



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000189184

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014768-62.2020.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que são apelantes KLEBER BETTIO GUNSCH – ME (JUSTIÇA GRATUITA) e KLEBER BETTIO GUNSCH (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, BANCO BRADESCO S/A, CRISTIANO BIANOR DOS SANTOS, BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A – BANCOOB, FOX PAY COBRANÇAS E INTERMEDIações EIRELI - ME e RABELO ATIVIDADES DE COBRANÇA EIRELI (RS PAGUE FACIL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 9 de março de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº.: 1014768-62.2020.8.26.0405

Apelante: Kleber Bettio Gunsch e outra

Apelados: Banco Cooperativo do Brasil S/A e outros

Ação: ação indenizatória

Origem: 1ª Vara Cível da Comarca de Osasco

Juiz de 1ª instância: Rubens Pedreiro Lopes

Voto nº 6317

DIREITO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR –
AÇÃO INDENIZATÓRIA – FRAUDE FINANCEIRA –
RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS (BANCO COOPERATIVO DO BRASIL
S/A, BANCO SANTANDER S/A E BANCO
BRADESCO S/A) – FALHA NA ABERTURA E
MONITORAMENTO DE CONTAS BANCÁRIAS –
PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DE
APELAÇÃO

I – Caso em exame. Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou procedente e parte ação indenizatória decorrente de fraude financeira, condenando apenas os beneficiários diretos das transferências à restituição dos valores, afastando a responsabilidade das instituições financeiras réis BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A, BANCO SANTANDER S/A e BANCO BRADESCO S/A.

II – Questão em discussão. Discute-se a responsabilidade civil das instituições financeiras requeridas pela abertura e manutenção de contas bancárias utilizadas para a prática de fraude por terceiros, bem como a existência de dano moral indenizável e a extensão da restituição dos valores transferidos.

III – Razões de decidir. Caracterizada a falha na prestação do serviço bancário por parte do BANCO COOPERATIVO DO BRASIL e do BANCO SANTANDER S/A, consubstanciada na ausência de comprovação da regularidade dos procedimentos de abertura, identificação e monitoramento das contas utilizadas pelos fraudadores, em violação às normas do Banco Central do Brasil, configurando fortuito interno e atraindo a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC e na Súmula 479 do STJ. Inexistência de nexo causal em relação ao BANCO BRADESCO S/A, diante da exclusão do polo passivo da empresa titular da conta beneficiária. Dano moral

não configurado, por ausência de lesão relevante aos direitos da personalidade, tratando-se de prejuízo de natureza estritamente patrimonial.

IV – Dispositivo e tese. Recurso parcialmente provido para reconhecer a responsabilidade solidária do BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A e do BANCO SANTANDER S/A, juntamente com os corréus beneficiários das transferências, condenando-os à restituição dos valores transferidos, excluído o montante destinado à conta vinculada ao BANCO BRADESCO S.A.; mantida a improcedência do pedido em relação a este último e rejeitado o pleito de indenização por danos morais.

Tese: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros quando evidenciada falha na abertura ou no controle de contas bancárias, configurando fortuito interno, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ, sendo indevida a reparação moral na ausência de ofensa relevante aos direitos da personalidade.

Legislação relevante citada: Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; arts. 389 e 406 do Código Civil; arts. 85 e 98, § 3º, do CPC; Resoluções BACEN nº 2.025/1993 e nº 4.753/2019; Circular BACEN nº 3.978/2020; Súmulas 54 e 479 do STJ; Tema 1.368 do STJ.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 880/886, cujo relatório se adota: *“JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos a inicial em relação aos corréus BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A SICOOB, BANCO SANTANDER S/A e BANCO BRADESCO S/A e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos autorais e, em relação aos réus RABELO ATIVIDADES DE COBRANÇAS E CADASTROS EIRELI (RS PAGUE FÁCIL), FOX COBRANÇAS E INTERMEDIações EIRELI ME e CRISTIANO BIANOR DOS SANTOS, para condená-los, solidariamente, a restituírem aos demandantes os valores transferidos por aqueles, nos termos exatos, dos demonstrativos de fls. fls. 74/81, corrigidos, monetariamente, pela tabela prática do TJ/SP., a contar de cada desembolso e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação até*

30/08/2024, após, pelo IPCA e juros moratórios de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Créditos (SELIC), deduzido o IPCA, com a advertência de que, caso a SELIC apresente resultado negativo os juros de mora serão considerados igual a 0 (zero) para efeito de cálculo no período de referência (art. 406, §§1º a 3º, Código Civil).”

Diante da sucumbência, (i) condenou a parte autora no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios a favor das instituições financeiras réas que, com base no artigo 85 § 2º, do CPC, fixou em 15% sobre o valor atualizado da condenação à razão de 5% para cada banco requerido, observando-se, entretanto, o que dispõe o artigo 98, § 3º, do CPC, (ii) condenou os réus, solidariamente, no pagamento de custas e de despesas de responsabilidade dos autores e, em honorários advocatícios a favor destes que, com base no artigo 85, §, 2º, do CPC, que fixou em 10% sobre o valor atualizado da condenação; (iii) condenou a parte requerente no pagamento de honorários advocatícios a favor da Defensoria, que fixou em 10% sobre o valor denegado (danos morais), atualizados desta data, observando-se o que dispõe o artigo 98, § 3º, do CPC.

Irresignada, apelou a parte requerente, aduzindo, em síntese, que as instituições financeiras devem responder solidariamente pelos danos. A parte fundamenta sua pretensão em quatro pilares principais: (i) teoria dos contratos coligados, pois existe integração sistêmica entre as instituições financeiras e a plataforma fraudulenta, configurando, assim, rede contratual para consecução de finalidade econômica única, (ii)

responsabilidade objetiva das instituições financeiras com base no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do C. STJ, caracterizando a situação como fortuito interno e invocando o dever de gerenciamento de riscos previsto na Resolução BCB nº 1/2020, (iii) violação de normas regulatórias do BACEN, especialmente a Resolução BCB nº 4.753/2019, que impõe às instituições financeiras o dever de verificar e validar a identidade dos titulares de conta, de modo que houve ausência de diligência na abertura e manutenção das contas fraudulentas, (iv) transcendência de mero aborrecimento em razão do prejuízo financeiro expressivo e do abalo psicológico sofrido.

Tempestiva e sendo a parte dispensada do recolhimento, dada a gratuidade de justiça (*cf.* fls. 957), vieram aos presentes autos contrarrazões (*cf.* fls. 911/922, fls. 923/934, fls. 938/945, fls. 946/952 e fls. 952/955).

É a síntese do necessário.

No caso, trata-se de recurso de apelação interposto por KLEBER BETTIO GUNSCH e KLEBER BETTIO GUNSCH – ME em face da r. sentença que julgou procedente em parte a ação indenizatória, condenando apenas os corréus RABELO ATIVIDADES DE COBRANÇA E CADASTRO EIRELI, FOX PAY COBRANÇAS E INTERMEDIações EIRELI e CRISTIANO BIANOR DOS SANTOS à restituição dos valores transferidos, afastando, contudo, a responsabilidade das instituições financeiras corrés BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A, BANCO SANTANDER S/A e BANCO BRADESCO S/A.

Narra a parte autora, ora apelante, que, no

mês de maio de 2019, foi contatado pela empresa LBLV, que se apresentou como corretora de investimentos e a convenceu a realizar aportes financeiros através da plataforma digital "META TRADERS 5".

Relata que, seguindo orientações de um suposto analista, realizou transferências bancárias no período de novembro de 2018 a abril de 2019, totalizando o valor de R\$ 122.310,97 (cfr. fls. 74/81). Posteriormente, constatou tratar-se de fraude, uma vez que a LBLV foi objeto de suspensão pela CVM por captação irregular de clientes.

Sentenciado o feito, o d. juiz de primeiro grau, acolheu em parte a pretensão autoral:

“JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos a inicial em relação aos corréus BANCO COOPORATIVO DO BRASIL S/A SICOOB, BANCO SANTANDER S/A e BANCO BRADESCO S/A e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos autorais e, em relação aos réus RABELO ATIVIDADES DE COBRANÇAS E CADASTROS EIRELI (RS PAGUE FÁCIL), FOX COBRANÇAS E INTERMEDIações EIRELI ME e CRISTIANO BIANOR DOS SANTOS, para condená-los, solidariamente, a restituírem aos demandantes os valores transferidos por aqueles, nos termos exatos, dos demonstrativos de fls. fls. 74/81, corrigidos, monetariamente, pela tabela prática do TJ/SP., a contar de cada desembolso e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação até 30/08/2024, após, pelo IPCA e juros moratórios de acordo com a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Créditos (SELIC), deduzido o IPCA, com a advertência de que, caso a SELIC apresente resultado negativo os juros de mora serão considerados igual a 0 (zero) para efeito de cálculo no período de referência (art. 406, §§1º a 3º, Código Civil).”

Contra a sentença recorreu a parte autora.

Pois bem.

DA ANÁLISE DOS COMPROVANTES BANCÁRIOS

Do simples compulsar dos autos é possível observar que a documentação de fls. 74/81 demonstra, de forma inequívoca, o fluxo das transferências realizadas pela parte autora no período compreendido entre o mês de novembro de 2018 e abril de 2019. Da análise pormenorizada dos tais comprovantes, extrai-se o seguinte:

1. Transferências para ARB Rabelo Empreendimentos (CNPJ 23.350.427/0001-15)

Conta no Banco Cooperativo do Brasil S/A (Banco 756, Agência 4293, Conta 1467204):

30/01/2019: R\$ 5.730,00

05/02/2019: R\$ 1.875,00

05/02/2019: R\$ 16.875,00

13/02/2019: R\$ 15.280,00

12/03/2019: R\$ 5.700,00

22/03/2019: R\$ 25.000,00

27/03/2019: R\$ 20.100,00

08/03/2019: R\$ 9.675,00

01/04/2019: R\$ 8.075,97

2. Transferência para Fox Pay Cobranças e Intermediações



(CNPJ 30.621.777/0001-34)

Conta no Banco Santander S/A (Banco 33, Agência 3611, Conta 13040230):

08/11/2018: R\$ 500,00

3. Transferência para G A Lopez Empreendimentos (CNPJ 18.920.169/0001-25)

Conta no Banco Bradesco S/A (Banco 237, Conta 295914):

11/04/2019: R\$ 13.500,00

Em síntese, a documentação de fls. 74/81 confirma que duas das três instituições financeiras corrés efetivamente mantinham contas correntes para os mencionados beneficiários, que participaram da referida cadeia fraudulenta narrada na petição inicial, recebendo valores transferidos pela parte autora, ora apelante.

DA QUESTÃO ESPECÍFICA DO BANCO BRADESCO S/A

No caso, tenho que merece destaque a situação particular do BANCO BRADESCO S/A, que se distingue dos demais bancos réus por uma circunstância processual relevante: a ré G A LOPEZ EMPREENDIMENTOS, titular da conta bancária mantida no BANCO BRADESCO, que recebeu a transferência de R\$ 13.500,00, foi excluída do polo passivo por decisão judicial de fls. 577.

Tal exclusão processual da beneficiária direta – G A LOPEZ EMPREENDIMENTOS – tem repercussão direta

na análise da responsabilidade do BANCO BRADESCO S/A. Se o próprio titular da conta bancária – que efetivamente recebeu e se beneficiou do valor – foi excluído da lide por decisão jurisdicional (fls. 577), com razão deve ser afastada a pretensão condenatória em face do BANCO BRADESCO S/A que apenas prestou o serviço de custódia da referida conta.

A lógica jurídica impõe coerência: não se pode responsabilizar o banco depositário quando sequer se responsabiliza o beneficiário direto da transferência.

Assim sendo, a pretensão de condenar o BANCO BRADESCO S/A isoladamente, sem que a G A LOPEZ EMPREENDIMENTOS figure no polo passivo da presente demanda, configuraria incongruência jurídica e, por conseguinte, violação ao princípio da causalidade adequada.

Isto posto, a r. sentença de improcedência deve ser mantida no que diz respeito ao BANCO BRADESCO S/A, afastando-se sua responsabilidade pelos fatos narrados.

DO BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A E

DO BANCO SANTANDER S/A

Respeitado o entendimento proferido pelo d. magistrado sentenciante, depreende-se dos autos que não é possível concluir pela inexistência de nexo de causalidade entre a conduta dos bancos corréus e o evento fraudulento de que adveio o prejuízo suportado pela parte autora, na medida em que de fato houve falha na segurança dos serviços prestados pelos

bancos ao permitir a abertura das tais contas bancárias, sem que fossem observadas as cautelas necessárias.

Importante consignar, neste ponto, que os bancos réus não trouxeram aos presentes autos qualquer documento da parte estelionatária, eventualmente exibido no ato da abertura da conta, deixando de demonstrar a regularidade de sua atuação.

Dessa forma, resta evidente a existência de falha na prestação dos serviços prestados pelos bancos réus, já que foram negligentes quanto à abertura das contas bancárias indicadas – **Banco 756, Agência 4293, Conta 1467204 e Banco 33, Agência 3611, Conta 13040230** –, receptoras das transferências de fls. fls. 74/81

Isto posto, ainda que a aludida fraude tenha sido praticada por terceiro e que a parte autora tenha concorrido para o evento, pois não adotou as cautelas esperadas, é certo que os fatos somente ocorreram porque houve falha concorrente por parte dos bancos no que tange à abertura de contas em nome de fraudadores, beneficiários das referidas transferências bancárias, circunstância decisiva para a consumação do golpe sob comento.

Vale destacar, ainda, que as Resoluções nº 2.025/1993 e nº 4753/2019 do Banco Central do Brasil tratam especificamente das normas relativas à abertura, manutenção e movimentação de contas bancárias, estabelecendo regras claras

que devem ser seguidas pelas instituições bancárias a fim de garantir a confiabilidade de seus procedimentos e a repressão à fraude.

Trata-se, portanto, de imposição cogente cujo descumprimento gera responsabilidade civil para os bancos.

Neste sentido, preconizam os artigos 2º, 7º e 8º, todos da Resolução nº 4.753/19 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; (...)

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.” (grifei)

É possível notar que o art. 2º da

Resolução nº 4.753/19 estabelece que as instituições financeiras devem adotar procedimentos e controles que de fato permitam verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta bancária, assim como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente. O artigo 7º, por sua vez, exige que as instituições financeiras assegurem a integridade e autenticidade das informações e documentos utilizados.

Tenho que mais relevante ainda é o artigo 8º, que determina a formalização em documento específico dos critérios para definição das informações necessárias à efetiva identificação e qualificação dos titulares da conta, bem como dos procedimentos de controle adotados. Referida exigência visa justamente criar rastro documental que permita posteriormente verificar se o banco cumpriu adequadamente seus deveres regulamentares.

Desta forma, a interpretação conjunta dos tais dispositivos permite inferir que compete às instituições financeiras estabelecerem quais documentos reputam adequados e suficientes para a identificação dos titulares de contas bancárias 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 do Brasil (BACEN).

Aliás, registro que no contexto de combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, o BACEN também editou a Circular nº 3.978/20, que estabelece

procedimentos para identificação de clientes e conhecimento de suas atividades (**política KYC – Know Your Customer**). Referida normativa impõe às instituições financeiras o dever de não apenas verificar documentos formalmente, mas de fato conhecer seus clientes, suas atividades econômicas e a compatibilidade das movimentações financeiras com o perfil declarado. Trata-se, pois, de gerenciamento de riscos e ao “*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 contratação, deve a instituição bancária responder pelo prejuízo causado, inserindo-se a hipótese no risco da atividade da fornecedora, nos termos há muito pacificados na 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.*”.

Nesse contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa dos bancos réus – na medida em que não colocaram em prática as medidas de segurança necessárias para evitar a abertura das contas bancárias, facilitando, assim, a conduta do falsário – e a consumação dos prejuízos sofridos pelos autores.

Saliente-se, neste ponto, que o fraudador apenas logrou êxito na empreitada criminosa pois, além de convencer e induzir a parte autora em erro, também encontrou na

fragilidade do sistema bancário de abertura e movimentação de contas bancárias dos bancos corréus um campo fértil e propício para recebimento dos valores, consumando-se a apropriação indevida.

Aliás, a análise detida dos comprovantes (*cfr.* fls. 74/81) revela elementos que não podem ser ignorados.

As transferências realizadas tiveram como beneficiárias três empresas distintas:

1. **ARB RABELO EMPREENDIMENTOS** (conta no **BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A**);
2. **FOX PAY COBRANÇAS E INTERMEDIações** (conta no **BANCO SANTANDER S/A**);
3. **G A LOPEZ EMPREENDIMENTOS** (conta no **BANCO BRADESCO S/A**).

Quanto às empresas ARB RABELO e FOX PAY, verifica-se que suas denominações sociais guardam relação direta com atividades de cobrança, intermediação, assim como gestão, o que atrairia maior volume de transferências.

Esta característica impunha aos bancos custodiantes dessas contas – ARB RABELO (conta no BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A) e FOX PAY (conta no BANCO SANTANDER S/A) – um dever ainda mais rigoroso de verificação da regularidade da abertura de conta e da compatibilidade das movimentações com o objeto social declarado.

No que tange à **ARB**, os comprovantes

demonstram que referida empresa recebeu a maior parte dos valores transferidos pela parte autora, em múltiplas operações – nove operações –, totalizando o valor de R\$ 108.310,97. Este volume expressivo de transferências, recebidas em curto período e provenientes de um mesmo remetente, representava atividade, no mínimo, suspeita que deveria ter sido objeto de algum monitoramento por parte do BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A.

Dessarte, em razão da evidente falha na abertura das contas bancárias, deverão os bancos corréus arcar com os prejuízos materiais decorrentes das tais transferências.

Pertinente a transcrição de arestos acerca da hipótese aqui tratada:

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. FRAUDE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PROVIMENTO DO RECURSO. I. Caso em exame Apelação interposta pela autora contra sentença de improcedência em ação de indenização por danos materiais decorrentes de golpe eletrônico, no qual foi realizada transferência de R\$ 44.000,00 via PIX e TED para conta aberta em instituição financeira utilizada por fraudadores, com pedido de reparação material pela falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré. II. Questão em discussão Há duas questões em discussão: (i) saber se houve cerceamento de defesa ou ausência de fundamentação na sentença que julgou improcedente o pedido; e (ii) saber se a instituição financeira pode ser responsabilizada objetivamente pelos danos causados em decorrência de fraude praticada por terceiros mediante abertura irregular de conta corrente utilizada para a prática de estelionato. III. Razões de decidir Rejeitada a preliminar de ausência de

fundamentação, porquanto a sentença apresentou as razões do convencimento. Dispensável a produção de novas provas, conforme entendimento consolidado. Verificado que a instituição financeira ré falhou no cumprimento de seu dever de segurança ao permitir a abertura de conta corrente utilizada para prática de fraude por terceiros sem a devida cautela e verificação mínima exigida pela Resolução BACEN nº 4.753/2019, configurando defeito na prestação do serviço, nos termos do art. 14, § 1º, do CDC. Constatado o nexo de causalidade entre a falha do serviço e o dano suportado pela autora, aplicando-se a responsabilidade objetiva prevista no CDC e a Súmula nº 479 do STJ, sendo devida a restituição integral do valor transferido em decorrência do golpe. IV. Dispositivo e tese Recurso provido. Pedido julgado procedente, condenando o réu ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 44.000,00, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora a partir do desembolso. Tese de julgamento: "1. Não há nulidade na sentença por ausência de fundamentação quando as razões do julgado estão expostas de forma clara e suficiente. 2. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados a consumidor em decorrência de fraude praticada por terceiros mediante utilização de conta aberta sem observância das cautelas exigidas pela regulamentação vigente, nos termos do CDC e da Súmula nº 479 do STJ." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VIII, 7º, parágrafo único, 14; CC, art. 389, p.u., art. 406, p.u.; Resolução BACEN nº 4.753/2019, arts. 2º e 7º; CPC, arts. 85, § 2º, e 487, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; STJ, Súmula nº 297; TJSP, Apelação Cível 1038016-60.2024.8.26.0100, Rel. Alexandre David Malfatti, j. 05.06.2025; TJSP, Apelação Cível 1000707-26.2023.8.26.0266, Rel. João Battaus Neto, j. 07.10.2024; TJSP, Apelação Cível 1012565-52.2023.8.26.0590, Rel. Léa Duarte, j. 29.05.2025. (TJSP; Apelação Cível 1029420-45.2024.8.26.0405; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito

Privado 2); Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/07/2025; Data de Registro: 28/07/2025) (grifei)

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DO FALSO LEILÃO. ABERTURA FRAUDULENTE DE CONTA BANCÁRIA. FALTA DE VERIFICAÇÃO MÍNIMA DA IDENTIDADE. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. O autor alegou ter realizado depósitos acreditando ter arrematado veículos em leilão virtual e somente após os pagamentos descobriu ter sido enganado. Imputou ao banco réu a responsabilidade pela abertura irregular das contas utilizadas na fraude pelos criminosos, requerendo o ressarcimento dos prejuízos sofridos. A sentença julgou procedentes os pedidos para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 56.260,00 e indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Apela o requerido. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há uma questão em discussão: definir se a instituição financeira pode ser responsabilizada pela abertura de contas bancárias utilizadas por terceiros em fraude eletrônica. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A abertura das contas que receberam os depósitos do autor foi realizada de forma negligente, com violação aos arts. 2º, 7º e 8º da Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central, uma vez que não houve comprovação da verificação da identidade dos titulares nem apresentação de documentos válidos. 4. O banco não comprovou a higidez do processo de abertura das contas, tampouco apresentou documentos de identificação dos correntistas, o que evidencia falha grave em seus mecanismos de segurança, caracterizando desídia e contribuindo decisivamente para a concretização da fraude. 5. O nexo causal entre a conduta omissiva do banco e o dano sofrido pelo autor está presente, sendo inaplicável a alegação de culpa exclusiva da vítima, pois a atuação da instituição financeira foi determinante para a consumação do golpe. 6. O dano moral é reconhecido, pois a fraude gerou

abalo emocional significativo ao autor. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por correntistas quando falham em adotar medidas de segurança adequadas na abertura de contas bancárias, conforme exige a Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, X; CDC, arts. 6º, VIII, 7º, parágrafo único, e 14; CC, art. 927, parágrafo único; Resolução BACEN nº 4.753/2019, arts. 2º, 7º e 8º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas nº 297 e 479; TJSP, Apelação Cível 1011150-39.2020.8.26.0008, Rel. Angela Moreno Pacheco de Rezende Lopes, j. 27/02/2023; TJSP, Apelação Cível 1017670-88.2024.8.26.0100, Rel. Carlos Abrão, j. 16/10/2024; TJSP, Recurso Inominado Cível 00048764620238260566, Rel. Celso Maziteli Neto, j. 27/06/2024. (TJSP; Apelação Cível 1012565-52.2023.8.26.0590; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de São Vicente - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/05/2025; Data de Registro: 30/05/2025) (grifei)

Assim sendo, a abertura de contas para empresas que posteriormente são utilizadas para práticas fraudulentas constitui fortuito interno, não fortuito externo. Insere-se no âmbito dos riscos previsíveis da atividade bancária, principalmente em contexto de crescente sofisticação das fraudes financeiras. Isto é, os bancos, como agentes econômicos que auferem lucro com a prestação de serviços, devem arcar com os custos de implementação de sistemas de controle eficazes, não podendo transferir para a sociedade os prejuízos decorrentes de falhas nesses sistemas.

Cumprido consignar que os valores deverão

ser devidamente corrigidos pelos índices da Tabela Prática do E. TJSP a partir de cada desembolso, com juros moratórios de 1% ao mês a partir de cada desembolso (Súmula nº 54 do C. STJ), observando-se que a partir de 30/08/2024 a correção e os juros de mora passam a ser disciplinados segundo o comando previsto nos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil.

Vale pontuar que a atualização monetária e juros de mora devem ser computados da seguinte forma: (i) antes da entrada em vigência da Lei nº 14.905/2024 incidirá exclusivamente a Taxa Selic em obediência ao disposto no **Tema 1.368** do C. STJ: “O art. 406 do Código Civil de 2002, antes da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional.”; (ii) após a entrada em vigência da tal lei, a atualização se dará pelo IPCA/IBGE e os juros pela Taxa Selic, abatido o IPCA (art. 389, parágrafo único e art. 406, parágrafo 1º, ambos do Código Civil).

DA INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANO MORAL

No que tange ao pleito de indenização a título de dano moral, como sabido, o dever de indenizar decorre do preceito insculpido no art. 5º, inc. X, da Constituição Federal, que preconiza a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas, restando assegurado o direito de indenização pelo dano material ou pelo dano moral advindo de sua violação.

Contudo, esclareço que nem toda situação de sofrimento, transtorno ou aborrecimento ensejará reparação, mas só situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais.

Em outros termos, apenas se considera dano moral indenizável o dano que atinge a honorabilidade, dando azo à dor subjetiva, que de fato transcende a normalidade dos dissabores cotidianos, de fato responsável pela ruptura no equilíbrio emocional da pessoa, interferindo de forma intensa e significativa em seu bem-estar.

À vista disso, tenho que os fatos narrados na inicial não possuem o condão de acarretar, por si só, dano moral, sendo necessária, pois, a comprovação ou, até mesmo, o consenso acerca dos fatos que levam a presumir, a desestabilização psíquica ou a lesão à personalidade.

Assim, reputo que não se trata de ofensa que repercute na órbita moral da parte autora. Isto é, não é possível dizer que a parte requerente tenha sofrido qualquer tipo de humilhação, constrangimento, ou então que a sua honra tenha sido abalada perante a sociedade, apenas em razão dos fatos aqui narrados.

No caso, diferentemente do que faz crer a parte requerente, ora apelante, mostra-se indispensável a efetiva demonstração de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável ao réu, ocasionaram grave ofensa à sua honra.

Porém, do simples compulsar dos autos, noto a incidência de meros aborrecimentos, sendo certo, ainda, que “(...) tais acontecimentos não podem ser alçados a esfera do dano moral”, como bem elucidado pela r. sentença:

“Não se ignoram os transtornos vivenciados pelos requerentes; todavia, na hipótese, tais acontecimentos não podem ser alçados a esfera do dano moral.”

Trata-se de fato desagradável, do cotidiano, sem repercussões mais graves, pois os aborrecimentos vivenciados não podem ser interpretados como ofensa à honra ou dignidade.”

Convém, ainda, registrar parte do voto proferido no e. Superior Tribunal de Justiça sobre a banalização do instituto de danos morais, nos seguintes termos e conforme Ministro João Otávio de Noronha: “o Brasil deturpou o sentido de dano moral”, de modo que se criou uma espécie de “dano moral automático”. O erro, por si só, gera dano moral, ainda que desacompanhado de dolo, da intenção. Bastou errar: dano moral. Nós criamos uma indústria mais perversa de dano moral do que aquela combatida já nos Estados Unidos, tal o grau de utilização do instituto. Qualquer coisa: dano moral. Qualquer equívoco: dano moral.”(REsp 1.386.424).”
(grifei)

Em verdade, quanto aos danos morais, o que se vem observando é que existe uma verdadeira enxurrada de ações reclamando indenizações a título de danos morais pelos motivos mais variados e inusitados, que em sua grande maioria se mostra insubsistente, como este aqui tratado.

Aliás, é certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: “Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas

pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.” (...) “Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.” (...) “Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.” (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câ. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina: *“Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas”. (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).*

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz: *“O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente”. (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)”. (“A Responsabilidade Civil por Dano Moral”, Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).*

A doutrina de Antônio Chaves fere de perto a questão: *“propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano*

moral não implica no reconhecimento de todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.” (“in” Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982).

O senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos autos podem acontecer, e, se não houve conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado, entende-se que ela não atingiu a moralidade, afetividade ou até mesmo a intimidade da parte, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou até sensações negativas capazes de lhe ofender a honra.

Trata-se, pois, de situação que embora seja desconfortável, jamais chegou a impor qualquer abalo de natureza moral, limitando-se ao campo das relações contratuais.

Assim, não é possível dizer que a parte autora sofreu qualquer tipo de humilhação, constrangimento, ou então que a sua honra tenha sido abalada perante a sociedade, somente em razão dos fatos narrados nos autos, daí porque a negativa do pedido de indenização é vista como de rigor, até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

José de Aguiar Dias preleciona que: “(...) o

dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação" (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse sentido a lição de Agostinho Alvim:

"(...) como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).

Aliás, transcrevo entendimento fixado pelo

C. Superior Tribunal de Justiça acerca do tema:

"A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral. Há que se avaliar as circunstâncias que orbitam o caso, muito embora se admita que a referida conduta acarrete dissabores ao consumidor. Assim, a caracterização do dano moral não dispensa a análise das particularidades de cada caso concreto, a fim de verificar se o fato extrapolou o mero aborrecimento, atingindo de forma significativa algum direito da personalidade do correntista."

(STJ, AgInt nos EDcl no AREsp 1669683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe 30/11/2020
(grifei)

Desta forma, considerada a integralidade de elementos constantes nos autos, de rigor a improcedência do pedido de indenização a título de dano moral.

Centrado em tais considerações, merece ser redistribuída a sucumbência da seguinte forma (i) parte autora: 1/5 (um quinto) dos valores correspondentes às custas e às despesas processuais, bem como honorários advocatícios devidos ao BANCO BRADESCO, ora arbitrado em 13% sobre o valor atualizado do pedido que lhe dizia respeito (valor de R\$ 13.500,00) e à Defensoria Pública, ora arbitrado em 11% sobre o valor denegado atualizado (danos morais de R\$ 20.000,00), observado o artigo 98, § 3º, do CPC, (ii) corréus (RABELO, FOX PAY, CRISTIANO BIANOR, BANCO COOPERATIVO DO BRASIL e BANCO SANTANDER): 4/5 (quatro quintos) dos valores correspondentes às custas e às despesas processuais, assim como honorários advocatícios devidos à parte autora, ora arbitrado em 20% sobre o valor atualizado da condenação (R\$ 108.810,97).

Ante o exposto, pelo meu voto **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da parte autora interposto para: (i) reformar a sentença no tocante à responsabilidade das instituições financeiras BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S/A e BANCO SANTANDER S/A, condenando-os solidariamente com os corréus RABELO ATIVIDADES DE COBRANÇA E CADASTRO EIRELI, FOX PAY COBRANÇAS E INTERMEDIações EIRELI e CRISTIANO BIANOR DOS SANTOS à restituição à parte requerente do valor de



R\$ 108.810,97 (cento e oito mil, oitocentos e dez reais e noventa e sete centavos), correspondente ao total transferido pela parte autora com exclusão do montante de R\$ 13.500,00 destinado à G A LOPEZ EMPREENDIMENTOS (conta no BANCO BRADESCO S/A); (ii) manter a sentença no ponto em que julgou improcedente a pretensão em face do réu BANCO BRADESCO S/A, em razão da exclusão do polo passivo da empresa beneficiária G A LOPEZ EMPREENDIMENTOS, conforme decisão de fls. 577; (iii) manter a sentença no ponto em que julgou improcedente o pedido de indenização a título de danos morais, (iv) esclarecer que a responsabilidade entre os corréus (RABELO, FOX PAY, CRISTIANO BIANOR, BANCO COOPERATIVO DO BRASIL e BANCO SANTANDER) é solidária, podendo a parte requerente exigir de qualquer deles a integralidade da condenação, resguardado o direito de regresso entre os demais corresponsáveis, observando-se que eventual pagamento realizado por um dos devedores extinguirá de modo proporcional a obrigação de todos, vedado o enriquecimento sem causa da parte credora.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator