câmara:

*Apelação – Serviços bancários – Ação indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que recebeu ligação de suposto preposto do banco, advertindo-a de operações fraudulentas em sua conta e na conta de seu marido, interditando sob sua curatela – Desse modo ilaqueada, a autora permitiu que estelionatários acessassem as contas correntes e realizassem inúmeras operações bancárias, muito acima de seus perfis de consumo – Sentença de parcial procedência dos pedidos – Irresignação, do réu, parcialmente procedente. 1. Alegação de ilegitimidade passiva sem consistência. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil da instituição financeira, diante de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2. Impertinente a discussão sobre inversão do ônus da prova. Mecanismo em verdade não aplicável na situação em exame, por não haver controvérsia em torno dos fatos descritos na petição inicial. Ônus de demonstrar a suposta culpa exclusiva da vítima ou de terceiro tocando ao banco réu, em caráter ordinário (CPC, art. 373, II). 3. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarraçado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas,*

*notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Situação dos autos em que as operações questionadas fugiam por completo ao padrão das usualmente realizadas pelos autores. Inequivoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Bem acolhido o pleito de devolução dos valores debitados das contas correntes dos autores. 4. Não reconhecimento, porém, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelos autores que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito dos autores não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 5. Sentença parcialmente reformada, para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral e para distribuir as responsabilidades pelas verbas da sucumbência em proporção. Deram parcial provimento à apelação.*

**(TJSP; Apelação Cível 1000002-34.2024.8.26.0673; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Flórida Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 07/01/2025; Data de Registro: 07/01/2025)**

Diante do exposto, resolve-se alterar em parte a r. sentença, para julgar procedente em parte a demanda, condenando o requerido Banco BMG S/A e a corré Tauana Aparecida Moreira, solidariamente, à devolução do valor de R\$ 10.000,00, com juros de mora e correção monetária desde o evento, que corresponde à data do efetivo desembolso (12.01.2023), por se tratar de responsabilidade civil extracontratual, observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: até 27/08/2024, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; a partir de 28/08/2024, a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24.

Diante desse resultado, permanece inalterada a sucumbência no



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tocante ao Banco Itaú, com relação ao qual a parte autora decaiu integralmente de seu pedido, majorando-se os honorários, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para 11% do valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Quanto aos demais corréus a parte autora decaiu de sua pretensão de danos morais, mas obteve êxito na reparação material. Assim, estas partes dividirão, igualmente, custas e despesas processuais, fixando-se, neste caso, honorários advocatícios devidos pelos corréus Banco BMG e Tauana ao patrono da autora, no montante de 10% do valor da condenação por danos materiais e devidos pela autora aos patronos dos corréus em 10% do pedido julgado improcedente (danos morais pleiteados em 10 salários mínimos), observada, neste caso a gratuidade da justiça que lhe foi concedida.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

**3.** Com esses fundamentos, dá-se provimento parcial ao recurso.

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**