



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000182764

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018810-50.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que são apelantes BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, BANCO BRADESCO S/A e BANCO DIGIO S/A, são apelados NOEDIA APARECIDA TEIXEIRA PEREIRA, PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., BANCO MASTER S.A. e WILL S.A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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 aos recursos do Banco Santander e PagSeguro, e deram parcial provimento aos recursos do Banco Bradesco e Banco Digio. 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), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

MARCIO BONETTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1018810-50.2025.8.26.0577

Apelantes: Banco Santander (Brasil) S/A, Banco Bradesco S/A, Banco Digio S/A e PagueSeguro Internet Instituição de Pagamento S.a.

Apelado: Noedia Aparecida Teixeira Pereira

Interessados: Banco Master S.a. e Will S.a Instituição de Pagamento

Comarca: São José dos Campos

Voto nº 0476

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÕES CÍVEIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E INTERMEDIADORA DE PAGAMENTO. ILEGITIMIDADE PASSIVA. FORTUITO INTERNO E EXTERNO. FALHA NA ABERTURA E MANUTENÇÃO DE CONTAS DESTINATÁRIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. I. CASO EM EXAME. 1- Apelações cíveis interpostas por instituições financeiras e intermediadora de pagamento contra sentença que julgou procedente ação indenizatória, condenando solidariamente os réus à restituição de valores transferidos em fraude bancária (“golpe da falsa central de atendimento”) e ao pagamento de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 2- Há quatro questões em discussão: (i) definir a legitimidade passiva das instituições financeiras e da intermediadora de pagamento integrantes da cadeia de serviços; (ii) estabelecer a existência de responsabilidade objetiva das rés por fraude praticada por terceiros, à luz do CDC e da Súmula 479 do STJ; (iii) determinar a responsabilidade dos bancos destinatários dos valores por falha na abertura e manutenção das contas utilizadas na fraude; e (iv) verificar a configuração de dano moral indenizável no caso concreto. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3- A legitimidade passiva é aferida em abstrato, segundo a teoria da asserção, sendo suficiente a imputação inicial de participação das rés na cadeia de fornecimento de serviços bancários e de pagamento. 4- A relação jurídica é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, com responsabilidade objetiva fundada no risco do empreendimento. 5- A fraude bancária praticada por terceiros, em regra, configura fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, não afastando o dever de indenizar. 6- O Banco Santander não responde por transferências

realizadas da conta da própria autora para outra conta de mesma titularidade, inexistindo indício de atipicidade ou falha de segurança, bem como por pagamento de boleto regularmente autenticado. 7- O PagSeguro não responde quando demonstrado que as transferências foram realizadas voluntariamente pela autora, mediante uso de credenciais pessoais válidas, sem prova de falha em seus sistemas de segurança, caracterizando fortuito externo por engenharia social. 8- Os bancos Bradesco e Digio, como instituições destinatárias dos valores, respondem pelos danos materiais quando não comprovam a observância das normas do Banco Central relativas à abertura, identificação e monitoramento de contas, caracterizando falha na prestação do serviço. 9- A ausência de prova concreta da regularidade dos cadastros das contas beneficiárias da fraude, diante da inversão do ônus da prova, estabelece o nexo causal entre a omissão dos bancos destinatários e o prejuízo material suportado pela autora. 10- O dano moral não se configura quando a falha imputada às instituições financeiras é de natureza técnica e secundária, sendo o sofrimento experimentado decorrente diretamente do ato do estelionatário, sem ofensa autônoma aos direitos da personalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE. 11- Recursos do Banco Santander e PagSeguro providos para julgar a ação improcedente em relação a ambos. Recursos do Banco Bradesco e Banco Digio parcialmente providos para afastar condenação por danos morais, mantendo-se a restituição dos valores direcionados às contas cuja regularidade na abertura não foi comprovada. *Tese de julgamento:* 1- Instituição financeira não responde por transferências realizadas entre contas de mesma titularidade, regularmente autenticadas, ausente indício de atipicidade ou falha de segurança. 2- Intermediadora de pagamento não responde por fraude quando as transações são realizadas voluntariamente pelo usuário com uso de credenciais válidas, sem demonstração de violação do sistema, configurando fortuito externo. 3- Banco destinatário de valores responde por danos materiais quando não comprova a regularidade da abertura e manutenção de conta utilizada para fraude, em violação às normas do Banco Central. 4- A falha técnica na abertura de conta bancária, por si só, não gera dano moral indenizável, quando ausente ofensa direta aos direitos da personalidade da vítima. *Dispositivos relevantes citados:* CDC, arts. 14 e 17; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, 98, § 3º, e 1.026, § 2º; CC, arts. 389 e 406; Lei nº 14.905/2024; Resolução CMN nº 4.753/2019; Resolução BCB nº 96/2021. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmulas 297 e 479; STJ, REsp nº 1.660.152/SP, Rel. Min. Nancy Andrichi, Terceira Turma, j. 14.08.2018; TJSP, Apelação Cível nº 1026378-20.2024.8.26.0071, Rel. Des. João Battaus Neto, j. 23.06.2025; TJSP, Apelação Cível nº 1121144-75.2024.8.26.0100, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 24.06.2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 401/411, cujo relatório se adota, com o seguinte dispositivo: *"Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO para condenar os réus – de forma solidária, na devolução da importância de R\$ 23.151,00, a título de danos materiais, corrigida pela Tabela Prática do TJSP desde a data do desembolso, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Também condeno os réus, de forma solidária, no pagamento de indenização a título de danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, corrigido pela Tabela Prática do TJSP desde a publicação da sentença, acrescido de juros de mora de 1% ao mês, desde a citação. Considerando-se as alterações nos arts. 389 e 406 do Código Civil, em razão da Lei nº 14.905/2024, deverão ser observados os seguintes parâmetros: a partir de 30 de agosto de 2024, a correção monetária será computada pelo índice IPCA, e os juros de mora serão computados à taxa legal correspondente à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central (artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, do Código Civil). Orientações para elaboração do cálculo poderão ser acessadas em: <https://www.tjsp.jus.br/PrimeiraInstancia/CalculosJudiciais/Comunicado?codigoComunicado=339> Diante da sucumbência, condeno os réus – solidariamente, no pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% do valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85 do CPC."*

Inconformado, recorre o réu **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.** às fls. 422/436, sustentando, em suma: **(i)** sua ilegitimidade passiva para figurar no polo passivo da relação processual, sob o argumento de que o golpe foi perpetrado por terceiros em ambiente externo, tendo a autora realizado as transferências por vontade própria a partir de outras instituições; **(ii)** ausência de falha na prestação de seus serviços, destacando a segurança de seus sistemas e a realização de campanhas de conscientização sobre fraudes, e que as transações foram devidamente autenticadas com credenciais pessoais da autora; **(iii)** culpa exclusiva da vítima, que não adotou as cautelas devidas e forneceu seus dados a terceiros; e **(iv)** inexistência de dano moral indenizável e a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso. Dessa forma, requer a reforma integral da r. sentença, para que a ação seja julgada totalmente improcedente em relação a si.

Igualmente irresignado, apela o réu **PAGSEGURO INTERNET S.A.** às fls. 477/490, aduzindo: **(i)** sua ilegitimidade passiva, por ser mero intermediador de pagamento e por ter a fraude ocorrido por fato de terceiro, caracterizando fortuito externo; **(ii)** culpa exclusiva da vítima, que de forma negligente e imprudente seguiu as orientações do fraudador, realizando as transferências voluntariamente; **(iii)** inexistência de falha na prestação de seus serviços, uma vez que as transações foram validadas com as credenciais corretas da usuária e estavam dentro dos limites previamente configurados pela cliente;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(iv) inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ; e (v) ausência de danos materiais e morais a serem indenizados. Requer, assim, a reforma da r. sentença para que a ação seja julgada improcedente, ou, subsidiariamente, que seja reconhecida a culpa concorrente da vítima para reduzir a condenação.

Também apela o réu **BANCO BRADESCO S.A.** às fls. 439/450, sustentando: (i) sua ilegitimidade passiva, pois apenas atuou como instituição financeira mantenedora da conta que recebeu uma das transferências, sem qualquer participação na relação jurídica que originou a fraude; (ii) excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, uma vez que a autora realizou o pagamento de forma voluntária e não se cercou dos cuidados mínimos; (iii) ausência de falha na prestação de seus serviços, pois o processo de abertura da conta receptora seguiu as normas do Banco Central; e (iv) inexistência de dano moral ou, subsidiariamente, a necessidade de sua redução para patamares razoáveis. Diante disso, pugna pela reforma da r. sentença para julgar a ação improcedente ou, alternativamente, pelo reconhecimento da culpa concorrente da vítima ou pela redução do valor da indenização.

Por fim, apela o réu **BANCO DIGIO S.A.** às fls. 456/469, alegando, em síntese: (i) sua ilegitimidade passiva, por ausência de vínculo contratual com a autora, tendo sido apenas o banco de domicílio da conta recebedora de um dos pagamentos; (ii) excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, argumentando que a autora agiu sem a devida cautela; (iii) ausência de falha na prestação de seus serviços, afirmando que a conta receptora foi aberta regularmente e que não possui meios de impedir transações validadas; e (iv) inexistência de danos morais a serem indenizados. Requer a reforma da r. sentença para que a ação seja julgada integralmente improcedente.

Recursos bem processados, com contrarrazões da autora às fls. 500/509, pugnando pela manutenção da r. sentença.

É o relatório.

PASSO A VOTAR.

As preliminares de ilegitimidade passiva arguidas por todos os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelantes não merecem acolhimento.

A análise das condições da ação, à luz da teoria da asserção, realiza-se em abstrato, com base nas alegações deduzidas na petição inicial. No caso, a autora atribui a todos os réus, integrantes da cadeia de fornecimento de serviços bancários e de pagamento, responsabilidade solidária pelos danos sofridos, decorrentes de falha na segurança dos serviços prestados.

Eventual inexistência de responsabilidade de um ou mais demandados constitui matéria de mérito, a ser apreciada oportunamente. Assim, considerando que a autora descreve uma sequência de fatos que envolve a atuação de todas as instituições financeiras demandadas — desde o banco em nome do qual o fraudador alegadamente se apresentou, passando pela plataforma de pagamentos utilizada, até alcançar os bancos destinatários dos valores transferidos — resta evidenciada a pertinência subjetiva de todos para figurarem no polo passivo da demanda.

A controvérsia cinge-se à verificação da responsabilidade das instituições financeiras apelantes pelos danos materiais e morais suportados pela autora, vítima de fraude bancária conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, bem como ao exame do acerto da r. sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é, indiscutivelmente, de consumo, sujeitando-se às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. A Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que *“o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Nesse contexto, a responsabilidade das instituições financeiras pelos danos causados aos consumidores é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Tal responsabilidade prescinde da comprovação de culpa, sendo suficiente a demonstração da conduta, do dano e do nexo de causalidade entre eles.

Ademais, a fraude praticada por terceiros no âmbito de operações bancárias, como a verificada no caso concreto, configura fortuito interno, por se tratar de risco inerente à própria atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, o que não



afasta o dever de indenizar.

Esse entendimento encontra-se pacificado na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

Ressalte-se, ainda, a incidência do art. 17 do Código de Defesa do Consumidor no tocante aos corréus Banco Bradesco S.A. e Banco Digio S.A., uma vez que a autora se enquadra no conceito de consumidora por equiparação.

Feitas essas considerações, passa-se à análise individualizada dos recursos interpostos.

1- Das apelações do Banco Santander (Brasil) S.A. e do PagSeguro Internet S.A.

Os apelos do Banco Santander e do PagSeguro comportam provimento.

A narrativa apresentada pela autora, aliada aos documentos acostados aos autos —em especial os extratos bancários e os comprovantes das transações realizadas (fls. 33/39 e 43/48) — revela dinâmica complexa na execução da fraude.

Conforme se extrai dos autos, a autora, induzida em erro por pessoa que se apresentou como funcionária do Banco Santander, foi orientada a transferir valores para supostas “contas seguras”. Todavia, as transferências destinadas às contas dos fraudadores não tiveram origem direta na conta corrente mantida pela autora junto ao Banco Santander.

Da análise dos extratos bancários, verifica-se que a autora, por meio do aplicativo do Santander, inicialmente transferiu valores para conta de sua própria titularidade mantida na instituição de pagamento PagSeguro. Somente a partir dessa conta realizou transferências via PIX para as contas de terceiros fraudadores (fls. 25/53). A única operação que teve como origem direta a conta do Santander consistiu no pagamento de

boleto no valor de R\$ 5.000,00 - quitado mediante utilização de cartão de crédito (fls. 33).

Nesse contexto, deve ser afastada a responsabilidade do réu Banco Santander.

A instituição financeira não pode ser responsabilizada por autorizar transferência de valores da conta de um cliente para outra conta de mesma titularidade, ainda que mantida em instituição diversa. Trata-se de operação financeira ordinária e legítima, que, por si só, não apresenta indícios de atipicidade ou suspeita de fraude.

Nesse sentido:

"APELAÇÃO – BANCÁRIOS – GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO – Transferências realizadas voluntariamente pela autora após orientação de suposto funcionário, visando cancelar operação irregular. CONTAS DE ORIGEM – Instituições bancárias de origem das transferências Banco Santander e Mercado Pago que administram as contas da autora e apenas prestaram o serviço por ela solicitado – Transferência realizada a partir do Banco Santander para conta de mesma titularidade que não causa suspeita – Mercado Pago que, notificado pela autora, comprovou a realização do procedimento MED (Mecanismo Especial de Devolução) restituindo à mesma parte do valor – Ausente falha de segurança das instituições de origem – Responsabilidade que merece ser afastada. CONTA DE DESTINO – Mantida a responsabilidade do corréu Bradesco – Crédito do valor que se deu em conta de sua responsabilidade – Inobservância das disposições contidas Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Não demonstrada cautela na abertura da conta ou cadastro do terceiro beneficiário – Intermediadora de pagamento que deve zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelos clientes – Desídia da do banco corréu que impõe o reconhecimento de culpa em razão da falha na prestação dos serviços, decisiva para a consumação da fraude – Responsabilidade objetiva – Incidência do que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ – Restituição da transação espúria que fica mantida. DANOS MORAIS que merecem ser afastados – Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial. RECURSOS DOS BANCOS SANTANDER E MERCADO PAGO PROVIDOS. RECURSO DO BANCO BRADESCO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJSP - Apelação Cível 1026378-20.2024.8.26.0071 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) – Rel. Des.: João Battaus Neto; Órgão Julgador – j. 23/06/2025).

"APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO c/c REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS Golpe da falsa central de atendimento. Autor que efetuou transferências de um banco para outro, primeiramente em seu benefício e posteriormente, enviou as quantias a terceiros, sob orientação de golpistas que se fizeram passar por atendente de instituição financeira. Sentença de procedência. Determinada a indenização ao autor pelo dano material sofrido, com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

restituição de valores de forma simples e fixando danos morais de R\$5.000,00. APELO DE AMBOS OS RÉUS. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Acolhimento. Banco Bradesco que atuou no processamento da transferência feita pelo autor em seu próprio benefício perante o banco corréu Nubank. Corréu não participou da conduta ilícita. Excludente de responsabilidade do banco. Ausência de prova quanto ao vazamento de dados ou de fortuito interno. Comprovado o padrão anterior de movimentação. Transferência feita pelo autor em favor de outra conta de sua titularidade. Mesmo CPF. Ausentes indícios de fraude. Ilegitimidade reconhecida. Extinto o feito em relação ao apelante e afastada a responsabilidade solidária. [...]” (TJSP - Apelação Cível 1059071-07.2023.8.26.0002 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) - Rel. Des.: Ricardo Pereira Junior – j. 12/11/2025).

“Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Autora ilaqueada por terceiro, que se passou por sua amiga, realizou transferências, sendo vítima do chamado Golpe do “Whatsapp” – No mesmo dia, após contestar as operações, foi vítima do chamado “golpe da falsa central de atendimento”, ocasião em que foram transferidos valores para outra conta de titularidade da autora e houve o pagamento de um boleto – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação improcedente. 1. Gratuidade da justiça. Bem rejeitada a impugnação ao benefício concedido à autora, à falta de elementos capazes de infirmar a presunção de veracidade que decorre da declaração de hipossuficiência encartada aos autos. 2. Impossibilidade, porém, de responsabilização do réu pelo ocorrido. Elementos dos autos não evidenciando fato imputável ao réu no episódio de que foi vítima a autora, só o que ensejaria o reconhecimento da respectiva responsabilidade a partir da teoria do risco da atividade. Aplicação da excludente de responsabilidade civil, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 5. Sentença mantida. Negaram provimento à apelação.” (TJSP - Apelação Cível 1001360-48.2025.8.26.0269 - 19ª Câmara de Direito Privado - Rel. Des.: Ricardo Pessoa de Mello Belli – j. 15/09/2025).

No que se refere ao pagamento do boleto por meio de cartão de crédito, o Banco Santander atuou como mero processador da operação, limitando-se a cumprir ordem regularmente autenticada pela titular do cartão.

A falha, nesse ponto, como se verá adiante, recai sobre a instituição financeira que permitiu a abertura da conta beneficiária do valor, sem a adoção das cautelas necessárias. A simples alegação de que o fraudador se fez passar por funcionário do Banco Santander, embora tenha sido o ardil inicial do golpe, não é suficiente para caracterizar falha na prestação do serviço, na ausência de prova de vazamento de dados sigilosos ou de defeito em seus sistemas internos que tenha viabilizado as transações fraudulentas, o que não se verificou.

Ressalte-se, inclusive, que a própria autora informou no boletim



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de ocorrência ter comunicado ao estelionatário a existência de outras contas bancárias em seu nome, mantidas em diferentes instituições (fls. 40).

De igual modo, assiste razão ao réu PagSeguro Internet S.A.

Embora as transferências destinadas aos fraudadores tenham sido realizadas por intermédio da plataforma por ele administrada, é incontroverso que as operações foram efetuadas pela própria autora, que, induzida em erro, utilizou suas credenciais pessoais e intransferíveis para autenticar as transações.

A culpa exclusiva da vítima, ainda que decorrente de ardil praticado por terceiro, rompe o nexo de causalidade quando a instituição de pagamento comprova a adoção das medidas de segurança adequadas à validação das operações.

No caso concreto, o PagSeguro afirma que as transações foram regularmente autenticadas, inexistindo nos autos qualquer prova de violação ou falha em seus sistemas de segurança.

A chamada engenharia social, por sua própria natureza, explora a vulnerabilidade do usuário e contorna os mecanismos de segurança por meio da manipulação da vítima, sem interferência direta nos sistemas da instituição. Trata-se, portanto, de fortuito externo em relação à atividade do intermediador de pagamento, que se limita a executar ordens de transferência validamente emitidas pelo correntista.

Diante disso, deve ser afastada a responsabilidade do PagSeguro Internet S.A.

2- Das Apelações do Banco Bradesco S.A. e do Banco Digio S.A.

Os recursos interpostos pelo Banco Bradesco S.A. e pelo Banco Digio S.A. merecem provimento parcial.

Tais instituições integram a cadeia de eventos na condição de destinatárias dos valores subtraídos da autora.

O Banco Bradesco recebeu transferência via PIX no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

montante de R\$ 9.870,0 - creditada na conta de Samela Kelly de Souza Silva (fls. 36). Já o Banco Digio foi o beneficiário final do pagamento de boleto no valor de R\$ 5.000,00 - emitido em favor de Michelle Junqueira Bueno (fls. 33).

Consoante entendimento consolidado na jurisprudência, corretamente adotado na r. sentença, as instituições financeiras que mantêm contas utilizadas para a prática de fraudes possuem o dever de zelar pela regularidade e idoneidade de seus correntistas, em estrita observância às normas editadas pelo Banco Central do Brasil. Destacam-se, a esse respeito: Resolução BCB nº 96/21, artigo 4º¹, que dispõe sobre os procedimentos para abertura de contas e identificação dos clientes; Resolução nº 4.753/2019, artigo 2º², que trata dos requisitos e cautelas a serem adotados para abertura, manutenção e encerramento de contas bancárias.

Ao permitirem a abertura e a manutenção de contas por pessoas que se valem da estrutura do sistema financeiro para a prática de ilícitos, as instituições financeiras deixam de cumprir adequadamente seu dever de segurança, concorrendo de forma decisiva para o dano experimentado pela vítima.

Nas defesas apresentadas às fls. 299/313 e 356/359, os réus Banco Bradesco S.A. e Banco Digio S.A. limitaram-se a alegações genéricas de que teriam observado os procedimentos exigidos para a abertura das contas, sem, contudo, juntar qualquer documento ou prova concreta capaz de demonstrar a regularidade dos cadastros das contas beneficiárias da fraude.

Diante da inversão do ônus da prova, aplicável ao caso, incumbia às instituições financeiras comprovar a adoção de todas as diligências necessárias para impedir que suas plataformas fossem utilizadas como instrumento para a prática do ilícito, ônus do qual não se desincumbiram. A ausência dessa comprovação evidencia a falha na prestação do serviço e estabelece o nexo de causalidade com o prejuízo material suportado pela autora.

Sobre o tema, assim tem decidido este Egrégio Tribunal de

¹ Art. 4º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de pagamento, devem adotar procedimentos e controles que permitam verificar e validar a identidade e a qualificação do titular da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado.

² 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.

Justiça:

"BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". Insurgência dos demandados. Acolhimento parcial. Banco que foi responsável por permitir a realização de duas transações simultâneas, destoantes do perfil de consumo da parte autora e para terceiro não cadastrado como favorecido, o que deveria deflagrar a detecção de fraudes, configurando falha de segurança na prestação do serviço pelo banco. Responsabilidade da instituição pelos prejuízos, nos moldes da Súmula 479 do STJ. CULPA CONCORRENTE. A despeito da falha de segurança do banco, a conduta incauta da parte autora contribuiu para a concretização dos danos, de sorte que os prejuízos materiais deverão ser rateados entre as partes. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. Alegação do segundo demandado de que é apenas mantenedor da conta destinatária, sem vinculação com o autor ou com o golpe. Não acolhimento. Conquanto o golpe tenha sido perpetrado por terceiros, a instituição não cuidou do ônus de comprovar a regularidade na abertura da conta destinatária. Inobservância do dever de vigilância previsto no art. 7º da Resolução BACEN nº 4.753/2019. Fortuito interno caracterizado. Inteligência da Súmula 479 do STJ. Apelações parcialmente providas." (TJSP - Apelação Cível 1121144-75.2024.8.26.0100 - Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) – Rel. Des.: José Paulo Camargo Magano – j. 24/06/2025).

"DIREITO DO CONSUMIDOR Contratos de Consumo - Bancários - Ação indenizatória por danos materiais e morais Sentença de procedência - Falha na prestação do serviço bancário, decorrente da ausência da adoção dos cuidados necessários na abertura de conta utilizada para a consecução de fraude Resoluções BACEN nº 4753/2019 e 96/2021 Ônus da instituição financeira ou de pagamento de "verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta" Ausência de apresentação de qualquer documento relativo ao processo de verificação e validação da identidade dos titulares das contas utilizadas na fraude Súmula 479, do C. STJ Responsabilidade do banco réu Danos materiais Inexistência de impugnação específica quanto à condenação imposta a este título Coisa julgada Dano moral, nas circunstâncias, não caracterizado - Situação que não ultrapassou a seara do mero aborrecimento Indenização incabível Condenação desconstituída Ação parcialmente procedente Decaimento recíproco - Sentença parcialmente modificada Recurso parcialmente provido." (Apelação Cível nº 1009307-88.2024.8.26.0011 - TJSP - 37ª Câmara de Direito Privado - Relator(a): JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO - julgado em 28/01/2025).

"Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. pedido de indenização por danos materiais e moral. Serviços bancários. Golpistas que, acessando a conta do autor, transferiram numerário para conta de terceiro, via PIX. Falha da instituição financeira receptora ao permitir a abertura de contas sem observância dos requisitos estabelecidos na Resolução CMN nº 4.753/2019. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes. 1. Responsabilidade Civil. Serviços bancários. Abertura de conta bancária, mediante aplicativo de aparelho celular. Instituição ré que não comprovou a adoção dos procedimentos e controles previstos na Resolução CMM nº 4.753/2019, necessários à regularidade de abertura da conta, possibilitando, com sua omissão, a utilização por fraudadores para cometimento de atos ilícitos. Conta aberta por fraudadores que consubstancia fato do produto ou serviço, cujas externalizações

equiparam o terceiro lesado a consumidor (bystander) (art. 17 do CDC). Responsabilidade objetiva da instituição financeira, em indenizar os danos sofridos por consumidores, em razão do fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). 2. Danos materiais. Restituição do valor transferido para a conta do fraudador. Dobra. Descabimento. Inaplicabilidade do art. 42, parágrafo único, do CDC, pois não se trata, na espécie, de cobrança indevida. Restituição simples mantida. [...]” (Apelação Cível nº 1004005-39.2023.8.26.0100 – TJSP - 15ª Câmara de Direito Privado – Relator: ELÓI ESTEVÃO TROLY – julgada em 10/07/2024).

Portanto, ambos os réus devem ser responsabilizados pela recomposição do dano material suportado pela autora, na medida de sua efetiva participação no evento danoso, cabendo ao Banco Bradesco S.A. a restituição da quantia de R\$ 9.870,00 e ao Banco Digio S.A. a restituição do valor de R\$ 5.000,00 - acrescidos dos consectários legais.

No que se refere à condenação por danos morais, contudo, esta deve ser afastada.

Consoante leciona Yussef Said Cahali, dano moral é *"aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral. O que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso."* (in *Dano Moral* – 4. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Embora a situação vivenciada pela autora seja, sem dúvida, angustiante e apta a gerar abalo emocional, a responsabilidade atribuída aos bancos destinatários, no caso concreto, decorre de falha de natureza secundária e eminentemente técnica, consistente na negligência na abertura e no monitoramento de contas de terceiros.

A causa primária e direta do sofrimento experimentado pela autora foi o ato do estelionatário, que a manipulou psicologicamente mediante ardil. A falha imputável às instituições financeiras, embora determinante para a concretização do prejuízo patrimonial, não configura, por si só, ofensa direta aos direitos da personalidade da autora,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como honra ou imagem, capaz de justificar condenação autônoma por dano moral. O dever de indenizar, nessa hipótese, exaure-se na recomposição integral do dano material.

Conforme já decidido pelo C. STJ, o dano moral *"não pode ser confundido com a mera contrariedade, desconforto, mágoa ou frustração de expectativas comuns na vida cotidiana, mas deve ser identificado, em cada hipótese concreta, com uma verdadeira agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado"* (REsp n. 1.660.152/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 14/8/2018, DJe de 17/8/2018).

Diante do exposto, **DOU PROVIMENTO** as apelações interpostas por **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.** e **PAGSEGURO INTERNET S.A.** para reformar a r. sentença e julgar a ação improcedente em relação a ambos; e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** as apelações interpostas por **BANCO BRADESCO S.A.** e **BANCO DIGIO S.A.**, a fim de afastar a condenação ao pagamento de indenização por danos morais, mantendo-se, contudo, a condenação de cada um à restituição dos valores que foram direcionados às contas cuja regularidade na abertura não restou comprovada, por eles administradas, a saber: **Banco Bradesco S.A.**, no montante de R\$ 9.870,00 e **Banco Digio S.A.**, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais); tais valores serão acrescidos de correção monetária e juros de mora desde o efetivo desembolso, observadas as regras dos arts. 389 e 406 do Código Civil, conforme a redação conferida pela Lei nº 14.905/2024.

Em razão da sucumbência, condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios em favor dos patronos do Banco Santander (Brasil) S.A. e do PagSeguro Internet S.A., fixados, para cada um, em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a suspensão da exigibilidade, por ser a autora beneficiária da gratuidade da justiça, nos termos do art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Em relação ao Banco Bradesco S.A. e ao Banco Digio S.A., diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais que lhe couberem, bem como com os honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor das respectivas condenações, sendo: (i) em favor da patrona da autora, sobre o valor do proveito econômico obtido, correspondente ao ressarcimento do dano



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

material; e (ii) em favor dos patronos dos referidos réus, sobre o valor da indenização por dano moral afastada, observada a gratuidade de justiça deferida à autora.

Advirto as partes de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com nítido caráter infringente poderá ensejar a aplicação da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC.

É como voto.

MÁRCIO BONETTI
RELATOR