



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000289802

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023592-19.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelada ELIANE VETTORAZZI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GI-
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 31 de março de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº. 1023592-19.2024.8.26.0001

Apelante: Itaú Unibanco Holding S/A

Apelada: Eliane Vettorazzi

Origem: São Paulo – Foro Regional I – Santana – 9ª Vara Cível

Juiz: Marcelo Tsuno

Voto nº. 7.899

Valor da causa: R\$ 27.000,00

Ajuizamento: 3/7/2024

ABERTURA DE CONTA FRAUDULENTA. Danos materiais e morais. Autora denunciada por estelionato em virtude da abertura fraudulenta de conta em seu nome, no banco réu, para a prática de golpes. Sentença de procedência. Recurso do réu. Desacolhimento. Conta aberta mediante apresentação de dados pessoais mínimos e biometria do rosto de outra pessoa. Responsabilidade do réu. Súm. 479 do STJ. Danos materiais comprovados, correspondentes aos gastos com a contratação de defesa técnica criminal. Danos morais configurados. Juros de mora que incidem a contar do evento danoso, e não do arbitramento. Súm. 54 do STJ. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta pelo réu Itaú Unibanco Holding S/A em razão de sentença a fls. 216/221 dos autos de ação de indenização por danos materiais e morais promovida por Eliane Vettorazzi, a qual julga a ação procedente para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 7.000,00, atualizada a contar do desembolso e incidindo juros de mora nos termos do art. 406 do CC, e de indenização por danos morais de R\$ 7.000,00, corrigida a contar do arbitramento pelo IPCA e incidindo juros de mora nos mesmos moldes. O réu é condenado ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários fixados em 10% do valor total da condenação.

Pretende o apelante a reforma para julgar a ação improcedente, ou, subsidiariamente, para que os juros de mora da indenização por danos morais incidam a contar do arbitramento. Alega que a conta foi aberta de acordo com a Resolução n. 4.753 do Bacen, havendo a colheita de fotografia e de dados pessoais, e que a apelada não contactou o apelante administrativamente, não se verificando pretensão resistida que justifique a indenização por danos morais. Ainda, não é razoável obrigar o apelante a indenizar o valor dos honorários contratados pela apelada.

Nas contrarrazões a fls. 238/244, a apelada requer o desprovemento do recurso. Alega a responsabilidade objetiva do apelante pela fraude que permitiu a abertura de conta em seu nome, e que entrou em contato em 6/9/2023 e 26/9/2023, sem o retorno do apelante. Se o apelante tivesse agido com cautela, a conta não teria sido aberta, razão pela qual possui responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes dos golpes realizados por meio da conta, de titularidade da apelada, em poder de terceiros – e da consequente ação penal ajuizada contra a apelada. Os juros de mora e correção monetária devem ser mantidos da forma fixada na sentença.

Esse é o relatório.

Passo a votar.

A apelação é tempestiva, acompanhada de preparo (certidão a fls. 247), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

A autora foi denunciada pelo Ministério Público, em 24/11/2022, por estelionato, em razão de conta no seu nome, aberta mediante fraude, na instituição financeira ré, e utilizada para golpe na plataforma OLX, com realização de venda de veículos provenientes de crimes (autos n. 1510271-72.2022.8.26.0050).

Na instrução criminal, comprovou-se justamente que a conta foi aberta por terceiros, os quais dispunham de dados pessoais da autora, mas apresentaram a

biometria de outra pessoa (conforme perícia a fls. 24/53), tendo a autora sido absolvida, diante dessa comprovação.

Acerca da responsabilidade da instituição bancária ante a abertura de conta por terceiros mediante fraude, decidiu o STJ:

[...]

9. Ainda que seja regularmente admitida a abertura de contas por meios eletrônicos, sem a presença física de seus titulares ou representantes, esta deve ser encarada como uma estratégia operacional e mercadológica adotada por livre opção dos bancos, que devem suportar os riscos dela decorrentes.

10. A existência de contas em nome do próprio fraudador ou de outras às quais ele tenha acesso - contas essas que, bem ou mal, são abertas e mantidas pelas instituições financeiras - é o principal fator que possibilita atingir o resultado pretendido com prática dos mais variados tipos de golpes, daí exsurgindo, a depender sempre do caso concretamente examinado, a responsabilidade das entidades bancárias quando lhes faltar a necessária diligência no processo de abertura e manutenção dessas contas.

11. A título meramente exemplificativo, são circunstâncias que implicam a responsabilidade dos bancos: i) abertura de contas com o uso de documento falso (aí incluídas todas as formas de falsidade), ou por meio de documento extraviado, sem que o verdadeiro titular tenha conhecimento;

[...]

(REsp n. 2.222.137/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025)

(Destaquei)

O réu admitiu a abertura de conta sem adotar as mínimas precauções no tocante à confirmação de identidade da titular. Na resposta do ofício a fls. 188/190 dos autos do processo criminal, o réu informou que a conta digital sequer possuía contrato, mas tão somente a biometria (a qual, como mencionado, corresponde ao

rosto de outra pessoa). Falha grave de prepostos do réu, pela qual o réu responde.

Assim, o réu responderá pelos danos sofridos pela autora em virtude da abertura da conta – no caso, os danos materiais correspondentes ao pagamento a escritório de advocacia pela defesa criminal (comprovantes a fls. 56/60) e os danos morais, os quais se configuraram ante a submissão injusta da autora a processo criminal.

Nesse sentido, decidiu esta Corte:

Apelação cível. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Fraude bancária. Abertura de conta corrente mediante uso de documentos falsos em nome do autor. conta utilizada por terceiros para a prática de estelionato. Instauração de inquérito e processo criminal contra a vítima da fraude. Sentença de procedência. Inconformismo da requerida. Não acolhimento. Relação de consumo e responsabilidade objetiva. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297/STJ). Responsabilidade objetiva da instituição financeira (art. 14 do CDC). Teoria do risco da atividade. Falha na prestação do serviço. Abertura de conta digital sem as cautelas devidas. Inobservância dos deveres de segurança e verificação da autenticidade documental (resolução nº 4.753/2019 do bacen). Prova emprestada do juízo criminal que atestou a falsidade documental e a divergência grosseira entre a biometria facial (selfie) do fraudador e a imagem do autor. Sistema de segurança ineficiente que permitiu a utilização dos dados do autor para fins ilícitos. Fortuito interno. Fraude praticada por terceiro no âmbito das operações bancárias, inclusive na abertura de conta, caracteriza fortuito interno, inapto a romper o nexo causal. Inteligência da súmula 479 do C. STJ. Tese de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima afastada. Danos materiais. Honorários contratuais para defesa criminal. possibilidade de ressarcimento. Situação excepcional que se distingue da contratação de advogado para a propositura de ação cível. Autor que foi forçado a contratar defesa técnica especializada para evitar condenação criminal injusta, decorrente direta e imediatamente da negligência da instituição financeira.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Restituição integral. Prejuízo material efetivo e comprovado (R\$ 18.000,00) que deve ser recomposto. Danos morais. Abertura de conta fraudulenta que culminou na sujeição do consumidor a processo criminal (indiciamento e denúncia). Dano moral in re ipsa. Abalo à honra, imagem e sossego que extrapolam o mero aborrecimento. Quantum indenizatório fixado na origem (R\$ 10.000,00) que não comporta redução. Funções compensatória e pedagógico-punitiva. Precedentes. Honorários recursais. Majoração devida, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1040098-30.2024.8.26.0564; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/01/2026; Data de Registro: 09/01/2026)

APELAÇÃO. BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE. Autora alega ter sido vítima de fraude com abertura de conta em seu nome junto a instituição ré, utilizada por fraudadores para o depósito de valores desviados de terceiro, que se encontravam depositados em conta no Banco Santander. Ação anterior ajuizada pelo Banco Santander contra a autora desta demanda, visando a cobrança dos valores ressarcidos a seu cliente. Sentença procedência. Recurso da ré. Legitimidade passiva. Reconhecimento da legitimidade passiva da instituição financeira. A autora também imputa à ré responsabilidade pelos fatos narrados na inicial. Teoria da asserção. Fraude praticada por terceiros que, por si só, não exclui a responsabilidade da instituição bancária. Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. Abertura de conta pela autora não comprovada. A ré não juntou cópia dos documentos pessoais fornecidos no ato da abertura da conta, nem apresentou qualquer documento comprovando a assinatura da autora, ainda que digital, ou mesmo a utilização de token ou outros meios aptos a comprovar a regularidade da abertura da conta. Dados fornecidos no cadastro, tais como endereço e número de telefone, divergentes do informado pela autora em sua petição inicial e documentos que a acompanham. Inexistência da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

relação jurídica entre as partes bem reconhecida. Obrigação de fazer mantida. Ré que comprovou o cancelamento da conta antes do ajuizamento da ação, mas não demonstrou a data em que foi excluída a chave pix vinculada à conta. Não comprovação de que foram excluídos todos os dados da autora do sistema da ré. Dano moral configurado. Conduta da ré a superar o mero dissabor. Fraude na abertura de conta em nome da autora evidenciada. Falha na prestação de serviços. Conta utilizada para depósito de valores desviados de terceiro que se encontravam depositados no Banco Santander. Autora que responde a processo ajuizado pelo Banco Santander visando a cobrança dos valores que foram ressarcidos a seu cliente. Necessidade de contratação de advogado pela autora, a fim que comprove que também foi vítima do estelionato. Quantum indenizatório mantido em R\$ 10.000,00. Valor suficiente para compensar os transtornos causados a autor, sem representar enriquecimento se causa, bem como para inibir condutas futuras semelhantes da ré. Sentença de procedência mantida. Honorários advocatícios majorados. Recurso da ré não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1004967-86.2023.8.26.0286; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2025; Data de Registro: 27/02/2025)

Não há insurgência específica quanto ao valor da indenização por danos morais arbitrado pelo juízo (R\$ 7.000,00) Seja como for, as consequências sofridas pela autora justificaria até mesmo valor superior a esse; mas de parte dela também não há insurgência.

Não consta do dispositivo da sentença o termo inicial dos juros de mora de nenhuma das indenizações. Contudo, ante a ausência de relação contratual entre as partes, serão devidos a contar dos eventos danosos, nos termos da súm. 54 do STJ (de cada um dos pagamentos realizados pelo escritório contratado pela autora, em relação aos danos materiais, e da citação no processo-crime, quanto aos danos morais).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, majorando-se a verba honorária a cargo da parte apelante para 20% do valor total da condenação.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR