



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000255622**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020111-35.2025.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante VINICIUS DOS SANTOS CARDOSO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado QUERO-QUERO VERDECARD INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A..

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

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

São Paulo, 24 de março de 2026.

**JOÃO BATTAUS NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1020111-35.2025.8.26.0576**

**Apelante: Vinicius dos Santos Cardoso**

**Apelada: Quero-quero Verdecard Instituição de Pagamento S/A**

**Ação: Procedimento Comum - Bancários**

**Origem: São José do Rio Preto (8ª Vara Cível)**

**Juiz (a) de 1ª instância: Carolina Castro Andrade Silva**

**Voto nº 6521**

**APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DO FALSO PRESTADOR DE SERVIÇOS (IPVA). FALHA NA ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA DESTINATÁRIA DAS TRANSFERÊNCIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PROVIMENTO PARCIAL.**

**I – CASO EM EXAME.** Autor vítima de golpe eletrônico praticado por terceiro que, utilizando-se promessa relacionada à suposta isenção de IPVA, induziu-o a realizar transferências via PIX destinados à conta digital vinculada à instituição financeira ré. Pedido de condenação da instituição bancária ao ressarcimento dos danos materiais e compensação por danos morais. Sentença de improcedência. Apelação do autor.

**II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO.** Responsabilidade civil da instituição financeira pelos danos decorrentes da abertura de conta bancária utilizada por estelionatário para consumação de golpe eletrônico. Ocorrência de danos morais indenizáveis.

**III – RAZÕES DE DECIDIR.** Legitimidade

passiva configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos decorrentes de fraudes ocorridas por falha sistêmica em seus procedimentos de abertura e movimentação de contas (fortuito interno). Inobservância das Resoluções 2.025/1993 e 4.753/2019 do Banco Central, que estabelecem procedimentos rigorosos de verificação e validação da identidade e qualificação dos titulares de conta (KYC). Conta bloqueada pela própria instituição em menos de 30 dias após abertura evidenciando reconhecimento tardio da fraude. Falha na prestação de serviço caracterizada. Dano material comprovado. Dano moral não configurado. Ausência de lesão à honra, dignidade ou atributos da personalidade. Mero dissabor decorrente de golpe eletrônico, sem maiores repercussões.

**IV – DISPOSITIVO E TESE.** Recurso parcialmente provido. Redistribuição da sucumbência recíproca. TESE: A instituição financeira responde objetivamente pelos danos materiais decorrentes de golpe eletrônico quando a conta bancária utilizada pelo estelionatário foi aberta mediante inobservância das normas regulamentares de identificação e qualificação de clientes (Resoluções 2.025/1993 e 4.753/2019 do BACEN) e quando não detectou ou coibiu, em tempo hábil, movimentação atípica de "passagem" de valores, caracterizando falha na prestação de serviço e fortuito interno (Súmula 479/STJ). A mera ocorrência de golpe eletrônico, desacompanhada de negatificação indevida, protesto ou outra repercussão lesiva aos atributos da personalidade, não



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

configura dano moral indenizável, constituindo dissabor ordinário insuscetível de compensação pecuniária.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 207/209, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação.

Busca o autor a reforma do decisum monocrático, sustentando que: a) ficou demonstrada a ocorrência de fraude admitida nos autos; b) a instituição ré contribuiu para o golpe ao permitir a abertura de conta sem as cautelas adequadas; c) a conta foi aberta em 01/04/2025 e bloqueada em 01/05/2025, demonstrando o reconhecimento da fraude pela própria ré; d) o próprio banco admitiu que os valores eram de "passagem" na conta, evidenciando irregularidade; e) os danos materiais e morais restaram configurados.

Tempestivas e observada a gratuidade concedida ao autor, vieram aos autos contrarrazões (fls. 227/230), pugnando pelo desprovimento do recurso.

**É a síntese do necessário.**

Narra a inicial que o autor foi vítima de golpe praticado por terceiro que, se passando por prestador de serviços relacionado à isenção de IPVA, induziu o autor a realizar transferências bancárias via PIX. O autor transferiu o valor total de R\$ 1.429,15, sendo R\$ 70,30 para a Caixa Econômica Federal e R\$ 1.358,85 para conta vinculada à instituição ré, de

titularidade de Rodrigo Alexandre de Oliveira (CPF 222.187.878-73, conta digital nº 83344782).

A ré, em contestação, alegou preliminar de ilegitimidade passiva, sustentando que a situação foi protagonizada pelo autor e por terceiro estranho à instituição. Afirmou que adotou todos os procedimentos de autenticação na abertura da conta, com documentação válida e biometria realizada. Negou qualquer falha na prestação do serviço e pugnou pela improcedência dos pedidos.

A r. sentença julgou totalmente improcedentes os pedidos, reconhecendo a ilegitimidade passiva da ré e a culpa exclusiva do autor e de terceiro, afastando a responsabilidade da instituição financeira.

Pois bem.

Primeiramente, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela instituição ré.

Embora o autor não seja cliente da instituição apelada, é inequívoco que a conta bancária vinculada à ré foi utilizada como instrumento para consumação do golpe sofrido pelo apelante. A instituição financeira, ao disponibilizar serviços de abertura e movimentação de contas, integra a cadeia de fornecedores que viabilizou a prática delituosa.

No mérito, dispõe a Súmula 479/STJ que a instituição financeira é objetivamente responsável pelas fraudes ocorridas em virtude da falta de higidez verificada em seus

sistemas. A responsabilidade ocorre nos casos em que se verifica a ocorrência do que se denomina “fortuito interno” – termo associado à fragilidade dos sistemas de prevenção e repressão a fraudes utilizados pelos estabelecimentos bancários.

Nestes termos é o enunciado do verbete sumular em referência: *“A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor”*.

Sendo assim, a questão a se analisar para se concluir pela incidência ou não do enunciado transcrito é a (in)ocorrência de falha sistêmica das instituições financeiras. As hipóteses de fortuito externo, portanto, não ensejam a aplicação do entendimento sob análise.

Nesse ponto, preservado o entendimento da ilustre magistrada sentenciante, merece atenção as razões recursais, na medida em que houve evidente falha na segurança dos serviços prestados pelo banco réu, permitindo a abertura da conta, sem que fossem observadas as cautelas necessárias.

Embora a ré alegue que a conta foi aberta com documentação válida e biometria, não restou demonstrado nos autos a veracidade e autenticidade dos documentos apresentados pelo falsário para abertura da conta.

Analizando os contratos entabulados pelo

autor junto à ré, denota-se inconsistências graves nas propostas de adesão ao VerdCard apresentadas pelo mesmo cliente (Rodrigo Alexandre de Oliveira, CPF 222.187.878-73) em um período de apenas 35 dias (fls. 180/188): em 01/04/2025 o cliente/fraudador se declara CONSULTOR JURÍDICO | Renda Líquida Mensal: R\$ 10000; em 26/04/2025 ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS | Renda Líquida Mensal: R\$ 10000 e em 06/05/25 como SERVIÇOS GERAIS | Renda Líquida Mensal: R\$ 5000.

Esse fato por si só se mostra suficiente para causar suspeita à instituição bancária, exigindo maior cautela ao averiguar os documentos e informações prestadas pelo cliente.

Porém, o banco aparentemente não questionou ou verificou essas inconsistências e mudanças drásticas, evidentes indicadores clássicos de fraude ou uso de documentos falsos, demonstrando falha inequívoca nos procedimentos de KYC (Know Your Customer) e nas políticas de compliance do banco, caracterizando negligência na análise cadastral.

Por outro lado, não demonstrou a ré ter adotado medidas de segurança imediatas a fim de bloqueio e restituição de valores em favor da autora.

Muito pelo contrário, a ré, em sua contestação, admitiu expressamente que *"os valores entraram na*

*conta em razão do golpe praticado pelo terceiro fraudador, mas logo foram repassados para outras contas".*

Este reconhecimento é crucial. A movimentação de "passagem" de valores, sem permanência significativa na conta, é padrão típico e notório de contas utilizadas para lavagem de dinheiro e golpes financeiros.

O extrato bancário acostado aos autos (fls. 36/38) demonstra claramente que, em curtíssimo período (27/04 a 30/04/2025), a conta recebeu 16 transferências PIX totalizando R\$ 1.358,85 e que os valores não permaneceram na conta.

Uma instituição financeira minimamente diligente deveria ter detectado este padrão anômalo em tempo real e adotado medidas preventivas, como o bloqueio cautelar da conta ou a análise mais detalhada das transações.

Ademais, conforme demonstrado nos autos e confessado pela própria ré, a conta digital nº 83344782, de titularidade de Rodrigo Alexandre de Oliveira, foi aberta em 01/04/2025 e bloqueada em 01/05/2025 (menos de 30 dias depois).

O bloqueio ocorreu *"devido a recebimento de infrações PIX"*, conforme consta da própria contestação.

Assim, denota-se que o próprio banco reconheceu que a conta estava sendo utilizada para práticas fraudulentas, tanto que adotou a medida drástica de bloqueá-la preventivamente.

Este fato é de extrema relevância: se a instituição identificou posteriormente as irregularidades e bloqueou a conta, é porque dispunha de mecanismos para detectar o uso indevido, mas não os aplicou tempestivamente, permitindo que a fraude se consumasse.

Dessa forma, resta evidente a existência de falha na prestação dos serviços pelo banco réu, já que foi negligente no tocante à abertura da conta em nome de terceiros.

Assim, não se discute que a situação tratada nos autos envolve falha na segurança dos processos internos do próprio banco, que como visto em casos semelhantes, de algum modo permite a abertura de conta bancária e crédito em nome de pessoas (em geral, de idade avançada e/ou hipossuficientes tecnicamente) que, na realidade, nunca contrataram o produto ou serviço oferecido.

Embora reconheça que o autor tenha agido com ausência do cuidado que se espera, observa-se a negligência do banco recorrente no tocante à abertura da conta em nome do terceiro, beneficiário da transferência bancária, circunstância decisiva para a consumação do golpe.

Deve ser destacado que as Resoluções 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central tratam especificamente das normas relativas à abertura, manutenção e movimentação de contas de depósitos, estabelecendo regras claras que devem ser seguidas pelas instituições bancárias a fim de garantir a confiabilidade de seus procedimentos e a repressão a fraude.

Rezam os arts. 2º, 7º e 8º, da Resolução 4.753/2019 do Bacen:

*“Art. 2º As instituições referidas no art. 1º, para fins da abertura de conta de depósitos, devem adotar procedimentos e controles que permitam **verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta e, quando for o caso, de seus representantes, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, inclusive mediante confrontação dessas informações com as disponíveis em bancos de dados de caráter público ou privado**”.*

*“Art. 7º As instituições, por meio dos procedimentos e das tecnologias utilizados na abertura, na manutenção e no encerramento de conta de depósitos, **devem assegurar: I - a integridade, a autenticidade e a confidencialidade das informações e dos documentos eletrônicos utilizados; e II - a proteção contra o acesso, o uso, a alteração, a reprodução e a destruição não autorizados das informações e de documentos eletrônicos**”.*

*“Art. 8º Os critérios para a definição das informações necessárias à identificação e à qualificação dos titulares da conta, bem como os procedimentos de controle adotados, devem ser formalizados em documento específico. **Parágrafo único. O documento referido no caput deve ser mantido atualizado e à***

*disposição do Banco Central do Brasil”.*

Interpretação conjunta dos referidos dispositivos permite inferir competir às instituições financeiras estabelecerem quais documentos reputam adequados e suficientes para a identificação dos titulares de contas de depósito, assegurando a integridade e autenticidade das informações, obtidas a partir de documentos oficiais de identificação, mantendo-as sempre atualizadas e à disposição do Banco Central.

Tais disposições inserem-se na prática amplamente conhecida como “KYC” (da sigla em inglês “know your customer”, que pode ser traduzida como “conheça seu cliente”), que, por sua vez, está associada ao gerenciamento de riscos e à “compliance”, essenciais em um sistema bancário altamente avançado e complexo como é o caso do brasileiro.

Assim, na ausência de prova de existência e validade da contratação, deve o banco responder pelo prejuízo causado, inserindo-se a hipótese no risco da atividade da fornecedora, nos termos há muito pacificados na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, ao dispor que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Nesse contexto, é evidente onexo causal entre a conduta desidiosa do banco – na medida em que não colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar a abertura da conta, facilitando a conduta do falsário – e a

consumação dos prejuízos sofridos pela parte autora.

Frise-se que a fraudadora apenas logrou êxito na empreitada criminosa porque, além de convencer e induzir o autor em erro, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

Assim, em razão da falha na abertura da conta, deverá o banco apelado arcar com os prejuízos materiais decorrentes da transferência espúria.

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos acerca da hipótese aqui tratada:

*INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Consumidora por equiparação. Aplicação do CDC. Fraude na abertura de conta corrente. Responsabilidade objetiva da instituição financeira que não tomou as devidas providências para evitar a fraude. Risco da atividade. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha na prestação de serviços, caracterizada. Inexistência de relação jurídica. Débito inexigível. Precedentes desta Corte. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1001626-51.2022.8.26.0136; Relatora: Anna Paula Dias da Costa; 38ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 16/10/2023)*

*APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação de indenização por danos materiais (...) Aplicação do*

*Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova segundo o artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor Responsabilidade objetiva da instituição bancária nos termos da Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de Justiça. Hipótese dos autos em que a instituição financeira ré, mantenedora da conta utilizada no golpe, permitiu que o estelionatário abrisse conta corrente sem conferência da autenticidade dos documentos. Inobservância das Resoluções nº 2.025/1993 e 4753/2019, ambas do Banco Central Circunstância que se mostrou fundamental para o êxito da fraude. Caso dos autos em que o réu não logrou comprovar a higidez do procedimento de abertura da conta pelo estelionatário Dano material comprovado Sentença mantida Recurso não provido. (Apelação Cível 1028129-17.2022.8.26.0005; Relatora: Daniela Menegatti Milano; 19ª Câmara de Direito Privado; Julgamento: 18/10/2023)*

*"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." (TJSP - Apelação Cível nº 1002947-21.2021.8.26.0019, rel. Des. Heitor Luiz Ferreira do Amparo – j. 11.11.22)*

Assim, de rigor a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos materiais ao autor no valor de R\$ 1.358,85, com correção monetária e juros de mora desde a citação, observando-se o comando previsto nos artigos 389 e 406, ambos do Código Civil.

No entanto, reputo que a hipótese fática aqui tratada não traduz ofensa que repercute na órbita moral da autora apelante. Não é possível dizer que a autora tenha sofrido qualquer tipo de humilhação, constrangimento, ou então que a sua honra tenha sido abalada perante a sociedade, apenas em razão dos fatos aqui narrados.

Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária em razão de saldo

devedor ou protesto indevido de algum título.

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

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

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *“O Direito não repara qualquer*

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

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

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos não ocorreram por conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado. Entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe

a honra, portanto tratando-se de mero dissabor e aborrecimento cotidiano, afastando, deste modo, o ressarcimento à título de dano moral.

Assim, ausente o dano alegado na esfera extrapatrimonial, tenho que o pedido de indenização a título de danos morais não merece acolhida.

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

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito*

*penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).*

Dessa forma, a negativa do pedido de indenização é vista como medida de rigor, até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Ante o exposto, pelo meu voto **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto para o fim de condenar a ré a proceder à devolução dos valores referentes às transferências realizada pelo apelante no total de R\$ 1.358,85, atualizadas monetariamente a partir do desembolso, com juros de mora contados desde a citação, nos termos dos artigos 398 e 406, ambos do Código Civil.

Provido em parte o recurso do autor, cumpre redistribuir a sucumbência, condenando cada parte a responder por metade das custas e despesas processuais. Arcará o autor com honorários advocatícios ao patrono da ré, fixados em 10% sobre o valor pleiteado a título de danos morais, observada a gratuidade de Justiça. Arcará a instituição apelada com honorários advocatícios em favor do patrono do autor, que fixo por equidade em R\$ 1.200,00 (art. 85, §8º do CPC).

**JOÃO BATTAUS NETO**

**Relator**