



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000325634**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013308-40.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DJALMA APRÍGIO DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. II (DP2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

**JOÃO BATTAUS NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1013308-40.2024.8.26.0004.**

**Apelante: Djalma Aprígio de Carvalho**

**Apelado: Picpay Instituição de Pagamento S/A**

**Ação: Ação de Procedimento Comum – Fraude Bancária**

**Origem: 2ª Vara Cível do Foro Regional IV – Lapa (São Paulo)**

**Juiz de 1ª instância: Eduardo Giorgetti Peres**

**Voto nº 6654**

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. CULPA CONCORRENTE. I. Caso em exame. Consumidor vítima de golpe via WhatsApp realiza transferência de R\$ 4.000,00 para conta fraudulenta mantida pela instituição financeira ré, postulando indenização por danos materiais e morais. II. Questão em discussão. Responsabilidade da instituição financeira pela abertura irregular de conta utilizada por fraudadores, existência de culpa concorrente do consumidor e configuração de danos morais. III. Razões de decidir. Instituição financeira responde objetivamente por falha na abertura de conta sem observância das Resoluções Bacen 2.025/1993 e 4.753/2019, caracterizando fortuito interno (Súmula 479/STJ). Consumidor contribuiu culposamente ao realizar transferência expressiva sem cautelas mínimas de verificação, configurando culpa concorrente que autoriza redução proporcional da indenização (CC, art. 945). Danos morais afastados por limitação ao aspecto patrimonial, sem ofensa a direitos

da personalidade. IV. Dispositivo e tese. Negado provimento ao recurso. Mantida condenação em 50% dos danos materiais. Afastados danos morais. Tese: fraude bancária com culpa concorrente autoriza redução proporcional da indenização material, afastando-se danos morais quando ausente violação extrapatrimonial. Legislação: CDC, arts. 2º, 3º, §2º, 6º, VIII, 14; CC, arts. 945; Resoluções Bacen 2.025/1993 e 4.753/2019; Súmulas STJ 297 e 479.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 234/237, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente o pedido formulado por Djalma Aprígio de Carvalho em face de Picpay Instituição de Pagamento S/A, condenando a requerida a pagar ao autor a quantia de dois mil reais, correspondente a cinquenta por cento do valor transferido fraudulentamente, a título de indenização por danos materiais, com correção monetária desde a data da transferência fraudulenta e juros de mora de um por cento ao mês desde a citação, julgando improcedente o pedido de indenização por danos morais e reconhecendo a sucumbência recíproca.

A parte autora busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: (i) inexistente culpa concorrente do consumidor no golpe sofrido, devendo a instituição financeira responder integralmente pelos danos materiais (fls. 240/273); (ii) a instituição financeira descumpriu as disposições da Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central ao

permitir a abertura de conta bancária sem a devida verificação documental, não juntando aos autos qualquer documento comprobatório da regularidade do procedimento; (iii) o golpe somente foi possível em razão da falha exclusiva do sistema de segurança da instituição financeira, configurando fortuito interno nos termos da Súmula 479 do STJ; (iv) estão presentes os danos morais indenizáveis, não se tratando de mero aborrecimento; (v) deve ser afastada a sucumbência recíproca, condenando-se integralmente a instituição financeira nos ônus sucumbenciais.

Tempestiva e dispensado o recolhimento do preparo (fls. 49), vieram aos autos contrarrazões da corré Picpay Instituição de Pagamento S/A (fls. 278/285).

É a síntese do necessário.

Diante da tempestividade e da dispensa do preparo recursal, de rigor o conhecimento do recurso interposto pela parte, na forma do art. 1.010, § 3º, CPC, passando-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, "caput", CPC.

No caso, trata-se de ação de procedimento comum pela qual a parte autora alega ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiros que se fizeram passar por seu advogado mediante aplicativo de mensagens instantâneas, induzindo-o a realizar transferência bancária no valor de quatro mil reais para conta de titularidade de terceiro mantida pela instituição financeira requerida, postulando a restituição integral dos valores

transferidos e indenização por danos morais.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurarem as instituições financeiras corrés como fornecedoras de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Crucial observar o microssistema protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme cediço, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato

(comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. 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.*", imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Cumprido pontuar que o requerido não trouxe aos autos qualquer documento do estelionatário, eventualmente exibidos no ato da abertura da conta utilizada para perpetração do referido golpe, deixando de demonstrar a regularidade de sua atuação. Com a contestação, foram juntados somente (a) o contrato de prestação de serviços com suas condições gerais (fls. 81/126); (b) os instrumentos de procuração (fls. 80 e 144/145); (c) contrato social (fls. 127/143) e (d) atas de assembleia (fls 146/153).

Dessa forma, resta evidente a existência de falha na prestação dos serviços pelo banco recorrido, já que foi negligente no tocante à abertura da conta indicada,

recebedora da transferência de R\$ 4.000,00 do autor.

Ausente prova demonstrando a veracidade e autenticidade dos documentos apresentados para tal fim, não se discute que a situação tratada nos autos envolva falha na segurança dos processos internos da própria instituição financeira, que foi negligente no tocante à abertura da conta em nome dos terceiros fraudadores.

Deve ser destacado que as Resoluções 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central tratam especificamente das normas relativas à abertura, manutenção e movimentação de contas de depósitos, estabelecendo regras claras que devem ser seguidas pelas instituições bancárias a fim de garantir a confiabilidade de seus procedimentos e a repressão a fraude.

Rezam os arts. 2º, 7º e 8º, da Resolução 4.753/2019 do Bacen:

*“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**”.*

*“Art. 7º As instituições, por meio dos*

*procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, **devem assegurar: I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos***”.

*“Art. 8º Os critérios para a definição das informações necessárias à identificação e à qualificação dos titulares da conta, bem como os procedimentos de controle adotados, devem ser formalizados em documento específico. Parágrafo único. O documento referido no caput deve ser mantido atualizado e à disposição do Banco Central do Brasil”.*

Interpretação conjunta dos referidos dispositivos permite inferir competir às instituições financeiras estabelecerem quais documentos reputam adequados e suficientes para a identificação dos titulares de contas de depósito, assegurando a integridade e autenticidade das informações, obtidas a partir de documentos oficiais de identificação, mantendo-as sempre atualizadas e à disposição do Banco Central.

Tais disposições inserem-se na prática amplamente conhecida como “KYC” (da sigla em inglês “know your customer”, que pode ser traduzida como “conheça seu cliente”), que, por sua vez, está associada ao gerenciamento de

riscos e à “compliance”, essenciais em um sistema bancário altamente avançado e complexo como é o caso do brasileiro.

Assim, na ausência de prova de existência e validade da abertura das contas, deve a instituição ré responder pelos prejuízos causados, inserindo-se a hipótese no risco da atividade da fornecedora, nos termos há muito pacificados na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ao dispor que “*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 contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa da empresa administradora das contas beneficiárias do pagamento – na medida em que não colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar as aberturas das contas, facilitando a conduta dos falsários – e a consumação dos prejuízos sofridos pelas autoras.

Frise-se que os fraudadores apenas lograram êxito na empreitada criminosa porque, além de convencer e induzir a autora em erro, também encontraram na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

Assim, a ausência de cautela na abertura da conta/cadastro em favor dos terceiros, perpetradores do golpe, resta demonstrada evidente falha cometida pela instituição apelada, devendo arcar com os prejuízos materiais decorrentes

das transferências espúrias.

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos acerca da hipótese aqui tratada:

*INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Consumidora por equiparação. Aplicação do CDC. Fraude na abertura de conta corrente. Responsabilidade objetiva da instituição financeira que não tomou as devidas providências para evitar a fraude. Risco da atividade. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha na prestação de serviços, caracterizada. Inexistência de relação jurídica. Débito inexigível. Precedentes desta Corte. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1001626-51.2022.8.26.0136; Relatora: Anna Paula Dias da Costa; 38ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 16/10/2023)*

*APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação de indenização por danos materiais (...) 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. (Apelação Cível 1028129-17.2022.8.26.0005; Relatora: Daniela Menegatti Milano; 19ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 18/10/2023)*

*"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. DANO MATERIAL E MORAL ABERTURA DE CONTA CORRENTE FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. DANO MATERIAL. CONFIGURAÇÃO. É evidente a responsabilidade do réu por não ter fornecido a segurança necessária para evitar a abertura da conta fraudulenta e não proceder a devolução do valor enviado por PIX. DANO MORAL CONFIGURADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não abriu a conta fraudulenta e buscar a devolução do valor enviado por PIX. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS*

*PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Sentença mantida pelos seus próprios fundamentos com base no artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal. Recurso desprovido." (TJSP - Apelação Cível nº 1002947-21.2021.8.26.0019, rel. Des. Heitor Luiz Ferreira do Amparo – j. 11.11.22)*

No entanto, não se pode ignorar que o autor igualmente contribuiu para a concretização do golpe do falso advogado ao seguir instruções de terceiro que se passava pelo seu advogado sem adotar a devida cautela ao realizar PIX que era indicado em favor de terceiro desconhecido.

De fato, a análise minuciosa dos elementos probatórios acostados aos autos revela que, conquanto seja inconteste a falha da instituição financeira na abertura da conta fraudulenta utilizada pelos estelionatários, mostra-se igualmente inequívoca a participação ativa do autor na cadeia de causalidade que culminou no prejuízo experimentado.

Os documentos de fls. 31/41 demonstram que o autor recebeu mensagens via *WhatsApp* de pessoa que se apresentava como seu advogado, solicitando o pagamento de supostas custas processuais ou "selos" para liberação de crédito judicial. Conquanto a engenharia social empregada pelos fraudadores tenha revestido a solicitação de aparente legitimidade mediante utilização de nome e imagem do causídico, cabia ao autor adotar cautelas mínimas de verificação antes de autorizar transferência de quantia expressiva.

Deveras, o autor poderia e deveria ter

buscado confirmação direta com seu advogado pelos canais habituais de comunicação, verificar se os números de telefone correspondiam aos cadastrados em seu celular ou solicitar contato por outros meios seguros. A circunstância de se tratar de transferência de R\$ 4.000,00, valor substancial para pessoa aposentada, impunha redobrada vigilância, que não foi observada.

Nos termos do artigo 945 do Código Civil, *"Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano"*.

No caso presente, a transferência foi realizada voluntariamente pelo autor mediante autenticação biométrica, após receber mensagens por aplicativo de terceiro que não integra os sistemas da instituição requerida. O autor tinha condições de desconfiar da solicitação e buscar confirmação antes de efetuar o pagamento, mas optou por realizar a transferência de imediato, confiando exclusivamente nas mensagens recebidas sem qualquer verificação adicional.

Assim, considerando o grau de participação de cada parte na cadeia causal do dano, houve, de fato, culpa concorrente, devendo haver simplesmente a restituição de metade do valor do PIX questionado, atualizado conforme definido na sentença.

Quanto aos danos morais, a questão se

limita ao aspecto econômico e contou com a contribuição da própria parte autora para sua consumação, não havendo como se falar em danos morais indenizáveis.

Com efeito, o autor foi vítima de golpe praticado por terceiros fraudadores mediante aplicativo de mensagens que não integra os sistemas da instituição requerida. A instituição financeira não praticou ato voltado especificamente contra o autor, não houve abalo à sua reputação perante terceiros, não houve inscrição indevida em cadastros de proteção ao crédito, nem qualquer outra conduta que tenha gerado violação aos direitos da personalidade.

O mero dissabor decorrente de prejuízo patrimonial, ainda que relevante para pessoa de recursos limitados, não se reveste de gravidade suficiente para configurar dano moral indenizável, especialmente quando há significativa participação da própria vítima na produção do resultado danoso. O ordenamento jurídico não contempla a reparação por danos morais em toda e qualquer situação de contrariedade, sendo necessário que o evento cause efetiva lesão aos direitos da personalidade.

Assim, não vislumbro motivos para reforma parcial da sentença para o fim de considerar a concorrência de culpas, limitando a indenização dos valores à metade do prejuízo suportado pela parte autora, de modo simples, com atualização conforme definido em sentença.

Negado provimento ao recurso, majoro os



honorários sucumbenciais ao patamar de 15% do valor atualizado em relação ao qual a parte autora sucumbiu, observada a gratuidade de justiça concedida em seu favor (art. 98, §3º, CPC).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela parte autora.

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator