



Registro: 2026.0000277749

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018853-83.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que são apelantes XP VISTA ASSET MANAGEMENT LTDA. e BANCO PAN S/A, é apelada VILZA MORAIS GENNARI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Indeferiram o pedido de destaque e, embora afastando as demais questões preliminares, deram provimento à apelação da ré XP, para invalidar parcialmente a sentença e, na forma do art. 1.013, §3º, IV, do CPC, julgaram de plano o mérito da causa, com a manutenção da procedência da demanda, dando por improvidos os recursos quanto ao mais. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 27 de março de 2026.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



19ª Câmara de Direito Privado

Apelação nº: 1018853-83.2023.8.26.0309 (processo digital)

Comarca: JUNDIAÍ - 1ª Vara Cível

Apelantes: BANCO PAN S/A e XP VISTA ASSET MANAGEMENT LTDA.

Apelada: VILZA MORAIS GENNARI

MM. Juiz de primeiro grau: Luiz Antonio de Campos Júnior

Voto nº 53.535

Apelações – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que recebeu contato de suposto preposto da instituição financeira oferecendo procedimento para cancelar operações suspeitas – Desse modo ilaqueada, a autora realizou resgate de aplicações mantidas no banco réu XP, transferindo-as para sua conta digital no mesmo banco e, posteriormente, efetuou transferências por "pix" para conta de terceiros – Sentença de acolhimento dos pedidos. 1. Preliminar de infração ao princípio da dialeticidade. Afastamento. Peças recursais dos réus dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC. 2. Alegações de ilegitimidade passiva. Circunstância de existir ou não responsabilidade civil dos fornecedores de serviços réus, diante de suposta culpa exclusiva de terceiro ou da própria vítima, representando tema de mérito e, portanto, não guardando relação lógica com as chamadas condições da ação. 2.1. Banco réu XP VISTA ASSET MANAGEMENT LTDA., integrante do mesmo grupo econômico do BANCO XP, respondendo solidariamente na cadeia de consumo, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC. Teoria da aparência. 3. Nulidade da sentença. Ausência de elemento essencial do art. 489, II, do CPC. Sentença que não fundamentou a responsabilidade da corré XP. Nulidade parcial manifesta. Situação dos autos, não obstante, autorizando a pronta resolução do mérito do litígio pelo próprio órgão de segundo grau de

jurisdição, nos termos do disposto no art. 1.013, §3º, IV, do CPC.

4. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado mediante a adoção de sistema de detecção de operações que fujam ao perfil do consumidor, para efeito de consulta prévia sobre a autoria e legitimidade dessas operações. Operações, ademais, com padrão típico de fraude. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira mantenedora da conta da autora.

5. Banco réu PAN do qual, por seu turno, era exigível, nas circunstâncias, a demonstração da regular abertura da conta, nos termos da Resolução BACEN nº 4.753/19. Prova não produzida. Pagamentos realizados mediante transferências por "pix" dirigidas à indigitada conta. Existência da conta que representou importante ingrediente para a verificação da fraude. Falha no serviço da instituição financeira ré evidenciada, a ensejar a respectiva responsabilidade civil. Precedentes deste Tribunal e do STJ.

6. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ.

7. Eventual parcela de culpa da autora escusável, até por se tratar de pessoa idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança dos réus.

8. Dano moral bem reconhecido. Indenização arbitrada em primeiro grau, no valor de R\$ 8.000,00, sob responsabilidade solidária dos réus, que se mostra adequada, não comportando a pretendida redução.

9. Mantida a solução atribuída ao litígio em primeiro grau.

Indeferiram o pedido de destaque e, embora afastando as demais questões preliminares, deram provimento à apelação da ré XP, para invalidar parcialmente a sentença e, na forma do art. 1.013, §3º, IV, do CPC, julgaram de plano o mérito da causa, com a manutenção da procedência da demanda, dando por improvidos os recursos quanto ao mais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por VILZA MORAIS GENNARI em face de XP VISTA ASSET MANAGEMENT LTDA. e BANCO PAN S/A.

Diz a autora, em síntese, que, em 25.8.23, aproximadamente às 15h, recebeu mensagem de texto com os dizeres "XP Seu TOKEN foi ativado em um novo dispositivo. Caso desconheça essa operação ligue para 0800 000 8591 (capitais e demais regiões)". Ao entrar em contato com o telefone indicado, foi atendida por gravação eletrônica que simulava o atendimento da Central Original da XP Investimentos, sendo direcionada ao "Sr. Ricardo", que se apresentou como assessor da XP. O interlocutor, valendo-se de informações detalhadas sobre a autora, informou a da existência de agendamentos de "pix" no valor de R\$ 49.745,00 e, posteriormente, de R\$ 50.250,00, para pessoas distintas, questionando a legitimidade de tais operações. Sob o pretexto de "cancelar" os supostos "pix" agendados, o golpista instruiu a autora a realizar novas transferências, utilizando um código "CAN" ao final, totalizando R\$ 99.995,00, em favor de Rafael Rodrigues dos Santos (chave PIX 11985955802) e Ryan Cavalcante da Silva (chave PIX 11917766460), ambos para o BANCO PAN. A autora, desconhecendo os mecanismos de "resgate express" e o limite diário de "pix"



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de R\$ 100.000,00, efetuou as transferências conforme as instruções do estelionatário. Após a ligação, ao relatar o ocorrido à sua filha, a autora percebeu ter sido vítima de um golpe, tendo, juntamente com seus filhos, entrado em contato com a Central Original da XP às 19h da mesma data para efetivar o bloqueio da conta. As tentativas de contato com assessores da XP, porém, foram infrutíferas, com a informação de que as providências só poderiam ser tomadas na segunda-feira. No dia seguinte, a autora, por meio do protocolo 64724543, foi orientada a contatar o Banco Pan para tentar bloquear os valores restantes, utilizando o Mecanismo Especial de Devolução (MED). Todas as tentativas administrativas de resolução do problema, incluindo a comunicação aos bancos, foram ignoradas, configurando, na visão da autora, a falta de segurança e inação das instituições financeiras, que permitiram a fraude. Daí a demanda, objetivando a condenação solidária dos réus ao ressarcimento dos danos materiais, no valor de R\$ 99.995,00, e ao pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 8.000,00.

A r. sentença inicialmente proclamada julgou improcedente a demanda.

A decisão foi anulada, de ofício, por este Egrégio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diante da constatação de controvérsia sobre a regularidade da abertura das contas destinatárias dos valores. Assim, houve determinação para que o Banco Pan apresentasse os documentos relativos à abertura da aludida conta.

Mesmo diante daquela determinação, o corréu manteve-se inerte.

Desse modo, nova sentença foi proferida, julgando procedente a demanda, nos termos do pedido. Diante da inércia do corréu Banco Pan no cumprimento da ordem judicial, que determinou a apresentação dos documentos relativos à conta destinatária dos valores, aplicou multa no valor de 20% sobre o valor da causa. Responsabilizou os réus, ainda, pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 20% sobre o valor da condenação (fls. 379/388).

Apelam ambos os réus.

A ré XP VISTA ASSET MANAGEMENT LTDA., inicialmente, reitera as preliminares de ilegitimidade passiva e nulidade da sentença por ausência de fundamentação em relação à sua condenação solidária. Quanto ao mérito, argumenta a ausência de falha na prestação de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

serviços (tratando-se de "golpe da falsa central", e não "fraude" ou "invasão"), a culpa exclusiva da vítima (pela falta de cautela e por ter autorizado as transações em seu próprio dispositivo), e a inexistência de danos morais. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos em relação à XP ou, subsidiariamente, a aplicação do art. 945 do Código Civil. (fls. 422/439).

De seu turno, o corréu BANCO PAN também reitera preliminar de ilegitimidade passiva, alegando que apenas manteve as contas dos fraudadores, sem falha própria na concretização do golpe. No mérito, sustenta a ausência de fortuito interno, a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, e a improcedência dos pedidos de indenização por danos materiais e morais. Pleiteia a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos ou, subsidiariamente, a redução da indenização por danos morais (fls. 444/464).

2. Recursos tempestivos (fls. 420/422 e 444), preparados (fls. 440/441 e 465/467) e respondidos pela autora, com preliminar de infração ao princípio da dialeticidade (fls. 472/483).

3. Já colocado o feito em pauta nesta sessão
Apelação Cível nº 1018853-83.2023.8.26.0309 -Voto nº 53535



assíncrona, o apelante Banco Pan peticionou requerendo destaque, para que o recurso seja pautado em sessão presencial ou telepresencial.

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

Pedido de destaque.

4. Pela petição de fl. 498, o apelante Banco Pan requer que o julgamento do recurso em exame se faça em sessão presencial ou telepresencial, com vistas a propiciar sustentação oral.

Todavia, o litígio em questão é dos mais corriqueiros no foro, não envolvendo tema jurídico de alta indagação ou prova intrincada, e de conteúdo econômico pouco expressivo.

E, como se sabe, o art. 9º da Resolução CNJ 591/24 e, por igual, o art. 12 da Resolução TJSP 984/25 permitem a feitura e encaminhamento da sustentação oral nas chamadas sessões assíncronas por meio eletrônico.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, o art. 8º, II, e o art. 11, II, dos mesmos diplomas, respectivamente, autorizam o relator a indeferir o pedido de destaque deduzido pela parte ou pelo Ministério Público.

Não se desconhece a recomendação exarada, no âmbito do CNJ, pelo Relator do Procedimento de Controle Administrativo – PCA 0003075-71.2023.8.00.0000, em caráter liminar, no sentido de que este TJSP assegure “sempre que admissível e havendo pedido tempestivo de destaque, a realização de sustentação oral preferencialmente síncrona, presencial ou por videoconferência, admitindo-se sustentações gravadas apenas quando demonstrada disfuncionalidade institucional relevante, até o julgamento final deste PCA”.

No caso, entretanto, como dito acima, nada existe de excepcional no tema tratado no recurso que justifique sustentação oral presencial, o que não teria outro efeito que não o de sobrecarregar as sessões presenciais ou telepresenciais deste Colegiado, em desatenção ao sistema instituído pelas Resoluções CNJ 591/24 e TJSP 984/25.

Proponho, portanto, o indeferimento do pedido de destaque.



Princípio da dialeticidade.

5. Não procede a preliminar suscitada pela apelada.

Isso porque as peças recursais dos réus, bem ou mal, combatem o decidido em primeiro grau, assim dando cumprimento ao pressuposto do art. 1.010, III, do CPC.

Ilegitimidade passiva.

6. Sem consistência a alegação de ilegitimidade passiva suscitada pelos apelantes.

Ora, como fornecedores de serviços, respondem os apelantes, em tese, pelo dano experimentado pela consumidora demandante, nos termos do disposto no art. 14 do CDC.

Se é que tal responsabilidade não existe no caso concreto, por derivar exclusivamente de fato de terceiro ou de culpa da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítima (§3º, II), o que se admite apenas para argumentar, essa questão se refere, em realidade, ao mérito do litígio, não guardando nenhuma relação com as chamadas condições da ação.

6.1. Não merece acolhida, tampouco, a alegação da apelante XP de que seria parte ilegítima para figurar no polo passivo da relação processual, uma vez que a conta corrente de titularidade da apelada foi aberta no Banco XP e não na XP Gestão de Recursos.

A XP Gestão de Recursos Ltda. integra o grupo econômico que opera sob a marca "XP", conforme a teoria da aparência e a solidariedade na cadeia de consumo, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC.

Para o consumidor médio, e ainda mais para uma consumidora idosa como a apelada, as nuances e segregações internas de CNPJs de um conglomerado são irrelevantes. O que importa é a imagem unificada e a confiança depositada na marca. É justamente essa identidade de marca que foi explorada pelos fraudadores para ludibriar a autora. Afastar a responsabilidade da XP Gestão de Recursos Ltda. sob o pretexto de distinções societárias internas implicaria onerar indevidamente a parte mais



vulnerável da relação, o que é vedado pelo ordenamento jurídico consumerista.

Nulidade da sentença.

7. Verifica-se que, efetivamente, a r. sentença apelada deixou de fundamentar de forma adequada a responsabilidade da ré XP VISTA ASSET MANAGEMENT LTDA.

Nos termos do art. 489, I, do CPC, são elementos essenciais da sentença:

[...] *“II - os fundamentos, em que o juiz analisará as questões de fato e de direito;”*[...]

Diante do vício de ausência de fundamentação, impõe-se o reconhecimento da nulidade parcial da r. sentença apelada.

Em princípio, a anulação da sentença implicaria o retorno dos autos ao r. Juízo de primeiro grau, para que outra decisão fosse proferida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tal providência, contudo, representaria algo sumamente gravoso às partes, uma vez que, em tal hipótese, afora aguardar a prolação de nova sentença, haveriam os litigantes de também esperar outro longo período até o julgamento de provável nova apelação, recolher preparo etc.

Justamente para evitar esse tipo de transtorno, o art. 1.013, §3º, IV, do CPC atribuiu ao órgão de segundo grau o poder de, proclamando a nulidade da sentença por falta de fundamentação, “decidir desde logo o mérito”, “se o processo estiver em condições de imediato julgamento”.

Preferiu o legislador, com o novo preceito, ampliando a técnica já instituída pela Lei 10.352/01, que dera nova redação ao parágrafo 3º do art. 515 do CPC de 1973, sacrificar o princípio infraconstitucional do duplo grau de jurisdição, em prol do anseio geral pela celeridade na solução dos litígios, algo, aliás, como dito acima, hoje traduzido em norma constitucional, entre os direitos e garantias individuais (CF, art. 5º, LXXVIII, inciso introduzido pela Emenda 45/04).



E o caso dos autos comporta pronto julgamento pelo órgão de segundo grau, por se tratar de causa madura.

Mérito.

8. Não há controvérsia em torno dos fatos descritos na petição inicial, seja no que se refere ao ludíbrio de que foi vítima a apelada, seja no que concerne à forma da fraude, seja sobre o fato de as operações eletrônicas ali descritas terem sido realizadas pela apelada, enganada por terceiro.

A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Em situações como a tratada nos autos, diante do elevado número de fraudes dessa espécie, seria o caso de exigir das instituições financeiras a confirmação da realização das transferências por parte do cliente, com vistas a conferir maior segurança às operações.

Por outro prisma que se analise a questão, ainda, fosse tão seguro e eficiente o sistema adotado pela apelante XP, haveria plenas condições de verificação prévia do fato de as operações descritas na petição inicial fugirem ao perfil da cliente, e, antes de concluídas tais operações, insisto, teria o banco providenciado a confirmação com a apelada.

Bem é de ver que, como a própria apelante XP afirma na peça de defesa, no dia 25.8.23, “foram realizados saques de valores junto à conta investimento da autora, e, posteriormente, transferidos para



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sua conta digital, por meio de duas TED, sendo remetidos, pela própria autora, para a conta de terceiros de titularidade de Rayan Cavalcante da Silva (R\$ 50.250,00) e Rafael Rodrigues dos Santos (R\$ 49.745,00), correntistas do Banco Pan S.A (...).”

As aludidas operações, na importância de aproximadamente R\$ 50.000,00, cada, foram realizadas em intervalo de minutos –, com padrão típico de fraude (v. fl. 101).

Assim é que a instituição XP VISTA ASSET MANAGEMENTE LTDA. falhou ao não ter adotado o mínimo de cautela diante do valor e da atipicidade das operações.

9. No que concerne ao apelado BANCO PAN, mantenedor da conta recebedora das quantias, ele não apresentou nenhum documento para demonstrar a adoção das medidas necessárias para a abertura da aludida conta – ônus que lhe tocava, quer por aplicação da regra do art. 6º, VIII, do CDC, quer pelo emprego do mecanismo previsto no art. 373, § 1º, segunda parte, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

justamente para dar oportunidade ao apelante de apresentar os documentos de abertura das contas – entretanto, ele se manteve inerte diante daquele comando (v. fl. 371).

Cabe ter em mente, com efeito, que inúmeros têm sido os estelionatos da espécie do que vitimou a apelada e que, invariavelmente, os pagamentos ou os pretensos pagamentos feitos pelas vítimas são realizados mediante transferência de valores a contas bancárias abertas por falsários, usurpando a identidade de terceiros.

Sem esse ingrediente, dificilmente tais golpes teriam o número e o êxito que apresentam, já que a circunstância de se estar transferindo valores para uma conta bancária ou, o que dá na mesma, uma conta de pagamento, não deixa de interferir favoravelmente na captação da confiança da vítima.

E é sabido que as instituições financeiras em geral, sobretudo os chamados bancos digitais (denominação em que se incluem as instituições de pagamento, ao menos segundo a acepção popular do termo), ávidos pelo lucro, costumam não adotar as esperadas cautelas na verificação da identidade daqueles que lhes solicitam a abertura de contas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Haveria a instituição financeira de ter demonstrado a observância, no ato da abertura da conta, do disposto nos arts. 1º e 2º da Resolução 4.753/19 BACEN, assim redigidos:

"Art. 1º Esta Resolução estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos.

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."

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor "pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços" – e a considerar defeituoso o serviço "quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar" (§1º), tendo em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta, entre outros fatores, "o modo de seu fornecimento" (inciso I) –, é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte da instituição financeira ré, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. **FALHA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA DE CONTAS CORRENTES SEM CAUTELA E COM VIOLAÇÃO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO.** RESSARCIMENTO DEVIDO. Ação de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira ré. Fato do serviço. Golpe do Whatsapp com remessa de diversos PIX. Serviço bancário defeituoso e que serviu denexo causal para sucesso da fraude com consumação do prejuízo. Instituição financeira que permitiu a abertura de diversas contas por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas. Defesa da instituição financeira ré que não trouxe para os autos um documento sequer para abertura das contas correntes, demonstrando-se total falta de cautela. Violação dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Além disso, as transferências foram efetivadas via PIX trouxeram 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. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. E segundo, acolhe-se a pretensão de ressarcimento do dano material. Diante da falha e responsabilidade da instituição financeira ré no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentadas pela autora no importe de R\$ 13.678,99. Ação julgada

procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1005166-69.2024.8.26.0320, 12ª Câ. de Dir. Priv., Rel. Des. ALEXANDRE DAVID MALFATTI, j. 3.10.24 – são meus os destaques).

“APELAÇÃO – Bancário – Pretensão de ressarcimento, por parte da instituição financeira, dos valores pagos pelo consumidor vítima de fraude. GOLPE – Transferência realizada via boleto após negociação com falsário via aplicativo de mensagens – **Demonstrada ausência de cautela na abertura da conta em nome da terceira beneficiária – Instituição bancária que sequer acostou aos autos algum documento que teria exigido no momento da abertura da conta da beneficiária autora da fraude – Inobservância das disposições contidas Resolução nº 4.753/19, do BACEN** – Banco que deve zelar pela veracidade das informações colhidas e autenticidade da documentação apresentada pelo cliente – Desídia do banco 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 quantia

transferida pelo autor que se impõe. DANOS MORAIS não configurados – Ausência de desdobramentos aptos a acarretar indenização extrapatrimonial RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP, Ap. 1003953-97.2023.8.26.0664, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. II (Dir. Priv. 2), Rel. Des. JOÃO BATTAUS NETO, j. 30.9.24 – g.n.).

“APELAÇÕES DOS CORRÉUS – PRETENSÃO REPARATÓRIA – Golpe do falso funcionário – Legitimidade passiva ad causam do corréu BS2 - Autor imputa falha nos serviços prestados pelo corréu junto ao qual mantém relação contratual – Alegação de litisconsórcio necessário - Incorrência - Terceiros beneficiários das transações estranhos à relação consumerista existente entre as partes – Criminosos, passando-se por prepostos do corréu BS2, lhe enviaram link através do aplicativo Whatsapp para suposta atualização de itoken – Autor confessa ter acessado o link e seguido o procedimento indicado pelos fraudadores – Superveniência de transferências em proveito de terceiros – Manifesta falta de cautela do autor que elimina a responsabilidade objetiva do corréu BS2 – Incidência do art. 14, § 3.º, inciso II, CDC – Fortuito externo – Inaplicabilidade do que

preceitua a súmula nº 479, do C. STJ – Corréu Itáú, contudo, deve ser responsabilizado por ausência de demonstração da regularidade na abertura das contas bancárias beneficiárias, que podem se converter em corredor de ativos provenientes de crimes – Resolução nº 4.753/19, do BACEN – Inobservância das disposições contidas no Regulamento PIX (Resolução nº I de 12/08/2020) – Desídia do corréu Itáú que importa em reconhecer a concorrência da falha na prestação dos serviços para o prejuízo material experimentado pelo autor – Responsabilidade objetiva dessa casa bancária (súmula 479, STJ) – Enunciado 14, da Seção de Direito Privado do TJSP – Restituição do montante subtraído do autor – Dano moral configurado – Quantum reparatório bem calibrado – APELAÇÃO DO CORRÉU ITAÚ DESPROVIDA – APELAÇÃO DO CORRÉU BS2 PROVIDA, a fim de afastar as obrigações que lhe foram impostas em Primeiro Grau.” (TJSP, Ap. 1042062-29.2023.8.26.0100, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – T. I (Dir. Priv. 2), Rel. Des. M. A. BARBOSA DE FREITAS, j. 26.9.24 – g.n.).

A mesma tese é adotada no precedente do Egrégio

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024.
2. O propósito recursal é decidir se houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.
3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da relação entre a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

5. As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

6. Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários." (REsp n. 2.124.423/SP, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., j. 20.8.24 – g.n.).

Assim, acertada a r. sentença, ao ter reconhecido a responsabilidade civil dos apelantes pelos danos experimentados pela apelada, em caráter solidário.

10. Se é que existiu parcela de culpa por parte da apelada, consistente em, ilaqueada, fornecer informações relacionadas a sua conta aos delinquentes ou confirmar operações induzida a erro, caberia a consideração de se tratar de comportamento culposo no mínimo escusável, sabido que é algo comum e inevitável certas pessoas, sobretudo indivíduos idosos ou iletrados, incidirem nesse tipo de ludíbrio.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aqui novamente tem lugar a lembrança de que esse tipo de inconveniente não ocorreria caso os bancos mantivessem uma estrutura de funcionários para dar atendimento à massa consumidora e sistemas mais robustos de detecção de operações atípicas.

Daí que a parcela de culpa da apelada, se é que existiu, por ser escusável e não exclusiva, não afasta a responsabilidade civil dos fornecedores de serviços apelantes, nos expressos termos do que dispõe o art. 14, § 3º, II, do CDC.

11. Não tenho dúvida, além disso, de que o episódio dos autos trouxe à apelada sofrimento íntimo considerável, digno de proteção jurídica.

Tenho por caracterizado, portanto, o afirmado dano moral, uma vez que a fraude de que foi vítima a apelada somente se concretizou em função de graves falhas nos serviços prestados por ambos os bancos apelantes.

Em face desse cenário, foi bem reconhecido o dano moral e, diante dos critérios adotados por esta Turma Julgadora em casos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

análogos, a indenização arbitrada na quantia de R\$ 8.000,00 foi adequada, não comportando a pretendida redução.

12. Provido o recurso, na parte em que objetiva o reconhecimento da nulidade da sentença, não é caso de majorar a honorária de sucumbência, por aplicação do art. 85, §11, do CPC, até mesmo porque já fixada no patamar máximo legal.

Posto isso, meu voto, **indefere** o pedido de destaque, e, embora **afastando** as demais questões preliminares, **dá provimento** à apelação da ré XP, para **invalidar** parcialmente a sentença e, na forma do art. 1.013, §3º, IV, do CPC, julgar de plano o mérito da causa, com a manutenção da **procedência** da demanda, improvidos os recursos quanto ao mais.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator