



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000110468

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012063-32.2025.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante BANCO BS2 S/A, é apelado FILIPE LIMA MARINHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente) E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2026.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1012063-32.2025.8.26.0562

Apelante: Banco BS2 S/A

Apelado: Filipe Lima Marinho

Comarca: Santos – 5ª Vara Cível

Juíza: Sheyla Romano Dos Santos Moura

Voto nº 21.071

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS – Sentença de parcial procedência - Irresignação do réu – Preliminar de ausência de interesse de agir – Rejeição – Mérito - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor - Falha na prestação dos serviços bancários – Conta aberta em nome do autor, sem sua autorização – Fraude promovida por terceiro que não elide a responsabilidade da instituição financeira quando há falha no sistema de verificação de abertura da conta - Responsabilidade objetiva do prestador de serviços bancários - Danos morais – Circunstâncias do caso que não se confundem com mero dissabor cotidiano – Manutenção do valor da indenização em R\$ 5.000,00 - Juros moratórios que devem incidir sobre a condenação pela taxa Selic, sem cumulação com correção monetária, nos termos do art. 406, *caput* e §1º, do Código Civil - Retificação *ex officio* da sentença neste ponto, que não configura *reformatio in pejus*, diante da natureza de ordem pública da matéria (arts. 322, §1º, e 491, CPC) - Sentença parcialmente corrigida de ofício – Recurso desprovido.

Trata-se de r. sentença (fls. 230/236), cujo relatório se adota, que, em ação de indenização por danos morais proposta por Filipe Lima Marinho em face de Banco BS2 S/A, julgou parcialmente procedente o pedido formulado, para:

“[...] condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), importância que deverá ser corrigida monetariamente pelos índices da Tabela Prática do E. TJSP (INPC), importância que deverá ser atualizada a partir da presente data e acrescida de juros de 1% ao mês, a partir da citação.” (fl. 236)

Em razão da sucumbência, o réu foi também condenado a pagar as

custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% do valor da condenação.

Irresignado, apelou o réu (fls. 240/245), arguindo, em preliminar, falta de interesse de agir pela perda superveniente do objeto, ao argumento de que a conta corrente fraudulenta foi encerrada definitivamente em 10/02/2022, antes mesmo da propositura da ação, o que configuraria perda do objeto e ausência de interesse processual. No mérito, alega: (i) ausência de ato ilícito, aduzindo que as transações no aplicativo BS2 são seguras, com múltiplos fatores de autenticação pessoais e intransferíveis; (ii) fato exclusivo de terceiro, sustentando que a conta foi aberta por estelionatário que cumpriu todas as etapas de verificação, rompendo o nexo de causalidade; (iii) inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, argumentando que o mero recebimento de valores em conta não atrai responsabilidade para o banco quando há culpa de terceiro; (iv) inexistência de danos morais, asseverando que o encerramento administrativo da conta antes do ajuizamento demonstra diligência e ausência de lesão a direitos da personalidade; (v) subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado por afigurar-se desproporcional.

O recurso é tempestivo e preparado (fls. 302/304).

Intimado, o autor apresentou contrarrazões (fls. 309/316), postulando a manutenção da r. sentença.

É o relatório.

Para escorreita compreensão dos relatos apresentados na primeira instância, cumpre reproduzir o minudente relatório constante da r. sentença, que ora se adota (fls. 230/232):

“[...] FILIPE LIMA MARINHO ajuizou a presente AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS em face de BANCO BS2 S/A, sustentando, em síntese, que, em dezembro de 2021, foi surpreendido com a notícia de que terceiros haviam obtido acesso aos seus dados pessoais e, valendo-se deles indevidamente, procedido à abertura de diversas contas bancárias em seu nome. Dentre estas, descobriu a existência de uma conta no banco requerido, aberta em 20 de dezembro de 2021. Narra que, ao tomar conhecimento do ocorrido, agiu prontamente, registrando um Boletim de Ocorrência sob o nº 2452269/2021, na mesma data de descoberta da fraude. Além disso, buscando uma solução administrativa, formalizou uma reclamação na plataforma Consumidor.Gov, sob o protocolo nº 2021.12/00005604846, também em 20 de dezembro de 2021,

informando à instituição financeira que jamais possuía conta no Banco BS2 e nunca havia solicitado sua abertura, requerendo, por conseguinte, o encerramento imediato de todos os vínculos associados ao seu CPF. Ressaltou, ademais, que os fraudadores não apenas abriram a conta, mas também cadastraram chaves PIX em seu nome junto à instituição ré, e que as tentativas de contato através do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do banco restaram infrutíferas, pois a plataforma exigia a senha da conta, a qual, obviamente, o autor desconhecia, por se tratar de fraude. Prossegue narrando que, em resposta à reclamação, o banco réu orientou o autor a ligar para a ouvidoria e a enviar documentos pessoais, incluindo um novo Boletim de Ocorrência. Contudo, o Departamento de Polícia inicialmente recusou o registro de um novo BO sem a comprovação de movimentações bancárias, alegando falta de materialidade. O requerido, por sua vez, informou que não havia débitos ou pendências financeiras e prometeu o encerramento da conta em até 30 (trinta) dias. No entanto, posteriormente, o banco se recusou a fornecer quaisquer informações sobre as movimentações da conta ou eventual solicitação de cartão de crédito por parte dos fraudadores, invocando o sigilo bancário. Tal postura, segundo o autor, o impediu de obter os elementos necessários para aprofundar a denúncia policial. Enfatiza o significativo abalo emocional e psicológico sofrido em decorrência da fraude, que coincidiu com seu período de recesso de final de ano (de 22 a 31 de dezembro de 2021) e férias (todo o mês de janeiro de 2022), conforme calendários escolares. Aduz que esse período, que costuma ser dedicado ao descanso e lazer, foi consumido na tentativa de solucionar um problema que não causou, gerando altos níveis de estresse e desestruturando sua rotina e programação. Acrescenta que, agravou-se, ainda, sua condição de saúde, visto ser portador de artrite psoriática, doença autoimune cujas manifestações são sabidamente afetadas por níveis de estresse, o que o levou a lidar com o agravamento da enfermidade, chegando a apresentar picos de pressão arterial que exigiram atendimento em pronto-socorro. Em 16 de abril de 2022, diante da persistência das fraudes em outras instituições, o autor registrou um novo Boletim de Ocorrência, sob o nº 854308/2022. Indica que o encerramento da conta junto à instituição financeira requerida só se concretizou em 10 de outubro de 2022, dez meses após a promessa inicial do banco de encerrá-la em 30 dias. Aponta a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Por isso, requer a procedência da ação para condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Juntou documentos (fls. 14/34).

Decisão às fls. 36/37 determinou a juntada de documentos para apreciação do benefício da gratuidade de justiça, atendida às fls. 40/81, seguida da decisão de fls. 82/83 que, por sua vez, deferiu a gratuidade da justiça ao autor.

O requerido apresentou contestação às fls. 91/96. No mérito, sustenta que cumpriu todos os protocolos de segurança exigidos pelo Banco

Central para a abertura de contas digitais e que a fraude ocorreu por culpa exclusiva de terceiros, o que afastaria sua responsabilidade. Defendeu a inexistência de dano moral indenizável, tratando o ocorrido como mero aborrecimento, e afirmou que a conta já se encontrava encerrada desde 10 de fevereiro de 2022, sem prejuízos financeiros para o autor. Pede a improcedência. Trouxe documentos (fls. 97/152).

Houve réplica às fls. 213/218.

Instadas a especificarem as provas que pretendiam produzir (fls. 219), a parte autora pugnou pela produção de prova documental complementar, solicitando que o réu juntasse aos autos os dados pessoais, documentos, termo de adesão, IP, dispositivo, geolocalização e data/hora da abertura da conta fraudulenta (fls. 222). O réu, por sua vez, informou não possuir novas provas e requereu o julgamento antecipado do mérito (fls. 223).

Decisão saneadora de fls. 224/225 fixou os pontos controvertidos e deferiu a produção da prova documental complementar requerida pelo autor, determinando à instituição ré a juntada dos documentos indicados, no prazo de 15 (quinze) dias.

Ato contínuo, a certidão de fls. 229 atestou o decurso do prazo sem que o réu cumprisse a determinação judicial de juntada dos documentos complementares. [...]"

Tecidas as referidas considerações, por proêmio, faz-se mister analisar a preliminar de perda de objeto arguida pelo apelante, fundada no encerramento da conta corrente fraudulenta em 10/02/2022, antes do ajuizamento da presente demanda.

De acordo com Fredie Didier, o interesse processual é requisito extrínseco positivo, um conceito jurídico fundamental, obtido através da conjugação do binômio necessidade-adequação que, para Liebman, se traduz na relação de utilidade entre a afirmada lesão de um direito e o provimento de tutela jurisdicional pedido. Portanto, existe interesse processual quando o requerente tem a real necessidade de provocar o Poder Judiciário, para alcançar a tutela pretendida e, ainda, somente no caso dessa tutela lhe trazer um resultado útil.

No presente caso, o encerramento administrativo da conta fraudulenta não se confunde com a pretensão indenizatória deduzida nos autos. Deveras, o pedido autoral visa à compensação por danos morais experimentados em decorrência da abertura fraudulenta e de toda a perturbação daí advinda.

A reparação civil possui natureza retrospectiva, destinando-se a compensar o abalo já sofrido, e não meramente a corrigir situação presente. Forte em

tais premissas, o encerramento da conta, ainda que antecedente ao ajuizamento, não tem o condão de elidir o interesse processual no que tange à pretensão reparatória.

Nesse sentido, convém consignar a lição de Cândido Rangel Dinamarco:

“Há o interesse de agir quando o provimento jurisdicional postulado for capaz de efetivamente ser útil ao demandante, operando uma melhora em sua situação na vida comum - ou seja, quando for capaz de trazer-lhe verdadeira tutela, a tutela jurisdicional. (...) Existem dois fatores sistemáticos muito úteis para a aferição do interesse de agir, como indicadores de sua presença: a necessidade da realização do processo e a adequação do provimento jurisdicional postulado.” (DINAMARCO, Cândido Rangel. *Instituições de Direito Processual Civil*. v. II. 9. Edição. São Paulo: Malheiros, 2019. p. 353-355).

Nessa senda, rejeito a preliminar arguida, porquanto subsiste o interesse de agir no que tange à pretensão indenizatória por danos morais, a qual permanece apta a proporcionar utilidade ao demandante e cuja satisfação depende da prestação jurisdicional.

Passo à análise do mérito.

Cumpre obter-se que, *in casu*, impõe-se a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a súmula no 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”). Assim, a situação fática deve ser interpretada com fundamento na vulnerabilidade ínsita às relações de consumo, por meio de raciocínio que leve em conta a situação em sua completude, a fim de verificar a dinâmica fática.

Como corolário da assertiva supra, a responsabilidade das instituições financeiras reveste-se de natureza objetiva, fulcrada no risco da atividade empresarial, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. É plenamente admissível que tal responsabilidade somente seja afastada mediante a comprovação da inexistência de defeito na prestação do serviço ou da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, à luz do disposto no §3º do artigo 14 do diploma consumerista.

No caso em análise, a ocorrência da fraude, isto é, da abertura não autorizada de conta corrente em nome do autor, por terceiro, é fato incontroverso e demonstrado diante do conjunto probatório do processo. Nesse contexto, cumpre

anotar a necessidade da adoção de medidas preventivas pela apelante, no âmbito do princípio da prevenção, que norteia a responsabilidade civil contemporânea (cf. LOPEZ, Teresa Ancona. *Princípio da Prevenção e Evolução da Responsabilidade Civil*. São Paulo: Quartier Latin, 2010, p. 24 e ss.; LEVY, Daniel de Andrade. *Responsabilidade civil: De um Direito dos Danos a um Direito das Condutas Lesivas*. São Paulo: Atlas, 2012, p. 146).

Da análise dos autos, observa-se que nenhuma cautela foi adotada pela apelante previamente à abertura da conta corrente em nome do autor. Como bem fundamentou o douto magistrado sentenciante:

“[...] Cabia à requerida, portanto, demonstrar a regularidade da abertura da conta e a adoção de todos os mecanismos de segurança para evitar a fraude, ônus do qual não se desincumbiu. A ausência de apresentação dos documentos essenciais para comprovar a legitimidade da contratação, mesmo após a determinação judicial expressa em sede de saneamento (fls. 224/225), e a certidão de fls. 229, que atestou o decurso do prazo sem a manifestação do réu, reforçam a fragilidade de suas alegações. [...] A inércia do banco em produzir as provas que demonstrassem a efetiva observância de tais requisitos, como os dados pessoais informados, cópias dos documentos utilizados, o termo de adesão ou contrato assinado, e os registros técnicos de IP, dispositivo, geolocalização e data/hora da abertura da conta, frustra a alegação de regularidade.” (fls. 233/234)

Dessa forma, observa-se que a apelante não atendeu aos procedimentos de abertura impostos no art. 2º da Resolução BCB nº 4.753/2019 às instituições de pagamento (com a redação vigente à época dos fatos):

“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.

§ 1º Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o cliente com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.”

Nesse diapasão, sobreleva acrescentar, por oportuno, que constitui atribuição das instituições de pagamento criar mecanismos aptos a identificar e coibir a prática de fraudes, mantendo-os em constante aprimoramento, em virtude do dever

de gerir com segurança as movimentações financeiras de seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do §1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Como integrante da cadeia de consumo, deve a apelante responder pelos danos oriundos da fraude, nos termos da súmula no 479 do Egrégio 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 das operações bancárias”*.

Saliente-se que, consoante o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

Deveras, com espeque no dever de segurança, ínsito à responsabilidade objetiva (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 155), emerge o dever do fornecedor de evitar fraudes ou artifícios lesivos às movimentações financeiras, o que foi descumprido.

A respeito do tema, pronunciou-se o C. Superior Tribunal de Justiça:
RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. VIOLAÇÃO. ANÁLISE. IMPOSSIBILIDADE. CERCEAMENTO DE DEFESA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA Nº 282/STF. GOLPE DO FALSO LEILÃO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CONTA DE DEPÓSITOS. CRIAÇÃO E MANUTENÇÃO. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. DEVER DE OBSERVÂNCIA. SERVIÇO DEFEITUOSO. COMPROVAÇÃO. NECESSIDADE.

1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições financeiras depositárias de valores provenientes da prática de atividades ilícitas podem ser responsabilizadas pela abertura e manutenção de contas utilizadas para esse fim.

2. Nos termos do art. 105, III, da Constituição Federal, não compete a esta Corte o exame de suposta violação de dispositivos constitucionais, ainda que para fins de prequestionamento, sob pena de invasão da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

3. A falta de prequestionamento da matéria deduzida pela parte recorrente impede o conhecimento do recurso especial (Súmula nº 282/STF).

4. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 479/STJ, as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

5. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Comprovando a instituição financeira que, ao abrir e manter contas bancárias, cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, deve ser afastada a sua responsabilidade objetiva, porquanto inexistente defeito na prestação do serviço. Precedente.

7. Necessidade de definir com precisão o conceito de conta regularmente aberta, levando em consideração o **dever legal e regulamentar atribuído às instituições financeiras de garantir segurança aos usuários em todas as suas operações e o risco inerente à atividade por elas desempenhada, sem descurar, ainda, da fixação do ônus de comprovar a regularidade do procedimento de abertura e manutenção da conta, considerando a incidência das normas de proteção ao direito do consumidor** (Súmula nº 297/STJ) e a possibilidade de inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, do CDC).

8. **No processo de verificação e validação da identidade e da qualificação dos titulares da conta, bem como da autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, podem ser detectadas diversas inconformidades que poderão ou não implicar a responsabilidade da instituição que validou a criação da conta e a manteve em plena atividade.**

9. **Ainda que seja regularmente admitida a abertura de contas por meios eletrônicos, sem a presença física de seus titulares ou representantes, esta deve ser encarada como uma estratégia operacional e mercadológica adotada por livre opção dos bancos, que devem suportar os riscos dela decorrentes.**

10. A existência de contas em nome do próprio fraudador ou de outras às quais ele tenha acesso - contas essas que, bem ou mal, são abertas e mantidas pelas instituições financeiras - é o principal fator que possibilita atingir o resultado pretendido com prática dos mais variados tipos de golpes, daí exsurgindo, a depender sempre do caso concretamente examinado, a responsabilidade das entidades bancárias quando lhes faltar a necessária diligência no processo de abertura e manutenção dessas contas.

11. A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o

uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento; ii) movimentação de contas, regularmente abertas, por terceiros estelionatários sem o conhecimento do titular, se comprovadas eventuais falhas de segurança associadas à atuação da instituição bancária, e iii) manutenção de contas com movimentações suspeitas, se comprovada a falta de atuação dos bancos no sentido de identificá-las e de tomar as providências necessárias para evitar o seu uso para fins ilícitos.

12. Na hipótese, não tendo o autor se desincumbido de comprovar a existência de falha na prestação do serviço nem insistido no pedido de inversão do ônus probatório, deve ser confirmada a improcedência do pedido formulado na demanda, haja vista a ausência de elementos nos autos capazes de demonstrar que o serviço prestado era defeituoso.

13. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido. (REsp n. 2.222.137/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025, destaques nossos.)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024 .

2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.

3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos

termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários. (REsp n. 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024, destaques nossos.)

No mesmo sentido, em hipótese análoga, atinente aos deveres de identificação da credenciadora de cartões de crédito, assim deliberou, recentemente, o C. Superior Tribunal de Justiça:

"RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. ARRANJO DE PAGAMENTO. AÇÃO DE REGRESSO AJUIZADA POR INSTITUIÇÃO BANCÁRIA CONTRA CREDENCIADORA. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL DEFICIENTE. NÃO OCORRÊNCIA. **RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS INTEGRANTES DA CADEIA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CRÉDITO.** POSSIBILIDADE DE REGRESSO CONTRA A CREDENCIADORA EM CASO DE PARTICIPAÇÃO NO EVENTO DANOSO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A instituição bancária, condenada a ressarcir consumidor por fortuito interno relativo a fraudes com cartão de crédito, tem direito de regresso contra a instituição credenciadora que forneceu o ponto de venda (maquininha de cartão de crédito) por meio do qual se praticou a fraude (CDC, art 13).

2. **Caso concreto em que o banco não adotou mecanismos de identificação da fraude e em que a credenciadora deixou de promover as diligências prévias à oferta do credenciamento ao falso lojista**, que praticou a fraude, além de não ter mantido o registro das informações das transações. Participação concorrente do banco e da credenciadora na causação do evento danoso.

3. Na relação interna da solidariedade, portanto, os prejuízos decorrentes da fraude devem ser divididos igualmente entre a instituição bancária e a credenciadora, conforme a presunção do art.

283 do Código Civil.

4. Recurso especial parcialmente provido." (REsp n. 2.230.872/SP, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 14/10/2025, DJEN de 17/10/2025, destaques nossos.)

O entendimento deste Tribunal de Justiça não discrepa:

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. RESPONSABILIDADE DAS CORRÉS MERCADO PAGO E BANCO BRADESCO RECONHECIDAS. MOVIMENTAÇÃO INDEVIDA NA CONTA DA AUTORA. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. DANOS MATERIAIS RECONHECIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição de pagamentos corré Mercado pago. Fato do serviço. Situação em que a autora foi vítima de fraude. Autora contatada por terceiros que, se passando por funcionário do réu, obtiveram êxito em conduzir a realização dos pix para conta de terceiros. A causa (eficiente e imediata) do evento danoso localizou-se na falha de segurança do serviço bancário, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da autora e realizarem o golpe, consistente em três transações via pix. Instituição financeira que violou o regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do art. 14 do CDC com aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Segundo, reconhece-se a legitimidade passiva e a responsabilidade da instituição financeira Banco Bradesco. Restou evidente a legitimidade passiva do banco corréu. Autora descreveu fundamentação que estabeleceu uma relação de responsabilidade da instituição financeira ré por falhas na prestação de serviços bancários, cada qual no âmbito de suas atividades. **Serviço defeituoso e que serviu de nexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição ré que não trouxe 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.** Terceiro, determina-se o retorno das partes ao estado anterior. Diante do reconhecimento da responsabilidade do banco réu no evento danoso, de rigor a devolução dos valores do pix realizados, abatido o estorno efetuado pela corré. E quarto, reconhece-se a ocorrência de dano moral. A consumidora experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido. Mesmo em Juízo, o banco réu insistiu numa versão (sem qualquer indício) da participação do autor no evento

danoso. Indenização dos danos morais fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro este ajustado para singularidades do caso concreto, razoável e admitido por esta Turma julgadora em casos semelhantes. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007466-06.2025.8.26.0405; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA PELA FALHA NA ABERTURA DE CONTA SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE. A INDENIZAÇÃO DEVE SER LIMITADA AO PREJUÍZO DIRETAMENTE CAUSADO PELA FALHA NO SERVIÇO DO BANCO RÉU. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. AUTOR SOFREU GOLPE FINANCEIRO, CHAMADO DE "GOLPE DO FALSO INTERMEDIÁRIO" AO REALIZAR TRANSFERÊNCIAS VIA PIX, TOTALIZANDO R\$ 80.000,00, PARA A COMPRA DE VEÍCULO ANUNCIADO EM REDE SOCIAL. APÓS CONSTATAR A FRAUDE, COMUNICOU O BANCO RÉU, QUE NÃO ADOTOU MEDIDAS PARA BLOQUEIO DOS VALORES. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) VERIFICAR SE HOUVE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELO BANCO RÉU AO NÃO ADOTAR O MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO (MED) E (II) ANALISAR A RESPONSABILIDADE DO BANCO NA ABERTURA DA CONTA UTILIZADA PARA FRAUDE. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A TRANSFERÊNCIA FOI REALIZADA VOLUNTARIAMENTE PELO AUTOR, CARACTERIZANDO-SE POR FORTUITO EXTERNO, ELIMINANDO A RESPONSABILIDADE DO BANCO PELO MONTANTE TOTAL. 4. **O BANCO RÉU NÃO COMPROVOU DILIGÊNCIA NA ABERTURA DE UMA DAS CONTAS SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE, CONFIGURANDO FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E RESPONSABILIDADE OBJETIVA.** IV. DISPOSITIVO E TESES 5. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. TESES DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE DO BANCO É OBJETIVA PELA FALHA NA ABERTURA DE CONTA SOB SUA CUSTÓDIA UTILIZADA PARA FRAUDE. 2. A INDENIZAÇÃO DEVE SER LIMITADA AO PREJUÍZO DIRETAMENTE CAUSADO PELA FALHA NO SERVIÇO DO BANCO RÉU. LEGISLAÇÃO CITADA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14, § 3º, II; CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO; CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ART. 85, § 2º. JURISPRUDÊNCIA CITADA: STJ, RESP N. 2.124.423/SP,

REL. MIN. NANCY ANDRIGHI, J. 20/08/2024; TJSP, APELAÇÃO CÍVEL N. 1003470-10.2024.8.26.0704, REL. CARLOS ORTIZ GOMES, J. 08/04/2025. (TJSP; Apelação Cível 1142121-88.2024.8.26.0100; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/12/2025; Data de Registro: 06/12/2025)

Faz-se mister analisar a insurgência da apelante no que se refere aos danos morais.

A respeitável sentença condenou a demandada ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos extrapatrimoniais.

Malgrado os esforços argumentativos da recorrente, deduz-se que o ocorrido transcende o mero dissabor cotidiano.

No caso em análise, o apelado, além de ter seus dados pessoais utilizados indevidamente, viu-se compelido a adotar diversas providências para solucionar problema que não causou, registrando Boletins de Ocorrência, formalizando reclamações administrativas, tentando contato com a instituição financeira sem êxito, e, por fim, sendo obrigado a socorrer-se do Poder Judiciário.

Ademais, o apelado narrou que o período destinado ao seu recesso de final de ano e férias foi consumido na tentativa de solucionar a fraude, gerando altos níveis de estresse que agravaram sua condição de saúde preexistente (artrite psoriática), chegando a apresentar picos de pressão arterial que exigiram atendimento em pronto-socorro.

Tecidas essas considerações, passo à avaliação da verba reparatória a título de danos morais compensatórios, a qual exige uma atividade parcimoniosa do magistrado, uma vez que inexiste uma tarifação prevista em lei para os abalos internos sofridos por determinado indivíduo. Devem ser levadas em consideração, portanto, algumas balizas impostas pela melhor doutrina. São elas, por exemplo, o sopesamento da conduta das partes, a intensidade e duração do dano (Nesse sentido, Le Tourneau e Cadiet, *Droit de la responsabilité*, Paris, Dalloz, 1998).

Nesse sentido, é valiosa a lição de Caio Mário da Silva Pereira:

“A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo (...) deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrado pelo Juiz, atendendo às circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a

situação pessoal do ofendido. **Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva.**” (PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*, 4 Ed. Rio de Janeiro: Forense, 1993, p. 60 apud STOCO, Rui *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2007, p. 1684). (Negritos nossos).

À luz das circunstâncias concretas do caso, reputo que o *quantum* indenizatório arbitrado pelo douto juízo *a quo* no montante de R\$ 5.000,00 afigura-se adequado e proporcional, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como ao subprincípio da proibição do excesso.

Com efeito, o valor arbitrado mostra-se apto a compensar adequadamente o dano sofrido pelo apelado, sem caracterizar enriquecimento sem causa, e, ao mesmo tempo, reveste-se de caráter pedagógico suficiente para desestimular a reiteração de condutas semelhantes por parte da apelante.

Entretanto, a r. sentença deve ser retificada, de ofício, no que concerne ao termo inicial da correção monetária e dos juros de mora.

Importa esclarecer que, tendo em vista a ausência de relação jurídica entre as partes, o dano moral insere-se na esfera da responsabilidade extracontratual. Portanto, o termo inicial de incidência dos juros moratórios da indenização consiste na data da negativação do nome do autor, conforme a súmula nº 54 do E. STJ (“*Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade civil extracontratual*”).

Quanto à correção monetária, por se tratar de dano moral, é aplicável a súmula nº 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que estabelece: “*A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”.

Não obstante, nos termos do art. 406, do Código Civil, com a redação dada pela Lei 14.905/2024, é vedada a cumulação de juros moratórios com a correção monetária, *in verbis*:

Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal. (Redação dada pela Lei nº 14.905, de 2024)

§ 1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização

monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código. (Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024)

§ 2º A metodologia de cálculo da taxa legal e sua forma de aplicação serão definidas pelo Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil. (Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024)

§ 3º Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. (Incluído pela Lei nº 14.905, de 2024)

Dessa forma, no presente caso, a indenização por danos morais deve ser acrescida somente da SELIC, desde a data do evento danoso.

Por oportuno, convém salientar que o termo inicial da correção monetária e dos juros de mora constitui matéria de ordem pública (arts. 322, §1º, e 491, CPC), podendo ser alterada de ofício, sem se cogitar de *reformatio in pejus* ou julgamento *extra petita*. Deveras, “[c]onsoante o entendimento do STJ, a correção monetária e os juros de mora, como consectários legais da condenação principal, possuem natureza de ordem pública e podem ser analisados pelas instâncias ordinárias até mesmo de ofício” (STJ, EDclnoAgRg1.363.193/RS, Rel. Min. Gurgel Faria, j. em 08/10/2019), não dependendo de pedido, seja principal, contraposto ou reconvenicional.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso**. Outrossim, corrijo *ex officio* a r. sentença, para que a indenização por danos morais seja acrescida da SELIC desde a data do evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (Súmula 54, STJ), subtraída a correção monetária, nos termos do art. 406, §1º, do Código Civil.

A despeito da sucumbência em grau recursal, deixo de majorar a verba honorária, por já ter sido arbitrada no patamar máximo de 20% do valor da condenação na origem (art. 85, §11, CPC).

Por fim, esclareço, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, que se considera prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do CPC.

MARCO FÁBIO MORSELLO
Relator