



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000246071

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014771-05.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A, é apelado DENISE SOBRAL ORNELLAS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, deram provimento em parte ao recurso, tendo sido acompanhado pelos 3º, 4º e 5º juízes. Vencido o 2º juiz que declara., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), ACHILE ALESINA, ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 20 de março de 2026.

CARLOS ORTIZ GOMES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível Processo nº 1014771-05.2024.8.26.0590

Origem: **Foro de São Vicente/2ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: **Mário Roberto Negreiros Velloso**

Recorrente: **Stone Instituicao de Pagamento S.a**

Recorrida: **Denise Sobral Ornellas Justiça Gratuita**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 04615

Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de contrato c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral. Contratação de empréstimo. Sentença de procedência. Inconformismo do réu.

Pedido de efeito suspensivo ao recurso. Prejudicado ante o julgamento do mérito.

Preliminar de ilegitimidade passiva. **Não acolhimento.** Réu que guarda pertinência subjetiva com a pretensão deduzida pela autora na petição inicial. ***Preliminar rejeitada.***

Mérito. Autora que foi contatada por suposto preposto do réu Banco Bradesco e realizou, seguindo suas orientações, contratação de empréstimo e transferência do valor mutuado para terceiro, cuja conta era mantida perante o réu Stone. Extinção do feito em relação ao Banco Bradesco, ante o acordo entabulado entre as partes, com prosseguimento da demanda em relação ao acionado Stone, sendo os pleitos inaugurais julgados procedentes. Responsabilidade do réu Stone. I. Abertura, sem cautela, da conta utilizada pelo estelionatário. Apesar da veemente acusação da parte autora, o banco não produziu qualquer prova de que efetivamente obedecera aos protocolos de segurança do Banco Central do Brasil, quanto aos cuidados necessários para a abertura da conta, o que concorreu decisivamente para o sucesso do crime de estelionato. Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). Obrigatoriedade da observância dos acórdãos de resolução de demandas repetitivas (art. 927, III, CPC). **Conta que serviu de instrumento necessário para a prática do crime. Ausência de comprovação da regularidade na abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pela Resolução 4.753/2019 do BACEN.** Com efeito, sem embargo da gravidade das falhas imputadas para a abertura da conta em nome do estelionatário, o réu não produziu qualquer prova em sentido contrário, sobre os cumprimentos dos protocolos determinados pelo Banco Central do Brasil para a abertura de contas. Deixou de demonstrar a diligência efetiva no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe. **Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ. Tema 466 do STJ.** A conduta do banco réu foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. **Dever de ressarcimento bem reconhecido.** Se for o caso, os bancos poderão manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Precedentes desta C. Câmara. **Recurso desprovido nessa parte.**

Dano moral. **Afastamento.** O simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer outro fator que o qualifique, não configura o dano moral indenizável. Precedente da Câmara. **Recurso provido nessa questão.**

Recurso provido, em parte.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 440/443 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de contrato c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral proposta por **Denise Sobral Ornellas** contra **Banco Bradesco S. A. e Banco Stone IP S. A.**, se apresenta nesses termos:

“(...) Posto isto, JULGO PROCEDENTES os pedidos para condenar a requerida a:

a) restituir a autora a quantia descontada indevidamente, com

correção monetária desde o respectivo desconto e juros de mora de 1% ao mês, calculados a partir da citação;

b) compensar o dano moral da parte autora no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) corrigidos monetariamente a partir desta data (Súmula 362 do STJ), além de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, além de custas e honorários sucumbenciais, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§2º e 6º, do Novo Código de Processo Civil, extinguindo o processo nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil.

Anoto que, diante do início da eficácia da Lei n. 14.905/2024 que alterou a redação dos arts. 389 e 406 do Código Civil, em observância aos critérios de direito intertemporal, a correção monetária e os juros de mora serão calculados da seguinte forma:

I - até a data de 29/08/2024, o índice da correção monetária será calculado pela Tabela Prática do TJSP e os juros de mora serão de 1% ao mês.

II- a partir 30/08/2024, o índice da correção monetária será o do IPCA ou do que vier a substituí-lo (art. 389, parágrafo único, CC); e os juros de mora será o da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzida a variação do IPCA (índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do CC" (fl. 442).

Insurge-se o réu Stone, argumentando (fls. 458/469), em síntese, preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta que: a) a autora acreditou no contato realizado por fraudadores e realizou as transações, fornecendo seus acessos pessoais e intransferíveis; b) os documentos apresentados ao azo da abertura da conta bancária são legítimos; c) os danos alegados na inicial não decorreram de qualquer conduta de sua parte; d) inexistente dano material a ser reparado; e e) a indenização por dano moral deve ser afastada ou ao menos reduzido o valor fixado. Requer, na esteira, a concessão de efeito suspensivo e a reversão do julgamento.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 470/471 e 482/483).

Ausentes contrarrazões.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



Pedido de efeito suspensivo ao recurso

Resta prejudicado o pedido de efeito suspensivo ao recurso, tendo em vista o julgamento do mérito.

Preliminar de ilegitimidade passiva

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*, vez que, conforme se extrai da petição inicial, o valor oriundo de contratação não reconhecida pela autora foi transferido para conta bancária mantida perante o réu Stone, alegando a requerente que esse não teria observado a regularidade e segurança para abertura de conta em nome de fraudador, devendo responder pelos danos causados, guardando, pois, pertinência subjetiva com a pretensão deduzida na exordial.

Rejeita-se, pois, a preliminar arguida.

Mérito

Narra a autora na inicial que entrou em contato com o réu Banco Bradesco via canal *Fale Fácil*, indicado no verso do cartão de crédito, para informar o extravio e solicitar novo plástico. Afirma que durante o atendimento a ligação caiu e que houve retorno por parte de pessoa que se identificou como sendo preposto do banco. Aduz que isso ocorreu uma segunda vez, tendo sido informada pelo atendente que, por equívoco, a conta corrente havia sido cancelada, mas que a situação seria resolvida. Alega que foi contatada por terceiro atendente que disse que foi realizado depósito de valor indevido em sua conta e que seria necessário estornar esse valor, de modo que lhe fora enviado um código de barras via Whatsapp, tendo procedido conforme lhe fora orientado, quando percebeu ter sido vítima de golpe. Pontua ter noticiado esses fatos à sua gerente e que tomou conhecimento de que esse valor era referente à contratação de empréstimo consignado, cujo cancelamento foi solicitado perante o banco, sem êxito. Em relação ao réu Stone, assevera que esse não observou a regularidade e segurança para abertura de conta em nome de fraudador, devendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responder pelos danos causados. Requer seja declarada a inexigibilidade do contrato de empréstimo e a condenação dos réus na restituição dobrada dos valores pagos a título de parcelas do mútuo e no pagamento de indenização por dano moral de R\$ 10.000,00.

O réu Banco Bradesco apresentou contestação a fls. 207/254.

O réu Stone, em defesa a fls. 338/351, afirma que a autora não observou o dever de cuidado, realizando transferência de vultoso valor para terceiro sem prévia verificação, restando configurada culpa exclusiva de terceiro e da requerente, não tendo participado, ainda, do golpe aplicado contra a parte. Defende que a abertura de conta foi realizada mediante a apresentação de documentos legítimos, sem indícios de fraude, e que atuou como mera intermediadora do pagamento, rechaçando o pleito inaugural.

A autora e o réu Banco Bradesco firmaram acordo (fls. 384/387), ora homologado pela r. sentença a fls. 400, que julgou pela extinção do feito em relação ao acionado, com fundamento no art. 487, III, *b*, do CPC, prossequindo a demanda apenas quanto ao réu Stone.

Pois bem.

Afirmou a autora ter sido vítima de golpe praticado por terceiro, o que foi ratificado pelo réu Stone em contestação.

No caso em comento, verifica-se que o réu Stone deixou de comprovar a regularidade e as cautelas necessárias para a abertura da conta que propiciou a fraude. Também não demonstrou os procedimentos de segurança na verificação das operações bancárias realizadas pelos seus clientes.

Se limitou a alegar, em suma, culpa exclusiva da autora e a informar, genericamente, a obediência aos procedimentos exigidos pelo Banco Central.

Não houve, porém, a efetiva demonstração da segurança nos trâmites adotados no processo de abertura de contas e na segurança das operações.

Como se sabe, as falhas na abertura de contas bancárias e na concessão de financiamentos geram grande volume de fraudes em prejuízo dos



consumidores. A partir de tal fenômeno, surgiram sobre o tema recursos multitudinários, o que determinou o desencadeamento do julgamento sob o regime dos recursos repetitivos pelo STJ:

“EMENTA RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. **INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.**

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: **As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -**, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido” (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011; g. n.).

Como é sabido, é obrigatória a observância dos acórdãos de resolução de demandas repetitivas, nos termos do art. 927, inc. III, do CPC.

Na seara do Direito, via de regra, não basta alegar, é preciso mais, é necessário provar.

No caso vertente não houve culpa exclusiva da vítima ou do terceiro. Ao reverso, a conduta acentuadamente descuidada do banco na abertura da conta em favor do estelionatário foi essencial para que a fraude contra a parte autora fosse perpetrada.

A conduta da parte ré foi determinante, vale dizer, o seu comportamento encerrou a **causalidade adequada** para gerar os danos verificados. Há nítido nexos causal entre a conduta desidiosa do banco e dano sofrido pela acionante.

Sergio Cavalieri Filho, com a costumeira percuciência, referindo-se ao escólio do Des. Martinho Garcez Neto, assinalando que a teoria preponderante é a da **causa adequada**. Destaca que para se aferir a idoneidade da ação ou omissão para produzir o dano, se faz necessária a indagação:

"(...) a ação ou omissão do presumivelmente responsável era, por si mesma, capaz de normalmente causar o dano?"

Tal pergunta é uma consequência deste princípio: para se estabelecer a causa de um dano é preciso fazer um juízo de probabilidades. Portanto, se se responder afirmativamente, de acordo com a experiência da vida, se se declara que a ação ou omissão era adequada a produzir o dano, então, este é objetivamente imputável ao agente. O juízo de probabilidades ou previsibilidade das consequências é feito pelo juiz, retrospectivamente, e em atenção ao que era cognoscível pelo agente, como exemplar do tipo do homem médio.

O que se deve indagar é, pois, qual dos fatos, ou culpas, foi adequado para o evento danoso, isto é, qual dos atos imprudentes fez com que o outro, que não teria consequências por si só, determinasse, adjuvado por ele, o acidente' (...)¹".

De fato, a conduta do banco criou a atmosfera propícia às ações criminosas de estelionatários, com potencial para lesar pessoas (Ap. 1011843-67.2022.8.26.0100², Rel. Des. Ferreira da Cruz), como ocorreu, efetivamente, com a parte demandante.

Em caso parelho, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo teve oportunidade de reconhecer o direito à indenização:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. GOLPE WHATSAPP. SOLICITAÇÃO DE REMESSA DE DINHEIRO. FRAUDADOR QUE SE PASSOU PELO FILHO DA CONSUMIDORA. FALHA DO BANCO DESTINATÁRIO. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E RESPEITO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESPONSABILIDADE DO BANCO DIGITAL. Autora vítima de golpe do whatsapp em que o fraudador se passou pelo seu filho e lhe solicitou a transferência de valores através de pix. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira corré. Fato do serviço. **Abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe.** Além das exigências para abertura de contas correntes, também a

¹ Cf. Sérgio Cavalieri Filho in *Programa de responsabilidade Civil*, Ed. Atlas, S. Paulo, 2019, 13ª ed., p. 70.

² **Apelação Cível 1011843-67.2022.8.26.0100; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 24ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/08/2022; Data de Registro: 06/08/2022.**

transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos – como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. **A instituição bancária não adotou cautelas para abertura da conta corrente que serviu de instrumento para fraude via PIX, deixando de trazer para os autos prova de ação em conformidade com regulamentação do BACEN.** Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, determina-se a devolução da quantia transferida pela autora. Diante da falha e responsabilidade do banco corréu no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentada pela autora no importe de R\$ 5.000,00. E terceiro, rejeita-se a pretensão de indenização dos danos morais. Em que pese a situação de frustração vivenciada pela autora, a partir da privação do valor referente à transação impugnada, não demonstrou como se deu a repercussão extrapatrimonial. A falha do banco no cancelamento da ordem de transferência, como reconhecido, produziu apenas efeitos na esfera material. A autora não demonstrou nos autos que a privação momentânea da quantia implicou consequências extraordinárias ou impactou sua renda mensal. Ação julgada parcialmente procedente, em segundo grau, em relação aos bancos corréus. SERVIÇO DO FACEBOOK. AUSÊNCIA DE FALHA. NEXO CAUSAL NÃO DEMONSTRADO. Prestação de serviços. Golpe do whatsapp. Ausência de falha na atuação da corré Facebook. A autora recebeu uma mensagem via whatsapp de um número estranho, na qual uma pessoa se passava por seu filho. Não houve clonagem do número ou o uso indevido dos dados do filho da autora. Ação julgada improcedente em relação à empresa corré FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE IMPROVIDO” [destaquei] (**Apelação Cível 1000283-51.2023.8.26.0664; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023).**)”

Colhe-se do corpo do v. Acórdão:

"Pelo que se depreende de todo o processado, os réus BANCO BRADESCO S/A e BANCO NEXT S/A falharam na abertura da conta corrente, negligenciando na conferência da documentação e na observação da sua manutenção. Isso permitiu ao fraudador que pudesse concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.

Em sua contestação (fls. 124/142), os réus buscaram apontar para culpa exclusiva da autora, que após o recebimento de mensagem de whatsapp, realizou o PIX ao estelionatário sem tomar as devidas cautelas. **Porém, a questão colocada era outra.**

Na verdade, o exame da responsabilidade da instituição financeira envolvia sua atividade de abertura de conta corrente ao estelionatário, elemento fundamental para o sucesso daquele evento danoso, bem como o desenrolar da situação após a ocorrência do golpe.

E, nessa ordem de ideias, **cabia aos bancos réus a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura de uma conta corrente com exigências do BACEN.**

Entretanto, sequer se dispôs a juntar documentos dos titulares da conta. Ou seja, sequer se sabe se os beneficiários existem ou se houve o uso indevido de seus documentos.

Além disso, restou evidente a falha na prestação de serviços da instituição financeira em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o cadastro de terceiro estelionatário, com a utilização da conta para a prática de crime que culminou na transferência de valor para a referida conta.

O fraudador só logrou êxito na empreitada criminoso, porque, além de convencer e induzir a autora em erro, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes do banco réu um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

No caso concreto, cabia ao banco réu cumprir os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, *in verbis*:

'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. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre: I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; II - (...); **III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta;**

Evidentemente, não se está a dizer que a autora não foi enganada pelo golpe. Porém, ela não agiu como causadora determinante para

sucesso. O dinheiro só foi apropriado pelo fraudador, porque, insistisse, havia logrado abrir uma conta corrente no banco réu. Essa a causa determinante para o sucesso do golpe.

Pode-se afirmar, contudo, numa realidade cada vez mais conhecida de multiplicidade verdadeira progressão geométrica de possibilidades de fraudes, que ninguém melhor do que as instituições financeiras para destinarem investimentos ao combate às fraudes.

A questão não se exaure na atribuição à consumidora uma atenção redobrada com contatos por telefone, "whatsapp", mídias sociais, etc., de modo a torná-lo cada vez mais preparada para não se deixar levar pelos golpes de estelionatários inescrupulosos. Daí não basta uma publicidade abundante das instituições financeiras. Ela auxilia, mas serve de exclusão sua responsabilidade nos eventos danosos.

A identificação do nexos causal eficiente para realização dos golpes continua, diante daquele quadro múltiplo e cada vez mais sofisticado, a impor a indagação sobre de quem é a obrigação pela segurança do sistema bancário. E isso, com o devido respeito, conduz à atividade do fornecedor: instituição financeira.

A falha do banco réu foi decisiva e, mais relevante, porque se deu num campo profissional e habituado às ações dos fraudadores. Como admitir a insuficiência de medidas de segurança incapazes de detectar falhas no reconhecimento facial, a autenticidade dos endereços e a interferência externa na movimentação indevida de uma conta corrente?

Em suma, se não havia culpa exclusiva do consumidor, incidia reconhecimento da responsabilidade do banco réu por fato do serviço, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor".

A postura do banco é inaceitável, reveladora de elevado desleixo e falta de cuidados elementares. Não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pela **Resolução 4.753/2019, do Banco Central do Brasil (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.

§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.

[...]

§4º As informações de identificação e de qualificação dos titulares de conta de depósitos e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições. § 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o caput às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, bem como observar a legislação e a regulamentação vigentes.

[...]

Art. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre: I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; II - as características da conta e as regras básicas de seu funcionamento, inclusive com relação às formas disponíveis de movimentação, aos procedimentos para cobrança de tarifas e aos prazos para fornecimento de comprovantes e de outros documentos; III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta; [...]; VI - os procedimentos para atualização das informações dos titulares, inclusive para fins de atendimento ao disposto no art. 2º, § 5º;

[...]

Art. 6º As instituições devem encerrar conta de depósitos em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave.

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."

Na espécie, a evidência do dano (e da sua causa) é de tal ordem, que **a coisa fala por si** (*the thing speaks for itself*) – *res ipsa loquitur*.

Com efeito, sem embargo da gravidade das falhas imputadas para a abertura da conta em nome do estelionatário, a parte ré não produziu qualquer prova em sentido contrário, sobre os cumprimentos dos protocolos determinados pelo Banco Central do Brasil para a abertura de conta. Deixou de comprovar a diligência efetiva no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na mesma linha, em situações semelhantes, o E. Tribunal de Justiça e as Câmaras de Direito Privado do Estado de São Paulo:

“Apelação. Indenizatória. “Golpe do Falso Emprego”, pelo qual a vítima é induzida a realizar “missões” mediante realização de transferências via “Pix”, com a promessa de restituição dos montantes e recebimento de comissão. Relação de consumo por equiparação (art. 17 do CDC). **Réus que não demonstraram a regularidade da abertura das contas utilizadas pelos fraudadores para aplicação do golpe e recepção dos valores. Risco da utilização da ferramenta “Pix” que é imputada ao fornecedor dos serviços bancários. Falha na prestação dos serviços. Negligência evidenciada pela ausência de documentos mínimos na abertura das contas. Responsabilidade objetiva. Súmula 479 do C. STJ. Restituição dos valores transferidos determinada.** Danos morais configurados, sopesada, contudo, a conduta incauta da autora. Arbitramento em R\$5.000,00. Sentença reformada. Recurso provido” [destaquei] (Apelação Cível nº 1023136-06.2022.8.26.0562. Relator: MAURO CONTI MACHADO. 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Data de Julgamento: 17 de maio de 2024).

“APELAÇÃO - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS - **Autora vítima de "golpe do boleto falso". Relação de consumo. Autora que obteve o boleto por meio de aplicativo de conversa ("Whatsapp") – Terminal móvel que não consta como pertencente ao Banco - Ausência de qualquer responsabilidade por parte da instituição financeira - Falha, porém, na prestação dos serviços prestados por parte da corré PAG SEGURO, que consta como beneficiária da operação - Fraude evidenciada - Falta dos deveres de cautela e de cuidado na abertura de conta utilizada para a prática deliberada de fraude.** - RECURSO DA CORRÉ BV FINANCEIRA PROVIDO. - RECURSO DA CORRÉ PAG SEGURO DESPROVIDO” (Apelação Cível 1006148-70.2021.8.26.0229; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/12/2022; Data de Registro: 15/12/2022; g. n.).

“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” [destaquei] (Apelação nº 1002947-21.2021.8.26.0019, Rel. Des. Heitor Luiz Ferreira do Amparo, 12ª Câmara de Direito Privado, julgado em 11/11/2022).

No caso vertente, vale repetir, o banco não comprovou a adoção das medidas de segurança apropriadas, de modo que é inequívoco o dever de indenizar pelos danos causados ao consumidor. A responsabilidade, como destacado, a teor da **Súmula 479 do STJ**³, é objetiva.

Nessa ordem de ideias, cabe ao réu restituir à demandante o valor do desfalque – que teve lugar pela incúria da parte recorrida. Se for o caso, o banco/instituição poderá manejar ação regressiva contra os protagonistas dos desfalques.

Por outro lado, não há que se falar em condenação em indenização por dano moral.

Embora demonstrada a falha na prestação do serviço, verifica-se que a parte autora contribuiu para o evento, pois foi negligente ao não verificar a veracidade da informação sobre a necessidade de realizar o pagamento do boleto enviado pelo falsário.

O simples descumprimento do dever legal, ou contratual, desacompanhado de qualquer fator especial que o qualifique, não rende ensejo ao dano moral indenizável.

Nesse sentido, o entendimento desta C. Câmara:

³ As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

“AÇÃO INDENIZATÓRIA "Golpe do Falso Emprego" Sentença de parcial procedência - Recurso de ambas as partes. 1) RECURSO DA RÉ – Descabimento - Dano decorrente de negócio jurídico objeto de golpe, consistente em transferências bancárias via PIX em contas bancárias abertas por fraudadores em ambiente virtual disponibilizado pela ré – Golpe perpetrado por terceiro – Instituição financeira ré que não demonstrou a regularidade da abertura das contas correntes utilizadas pelos fraudadores para a aplicação do golpe - Assunção de risco do prestador de serviço bancário para utilização da plataforma Pix – Artigos 33 e 88 do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020 - Falha na prestação dos serviços evidenciada - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Fortuito interno - Súmula nº 479 do STJ - Dever de indenizar pelos danos materiais – Precedentes – Sentença mantida - Recurso não provido. RECURSO ADESIVO DA AUTORA – **Pretensão à condenação da ré a pagar indenização por danos morais – Impossibilidade – Mero aborrecimento não pode ser causa de indenização econômica – Autora que não demonstrou o alegado abalo moral sofrido - Contas utilizadas pelos terceiros fraudadores para receberem os valores que não são a causa exclusiva para os prejuízos suportados pela a autora – Autora que agiu com desídia ao não verificar a higidez das propostas e exigências realizadas pelos fraudadores – Dano moral não configurado – Precedentes** – Recurso não provido. SUCUMBÊNCIA – Honorários majorados, nos termos do art. 85, §11 do CPC. DISPOSITIVO - Recurso da ré não provido e recurso adesivo da autora não provido. [destaquei] (TJSP. **Apelação Cível nº 1013321-79.2023.8.26.0196. Relator: ACHILE ALESINA.** 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Data de Julgamento: 10 de abril de 2024).

Extrai-se, portanto, *revista* a r. sentença para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral.

Caracterizando-se a sucumbência recíproca, condena-se as partes ao pagamento da metade do valor das custas e das despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa para o patrono da parte adversa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, vedada a compensação. No caso de vencido beneficiário da justiça gratuita, as verbas da sucumbência ficarão sujeitas à condição suspensiva (art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil).

Por fim, tem-se por expressamente científicas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

protelatório, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC. Ademais, em se tratando de entendimento consolidado em súmula do STJ ou STF, ou de precedente julgado sob o regime dos recursos repetitivos, pelo que se extrai do **Tema 698**, o STJ considera que os aclaratórios em tais circunstâncias são caracterizados como protelatórios⁴.

De se observar que o prequestionamento, para efeito de acesso aos Tribunais Superiores, relaciona-se à matéria jurídica e não ao preceito legal ou constitucional isoladamente, conforme já consagrado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça (**REsp nº 88.365/SP**).

Ante o exposto, pelo meu voto, *dou parcial provimento* ao recurso.

Carlos Ortiz Gomes

Relator

⁴ Tema Repetitivo 698 – Tese firmada: "Caracterizam-se como protelatórios os embargos de declaração que visam rediscutir matéria já apreciada e decidida pela Corte de origem em conformidade com súmula do STJ ou STF ou, ainda, precedente julgado pelo rito dos artigos 543-C e 543-B, do CPC."



Voto nº 41166
Apelação Cível nº 1014771-05.2024.8.26.0590
Comarca: São Vicente
Apelante: Stone Instituicao de Pagamento S.a
Apelado: Denise Sobral Ornellas

DECLARAÇÃO DE VOTO

Respeitado o entendimento do relator, registro minha divergência.

Na hipótese dos autos trata-se de “ação de conhecimento com pedido de reparação de danos e antecipação de tutela” ajuizada por Denise Sobral Ornellas em face do Banco Bradesco e Banco Stone IP. S.A.

A autora em sua inicial sustenta em síntese que no dia 29/07 ligou para o Bradesco através do canal “Fale Fácil” no número que consta no verso do cartão do Banco (4002 0022), para comunicar que havia perdido o cartão de crédito e solicitar novo cartão.

Sustenta que foi orientada a cancelar o cartão anterior para solicitar um novo, sendo que após cair a ligação algumas vezes, recebeu uma nova chamada e o atendente lhe informou que por erro do atendente anterior, a conta corrente da parte autora havia sido cancelada.

Assinala que a partir de então, não conseguiu mais acessar a sua conta, sendo informada por sua gerente que para liberar o acesso deveria estornar um valor indevido realizado em sua conta, procedendo conforme lhe foi indicado.

Aponta que enviou e-mails para sua gerente, a fim de ser bloqueada a fraude, realizou Boletim de Ocorrência e precisou de atendimento hospitalar, diante de crise de ansiedade.

Após se dirigir algumas vezes à agência, solicitar o não pagamento de empréstimo realizado em decorrência da fraude e ligar na



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ouvidoria, recebeu a informação que a solicitação de reembolso não foi aprovada.

A autora encaminhou notificação extrajudicial ao Banco réu e ingressou com ação de exibição de documentos (processo nº 1014737-30.2024.8.26.0590).

Requer, dessa forma, declarar inexigível o contrato de empréstimo, com restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, além de condenação em danos morais.

A r. sentença singular julgou procedentes os pedidos para condenar a parte ré Stone a restituir a quantia descontada indevidamente da parte autora, bem como danos morais arbitrados na quantia de R\$ 7.000,00.

Constata-se que foi ponderado pela r. sentença que houve acordo entre a autora e o Banco Bradesco, seguindo o feito somente com relação à ré Stone (fls. 441).

Recorre a ré Stone pretendendo a reforma do julgado, para afastar a condenação imposta, com a improcedência da ação.

O E. Relator deu parcial provimento ao recurso, a fim de afastar a indenização por danos morais.

Dessa forma, tem-se que **a divergência se refere tão somente com relação aos danos morais.**

Pois bem.

Com efeito na hipótese dos autos, constata-se que desde a inicial a parte autora sustenta que não realizou empréstimo bancário em discussão, que ensejou descontos indevidos à parte autora, o que de fato não foi comprovado nos autos.

E a parte autora realizou a transferência total do empréstimo através do pagamento de boleto no valor de R\$ 14.999,71 (fls. 31 dos autos) para uma conta aberta de forma fraudulenta pela parte ré apelante.

Como bem ponderou o E. Relator Sorteado, a parte ré Stone



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não comprovou a regularidade e as cautelas necessárias para abertura da conta que propiciou a fraude, bem como não demonstrou procedimentos de segurança na verificação das operações bancárias realizadas pelos seus clientes.

De fato, as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

A conta aberta pelos fraudadores serviu de instrumento necessário para a prática do crime e não houve a comprovação da regularidade na abertura da conta corrente utilizada pelo fraudador.

Bem como não houve comprovação de que foram obedecidos os protocolos ditados pela Resolução 4.753/2019 do BACEN.

Com efeito, sem embargo da gravidade das falhas imputadas para a abertura da conta em nome do estelionatário, o réu não produziu qualquer prova em sentido contrário, sobre os cumprimentos dos protocolos determinados pelo Banco Central do Brasil para a abertura de conta, deixando de demonstrar a diligência efetiva no procedimento de abertura da conta, que foi a mola propulsora do golpe.

Diante disso resta evidente a ocorrência do fortuito interno, diante da atividade de risco que oferece a parte ré, restando pela ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro e a responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil, artigo 14, caput, do CDC, Súmula 479 do STJ e Tema 466 do STJ.

Nesse contexto, a conduta da parte ré foi determinante e os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados.

Desta feita, restou configurada a falha evidente na prestação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de serviço pela parte ré Stone, a ensejar os danos morais, nos termos 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”*).

Assim, inegável que a situação descrita gerou profunda intranquilidade, angústia e aflição à autora, que se viu impotente enquanto testemunhou a realização de empréstimo em sua conta bancária, enquanto buscava, em vão, assistência pelos canais de atendimento da instituição financeira.

Ademais, a parte autora bem descreveu em sua inicial que realizou diversas ligações com protocolos, inclusive para ouvidoria, bem como enviou diversos e-mails para sua gerente, registrou Boletim de Ocorrência e teve que ir pessoalmente diversas vezes em sua agência bancária, além de precisar de atendimento hospitalar diante de crise de ansiedade, pico hipertensivo, náuseas e dor torácica, conforme demonstrado nos autos (fls. 35/87), **fatos que revelam a peculiaridade do caso concreto.**

E ainda, como mencionado, a autora encaminhou notificação extrajudicial ao Banco réu e ingressou com ação de exibição de documentos (processo nº 1014737-30.2024.8.26.0590).

Como se não bastasse, a parte autora comprovou nos autos que não se beneficiou do empréstimo fraudulento, realizando o pagamento do boleto encaminhado, no valor total do mútuo de R\$ 14.999,71 (fls. 31).

Por outro lado, como bem ponderou a r. sentença singular, a parte ré realizou a abertura da conta, *“com documentos sem plastificação, rasgados, possivelmente falsificados/adulterados, nada podendo se falar em exclusividade de terceiro na abertura da conta utilizada na fraude”* (fls. 352/353).

De tal sorte que, caracterizada a atitude da ré, agindo de forma imprudente ou negligente que possibilitou os prejuízos experimentados e descritos na inicial, resta caracterizado a hipótese de responsabilidade objetiva, com o dever de ser indenizado por aquele que a deu causa.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desta feita, houve evidente falha da prestação do serviço, restando ainda que a transação foi realizada em evidente dissonância do perfil de uso da autora (fls. 40/61).

A respeito, confira-se a Súmula 479 do STJ, o art. 14, caput, do CDC e o art. 927, p. único, do CC:

“Súmula 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. (Súmula 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012)”

“Art. 14. 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.”

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

Trata-se, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

Não elidida a responsabilidade da parte ré por qualquer causa, impõe-se o dever de reparar o dano experimentado pela autora.

Assim, de se pontuar que os eventos suportados pela parte autora não se tratou de meros dissabores, tendo em vista que obteve sua conta suspensa, com realização de empréstimo não solicitado e descontos indevidos das parcelas, bem como realizada transferência de valor para conta aberta de forma fraudulenta, tudo por evidente falha na prestação de serviço da ré, buscando inclusive seus direitos de diversas formas pela via extrajudicial, restando caracterizado dessa forma, **o desvio produtivo do consumidor**, diante do tempo despendido para tentativa de solucionar a questão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como dito alhures, a situação vivenciada pela autora realmente extrapolou os limites do “mero aborrecimento”, sendo obrigada a entrar em contato com a ré para tentativa de solução do problema e lavrar Boletim de Ocorrência, tudo sem obter êxito.

Aliás, a parte autora não teve alternativa a não ser se socorrer através da presente via judicial, para solucionar a questão.

Assim, restou demonstrado que houve falha na prestação dos serviços oferecidos pela ré, haja vista que, diante do risco do negócio, obtém responsabilidade pela segurança dos serviços prestados.

A legislação moderna consagrou o direito à indenização por dano moral desde que comprovada a existência de dano à honra, à imagem ou à moral do cidadão, expondo-o a uma situação constrangedora ou vexatória, com repercussão negativa na esfera social.

Ocorre que, no presente caso, percebe-se que a situação vivenciada pela autora se enquadra, sim, nesses requisitos.

Dessa maneira, de rigor a manutenção da condenação da parte ré por danos morais.

Com relação ao *quantum* cabível deve ser aplicado pelo juiz o princípio da razoabilidade, pois o valor da indenização dependerá do bom senso do julgador no exame do caso concreto, graduando-a pelo dano moral de acordo com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições do ofendido, entre outros aspectos que serão analisados no caso concreto.

Certo é que a indenização deve se prestar a coibir reincidência da conduta ilícita do causador do dano, porém sem proporcionar o enriquecimento sem causa da vítima.

Nestes termos, plenamente razoável a quantia arbitrada pela r. sentença singular, na ordem de R\$ 7.000,00, que se revela inclusive aquém dos parâmetros utilizados por esta E. Corte. Confira-se:

“DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - RETENÇÃO DE VERBA ALIMENTAR - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame A autora teve uma conta aberta fraudulentamente em seu nome, onde foi transferido o valor de R\$ 3.198,71. A sentença determinou o cancelamento da conta e a restituição do valor, além de condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 15.000,00. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em (i) a regularidade das operações bancárias e (ii) a condenação em danos morais e o valor fixado. III. Razões de Decidir 3. A apelante não apresentou documentos que comprovassem a regularidade da abertura da conta. A responsabilidade objetiva é aplicada devido à fraude e desvio de verba alimentar. 4. O valor da condenação é ínfimo frente ao vulto econômico da instituição financeira, e o risco de irreversibilidade é recíproco. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por falha na prestação de serviço. 2. A adequação do valor da indenização por danos morais. Legislação Citada: Código Civil, arts. 389 e 406; Código de Processo Civil, art. 1.012, §4º, e art. 373, II; Código de Defesa do Consumidor. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1004360-55.2022.8.26.0077, Rel. Rebello Pinho, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 27.09.2024. TJSP, Apelação Cível 1008885-92.2023.8.26.0482, Rel. Rebello Pinho, 20ª Câmara de Direito Privado, j. 16.01.2024. TJSP, Apelação Cível 1002122-18.2022.8.26.0189, Rel. Ramon Mateo Júnior, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 14.09.2023. TJSP, Apelação Cível 1001978-27.2021.8.26.0400, Rel. Alexandre David Malfatti, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 07.08.2023.” (TJSP; Apelação Cível 1012479-23.2025.8.26.0037; Relator (a): Flávio Pinella Helaehil; Órgão Julgador: Núcleo 4.0-T. VI (DP2); Foro de Araraquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2026; Data de Registro: 17/03/2026) (g.n.).”

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PEDIDO JULGADO PARCIALMENTE PROCEDENTE. ABERTURA DE CONTA CORRENTE EM NOME DA AUTORA POR TERCEIRO FRAUDADOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR PARTE DO RÉU. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. AÇÃO INDENIZATÓRIA AJUIZADA PELA AUTORA DEVIDO À ABERTURA FRAUDULENTE DE CONTA CORRENTE EM SEU NOME E COBRANÇA DE DÍVIDA INDEVIDA. A AUTORA REQUEREU A DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO, EXCLUSÃO DE SEU NOME DOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E REPARAÇÃO POR DANO MORAL. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE EM (I) VERIFICAR A OCORRÊNCIA DE CERCEAMENTO DE DEFESA ALEGADO PELO RÉU E (II) A RESPONSABILIDADE DO BANCO PELA ABERTURA FRAUDULENTE DA CONTA E A CONSEQUENTE COBRANÇA INDEVIDA. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. NÃO HOUE CERCEAMENTO DE DEFESA, POIS O RÉU FOI DEVIDAMENTE INTIMADO A MANIFESTAR-SE SOBRE AS PROVAS QUE PRETENDIA PRODUIZIR, NÃO ESPECIFICANDO SUA PRETENSÃO. 4. O RÉU NÃO COMPROVOU A ABERTURA DA CONTA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PELA AUTORA, NÃO SE DESINCUMBINDO DO ÔNUS DA PROVA QUANTO À EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DA AUTORA. IV. DISPOSITIVO E TESE 5. RECURSO DESPROVIDO. TESE DE JULGAMENTO: 1. A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É OBJETIVA EM CASOS DE FRAUDES INTERNAS. 2. O VALOR DE R\$ 7.000,00 A TÍTULO DE DANOS MORAIS É MÓDICO. LEGISLAÇÃO CITADA: CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, ARTS. 370, 371, 373, 927, PARÁGRAFO ÚNICO, 85, § 2º. JURISPRUDÊNCIA CITADA: STJ, AGRG NO RESP Nº 1.068.697/PR, 1ª TURMA, REL. MIN. LUIZ FUX, JULGADO EM 18/5/2010. SÚMULA 479 DO STJ.” (TJSP; Apelação Cível 1001220-18.2025.8.26.0009; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2026; Data de Registro: 12/03/2026).

E em casos semelhantes, o entendimento desta E. Câmara:

“APELAÇÃO CÍVEL. “Ação de declaração de inexistência de relação jurídica - conta fantasma -(CCS) e indenização por dano moral” (sic). Improcedência. Irresignação. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. Abertura fraudulenta de conta junto à instituição financeira. Requerida que não apresentou elementos técnicos específicos que comprovassem a autenticidade da contratação. Utilização indevida de dados pessoais. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de falha na prestação de serviços bancários, especialmente quando há inadequação dos mecanismos de segurança que permitem a abertura fraudulenta de contas por terceiros, configurando fortuito interno nos termos da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Declarada a inexistência de relação jurídica entre as partes, com a determinação de encerramento da conta questionada. DANOS MORAIS. Configuração. A utilização fraudulenta de dados pessoais para abertura de conta bancária configura dano moral in re ipsa, dispensando prova específica do abalo psíquico, por constituir violação aos direitos da personalidade e à dignidade humana, assegurados constitucionalmente. O quantum indenizatório de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) revela-se adequado e proporcional, em observância à extensão do dano, à capacidade econômica da instituição financeira, às funções punitiva e pedagógica da indenização, bem como à vedação ao enriquecimento sem causa. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1004404-97.2025.8.26.0003; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2025; Data de Registro: 19/09/2025) (g.n.).

Assim, evidente a caracterização da fraude e a responsabilidade objetiva da ré, devendo ser mantida a indenização pelos danos morais na quantia de R\$ 7.000,00, nos termos da r. sentença singular.

Dessa forma, a sentença singular deve ser mantida, nos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

termos em que prolatada.

Por força da sucumbência recursal, deve-se majorar a verba honorária de sucumbência à parte ré apelante, para o total de 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do CPC.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGAVA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

2º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	16	Acórdãos Eletrônicos	Carlos Ortiz Gomes	2F975173
17	25	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2FAA9F2F

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1014771-05.2024.8.26.0590 e o código de confirmação da tabela acima.