



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000221819**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013349-27.2022.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado JOEL PEREIRA DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO ORIGINAL.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº: 1013349-27.2022.8.26.0020  
Assunto: Bancários Com Revisão  
Apelante/Apelado: Joel Pereira de Souza  
Apelado/Apelante: Banco Original  
Relator(a): FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA  
Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 5267**

Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA COM DOCUMENTOS FALSOS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSOS DAS PARTES. DESPROVIMENTOS. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL BANCÁRIA. Consumidor vítima de “golpe”, mediante abertura fraudulenta de conta bancária junto à instituição ré. Aplicação da Súmula 297 do STJ. 2. FORTUITO INTERNO (SÚMULA 479 DO STJ). Instituição financeira que permitiu a abertura e movimentação de conta por estelionatário sem a devida cautela na identificação do titular. Violação à Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Ônus da prova da regularidade não satisfeito pelo réu. 3. DANOS MORAIS. Dano moral configurado (*in re ipsa*) pela exposição ao risco e falha de segurança. Indenização fixada na origem em R\$ 5.000,00 que é coerente com os fatos e consentânea com a jurisprudência desta C. Câmara. RECURSOS DESPROVIDOS. Majoração da verba honorária arbitrada em favor do patrono do autor, conforme art. 85, § 11, do CPC, a 17% do valor corrigido da condenação.

Cuidam-se de recursos de apelação interpostos pelas partes à r. sentença de fls. 167/174 que julgou procedentes os pedidos iniciais na ação proposta por Joel Pereira de Souza em face do Banco Original para: “[...] (i) declarar inexigíveis os débitos oriundos da conta bancária de número 4599994-5, agência 0001 e de eventuais débitos advindos de cartões de crédito contratados vinculados a esta conta bancária; e (ii) condenar o requerido a pagar ao requerente indenização por danos morais de R\$5.000,00 (cinco mil reais), atualizados e acrescidos de juros moratórios mensais, nos termos do artigo 406 do Código Civil, a partir desta sentença, data de fixação do dano”.

Diante da sucumbência, condenou o requerido ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cento) do valor corrigido da condenação.

Irresignados, recorrem autor e réu.

O autor almeja, em seu recurso às fls. 178/184, a majoração da indenização por danos morais.

O réu, por seu turno, busca a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos iniciais, alegando, nas razões às fls. 185/209, equívoco da sentença ao presumir falha na prestação do serviço sem a demonstração do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor. Assinala tomar todas as cautelas ao seu alcance e que eventual prática ilícita na abertura da conta decorreu exclusivamente da atuação de terceiros e da própria desídia do apelado, que descuidou dos seus dados pessoais. Salieta que a instituição não tem o dever de fiscalizar todas as transações realizadas pelos correntistas. Não pode ser responsabilizado por um ato falho na segurança pública. Os danos causados, se constatada eventual fraude, são de exclusiva culpa dos estelionatários. Quanto ao dano moral, diz que não causou qualquer prejuízo ao autor, inexistindo evidência de dano sofrido, não passando de mero aborrecimento, sem qualquer parcela de culpa da instituição. Na eventualidade de ser mantida a condenação, pugna pela redução do montante indenizatório, adequando-se aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Recursos tempestivos e regularmente processados, devidamente preparado o recurso do réu e isento de preparo o apelo do autor, em razão da gratuidade processual que lhe foi concedida na origem.

Contrarrazões do autor às fls. 215/226 e do réu às fls. 227/238.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso.

**É o relatório.**

Os recursos não comportam provimento.

Infere-se da inicial que Joel Pereira de Souza propôs ação de reparação por danos morais contra Banco Original S/A narrando que teve seus documentos falsificados, sendo aberta uma conta bancária fraudulenta em seu nome na instituição requerida e emitido um cartão de crédito vinculado à conta que foi



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

enviado ao Rio de Janeiro. Notificado, o réu procedeu ao cancelamento da conta e dos débitos dela originados. Em razão destes fatos, o autor pleiteou a declaração de inexistência de relação jurídica e a condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 20.000,00.

Incontroversa a abertura fraudulenta de conta bancária na instituição requerida em nome do autor, mediante utilização de documentos falsificados.

Devolvidos a esta instância, portanto, a divergência quanto a existência de falha na prestação de serviços pela instituição bancária e se a falha tem aptidão para causar abalo moral passível de indenização e, neste caso, qual sua dimensão, expressa em termos patrimoniais.

De proêmio, impende destacar que a relação jurídica travada entre as partes possui inegável natureza consumerista. A autora enquadra-se no conceito de consumidora (art. 2º do CDC), ainda que por equiparação (art. 17 do CDC) no tocante aos bancos destinatários, e as instituições financeiras rés, na condição de fornecedoras de serviços (art. 3º do CDC).

Tal entendimento encontra-se pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, conforme o enunciado da Súmula 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*".

Fixada essa premissa, a responsabilidade civil do banco apelado é objetiva, nos termos do artigo 14, caput, do CDC, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento. Basta a demonstração do dano e do nexó causal com a atividade bancária defeituosa para surgir o dever de indenizar.

O cerne da controvérsia reside na falha de segurança da instituição financeira que permitiu a abertura e utilização de conta corrente por estelionatário.

O serviço bancário é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (art. 14, § 1º, do CDC). A Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central impõe às instituições financeiras rigorosos procedimentos de identificação e qualificação dos titulares de contas de depósito (política de *Know Your Customer KYC*), justamente para prevenir a lavagem de dinheiro e o uso do sistema financeiro para fins ilícitos.

No caso em tela, é incontroverso que a instituição financeira falhou ao realizar a abertura de conta sem se certificar integralmente da identidade do cliente.

Conforme bem apontado na sentença recorrida, "*O réu não nega a narrativa do autor. Na realidade, a corrobora, uma vez que já encerrou a conta fraudada e não apresentou qualquer documentação quanto à abertura da conta bancária impugnada o que decerto é seu ônus. Não há comprovação de como a conta digital foi aberta, tampouco das movimentações bancárias fraudulentas*", o que evidencia a fragilidade do processo de verificação.

A inobservância dessas cautelas elementares configura fortuito interno, atraindo a incidência da Súmula 479 do 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.*"

Nesse sentido, a jurisprudência recente e específica deste E. Tribunal de Justiça, inclusive desta Câmara, tem reconhecido a responsabilidade das instituições financeiras receptoras em casos análogos, afastando a tese de culpa exclusiva da vítima quando verificada a falha na abertura da conta:

"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. RESSARCIMENTO DEVIDO. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. 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. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira 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. [...] Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. E segundo, acolhe-se a pretensão de ressarcimento do dano material. [...] SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO." (TJ-SP - Apelação Cível: 10051666920248260320 Limeira, Relator: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 03/10/2024, 12ª Câmara de Direito

Privado)".

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO IMPROVIDA. [...] FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. [...] Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. [...] Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. [...] Indenização [dano moral] fixada em R\$ 5.000,00 [...]. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO." (TJ-SP - Apelação Cível: 10002741120248260614 Tambaú, Relator: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 02/12/2024, 12ª Câmara de Direito Privado)".

"APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. ABERTURA DE CONTA POR TERCEIROS FRAUDADORES. [...] Responsabilidade objetiva da instituição financeira pela falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. Descumprimento das normas de segurança e identificação de clientes (KYC) previstas na Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Risco inerente à atividade bancária. Dever de restituição dos valores indevidamente transferidos [...] Dano moral configurado diante dos transtornos suportados pelo autor, arbitrado em R\$ 5.000,00 [...]. Recurso parcialmente provido." (TJ-SP - Apelação Cível: 10179121720228260068 Barueri, Relator: Paulo Sergio Mangerona, Data de Julgamento: 18/02/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV)".

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. [...] CONSUMIDOR. DEFEITO DO SERVIÇO. FALHA NA SEGURANÇA. ABERTURA DE CONTA DE PAGAMENTO. VIOLAÇÃO DAS NORMAS DO BACEN. [...] Instituição financeira ré que não cumpriu com a cautela na abertura da conta corrente, violando normas do BACEN. Banco apelante que deveria ter juntado aos autos os documentos comprovando a regularidade na abertura de conta (ainda que de forma sigilosa, restrita às partes). Abertura de conta fraudulenta que se mostrou determinante para o sucesso da fraude. Falha na prestação dos serviços. [...] SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJ-SP - Apelação Cível: 10018988020238260404 Orândia, Relator: Alexandre David Malfatti, Data de Julgamento: 29/10/2024, 12ª Câmara de Direito Privado)"



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Portanto, afasta-se a tese de culpa exclusiva da vítima. A negligência do réu, na verificação da identidade do correntista, propiciou a prática do ilícito.

Era mesmo o caso de reconhecer-se o dano moral na espécie. A falha na segurança bancária, com potencial dilapidação do patrimônio do consumidor mediante fraude, gera angústia e insegurança que extrapolam o mero dissabor.

A situação é agravada pela sensação de impotência da vítima diante da negligência das instituições financeiras que, ao facilitarem a abertura de contas para criminosos, contribuem para o ambiente de insegurança digital.

O dano é *in re ipsa*, decorrendo da própria gravidade da falha do serviço (violação do dever de segurança). A indenização possui, aqui, nítido caráter pedagógico, visando compelir os bancos a investirem em mecanismos mais rígidos de controle na abertura de contas.

Considerando as circunstâncias do caso e os precedentes desta Câmara, sem descuidar do fato de que a instituição financeira buscou amenizar as consequências do ato lesivo, encerrando a conta e cancelando todos os encargos que dele se originaram, inexistindo notícia de reflexos mais perniciosos ao cliente, a fixação da indenização em R\$ 5.000,00, tal qual o fizera o D. Juízo *a quo*, revela-se consentânea com as circunstâncias do caso, não comportando modificação.

Nestas condições, os recursos devem ser desprovidos, majorando-se a verba honorária fixada na origem em favor do patrono do autor, conforme art. 85, § 11 do CPC, a 17% (dezessete por cento) do valor corrigido da condenação.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Do exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** aos recursos,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

majorando os honorários advocatícios arbitrados em primeira instância em favor do patrono do autor, na forma do art. 85, § 11 do CPC, para 17% (dezesete por cento) do valor corrigido da condenação.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

**Flávia Beatriz Gonçalves da Silva**  
**RELATORA**  
**Assinatura digital**