



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000073314

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024347-31.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada GISLAYNE SANTOS DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BARI DE INVESTIMENTOS E FINANCIAMEN-TOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1024347-31.2024.8.26.0005

Comarca: Capital – SP - 2ª Vara Cível do F.R. de São Miguel Paulista

Juiz de 1ª Instância: Henrique Berlofa Villaverde

Ação: De Obrigação de Fazer e Indenizatória

Apelante/ Apelada/ Autora: Gislayne Santos de Oliveira

Apelado/ Apelante/ Réu: Banco Bari de Investimento e Financiamentos S/A

VOTO 6289

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA. Bancários. Apropriação indevida. Crime de estelionato. Depósito em conta bancária. Absolvição. Falha na prestação de serviços. Indenização por danos morais. Sentença de Procedência. Apelo das partes. Falta de comprovação, pela instituição financeira, quanto à ausência de falha no sistema de segurança ou de fato que excluísse a responsabilidade pelo evento danoso. Ausência de provas da regular abertura de conta em nome da autora. Aplicação do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Responsabilidade objetiva. Dano moral caracterizado e bem fixado. Sentença mantida pelos próprios fundamentos. RECURSOS DESPROVIDOS.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelas partes em face da sentença exarada às f. 206/209, proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Cível do F.R. de São Miguel Paulista da Comarca de Campinas/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Pelo exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, julgo procedente o pedido e o faço para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 com juros de mora desde a citação e correção monetária desde esta data. A correção monetária e os juros de mora terão incidência nos termos do art. 389 e do art. 406, ambos do Código Civil, com a observância das alterações efetivadas pela Lei nº 14.905/2024, bem como pelos critérios ditados pelo direito intertemporal, da seguinte forma: I) até o dia 27/08/2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024), a correção monetária será calculada pelo INPC-IBGE (Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo) e os juros de mora serão de 1%/ ao mês; II) a partir do dia 28/08/2024 (início da vigência da Lei nº 14.905/2024), o índice a ser utilizado será: a) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b) a taxa SELIC, deduzida do IPCA-IBGE, quando incidir apenas juros de mora; c) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Condeno o réu ao pagamento de custas e de honorários, que ora arbitro em 10% sobre o valor da condenação. Em caso de recurso o valor de preparo deverá corresponder a 4% (quatro por cento) sobre o valor da causa atualizado, sob pena de ter de proceder ao recolhimento em dobro,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conforme artigo 1007, § 5º do Código de Processo Civil, vedada a complementação, bem como deverá ser recolhido valor a título de porte de remessa e retorno para processos físicos. Em caso de a parte executada não ser beneficiária da Justiça Gratuita deverá o exequente incluir em seus cálculos na fase de cumprimento de sentença as custas e despesas processuais não antecipadas para serem exigidas em conjunto, cujo valor deverá ser abatido do cálculo da quantia a ser oportunamente levantada pelo credor, em observância ao Comunicado Conjunto 951/2023 do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Certificado o trânsito em julgado, não requerido o cumprimento de sentença em 30 dias, na forma do Prov. 16/2016 (DJE de 04/04/2016), os autos irão ao arquivo, exceto se tratar-se de autos digitais. (...)"

Apela a parte requerente (f. 223/230). Aduz que não basta que esteja presente o caráter punitivo e compensatório da indenização, como também mister se faz a presença do caráter pedagógico, ou seja, através da condenação prevenir danos futuros por meio da aplicação de uma sanção que vise não apenas a reparação do dano, mas também a prevenção de novos, inclusive a Ré responde a diversos processos com o mesmo pedido e causa de pedir; ou seja utiliza a máquina judiciaria para dirimir/resolver assuntos administrativos. Por fim, requer a majoração da verba indenizatória bem como os honorários advocatícios.

Recurso tempestivo. Isento de preparo (f. 206).

Transcorrido o prazo legal as contrarrazões não foram apresentadas.

Apela a parte requerida (f. 235/250). Alega que e o processo penal mencionado não tem como objeto a verificação de eventual fraude bancária, mas sim apurar possíveis práticas criminosas em sentido amplo, impossibilitando se extrair de tal feito qualquer conclusão quanto à suposta irregularidade na abertura da conta objeto da presente demanda. Além disso, defende que resta cristalino que o apelante seguiu todas as exigências previstas pela Resolução BCB nº 96/2021, afastando qualquer hipótese de falha de prestação de serviço advindo da instituição financeira, posto que há um extenso e minucioso procedimento de segurança adotado por parte da contestante.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 251/252).

As contrarrazões foram apresentadas pelo autor (f. 256/265). Requer em suma, o desprovimento ao recurso interposto,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Os recursos não comportam provimento.

Passo à análise conjunta dos recursos interpostos.

É ação declaratória e indenizatória na qual a autora alega a abertura de uma conta em seu nome perante a ré de forma fraudulenta, na qual foi recebido o valor de R\$9.000,00 em pix, decorrente de fraude perpetrada por meio de ligação de telefônica com terceiro, que acabou acarretando à autora um processo criminal.

Segundo relato, a autora foi processada criminalmente por suposto crime de estelionato cometido em 30/04/2021 por ter se apropriado indevidamente de R\$ 9.000,00, mediante fraude e induzindo à erro a vítima Eunice Bertolazzo Alves, por meio de contato telefônico, que depositou referida quantia em conta bancária mantida em seu nome junto ao réu, sem seu conhecimento. Negou ter aberto conta bancária na instituição ré.

A parte autora atribui responsabilidade à ré pelo prejuízo suportado, na medida em que teria permitido abertura de conta fraudulenta em seu nome e posteriormente o recebimento de produto de crime em seu nome.

Afirmou a ocorrência de falha na prestação dos serviços e, requereu a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais equivalente a R\$30.000,00.

Pois bem.

Pelo conjunto probatório dos autos, de fato, não restou seguramente demonstrada a existência de relação jurídica entre as partes.

Embora não se tenha informações detalhadas a respeito da dinâmica da fraude, o que se pode verificar, é que a autora nega a existência de qualquer relação jurídica com a ré.

A instituição financeira, ora apelante, embora tenha alegado ausência de falha no sistema de segurança, deixou de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

comprovar documentalmente tais argumentos, limitando-se a afirmar a validade de contratação eletrônica e a existência de outras movimentações na conta a corroborar sua autenticidade.

Os documentos apresentados por fraudador quando da abertura da conta de forma eletrônica não são suficientes a comprovar a contratação e a ré não pleiteou a produção de prova adicional.

Cumprе mencionar que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira da instituição apelante.

Assim, aplica-se na hipótese, o Código de Defesa do Consumidor, inserindo-se o serviço financeiro prestado no contexto das relações de consumo (artigos 2º e 3º do CDC e 297 do STJ).

Nesse sentido é a Súmula 297 do STJ: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Destarte, caberia à instituição de pagamento a comprovação de que não houve falha no serviço de segurança prestado, o que não restou comprovado, (art. 373, inciso II do CPC).

A sentença é irreparável a esse respeito, e deve ser mantida pelos próprios fundamentos, confira-se:

“A autora negou a abertura da conta bancária. O réu, por sua vez, defendeu a sua lisura quanto ao procedimento de abertura da referida conta.

Os documentos juntados pelo réu demonstram a evidente falha na prestação do serviço, uma vez que o mero encaminhamento de documento de identidade e "selfie" não são suficientes para afirmar que a contratante da abertura da conta é realmente a pessoa que ali se apresenta. Outrossim, o réu não comprovou qualquer efetiva ação para ter conhecimento de a parte ser a autora, cuja movimentação bancária por si só demonstra atividade ilícita em curto espaço de tempo, conforme fls. 164. Competia ao réu observar tal fato na abertura e manutenção da conta, o que evidencia a falha na prestação do serviço, cujo defeito interno é de sua inteira responsabilidade.

Assim, diante da ilícita e indevida abertura da conta em nome da autora, esta sofreu danos morais, em especial pelo fato de ter sido processada criminalmente, e como medida reparadora arbitro indenização no valor de R\$ 15.000,00”.

Pelos elementos contidos nos autos, não se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pode afirmar que a ré tenha adotado todos os mecanismos de segurança necessários para proceder à abertura de conta em nome da autora.

É nesse aspecto que se verifica a falha no serviço de segurança da ré, que sequer comprovou a existência de relação jurídica com a autora.

Convém acrescentar que a instituição financeira tem o dever de segurança das transações, devendo adotar os mecanismos necessários de modo a impedir o cometimento de fraudes.

Como bem apontado na sentença recorrida, incide na hipótese o disposto no § 1º do art. 14 do CDC, não se verificando nenhuma das excludentes previstas no § 3º da norma referida.

Imperante se pontuar, que em casos de operações fraudulentas, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva e decorre de risco que o segmento econômico está sujeito.

Nesse sentido é o entendimento consolidado na Súmula 479 do C. STJ: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Assim, em que pesem os argumentos da ré apelante, considero que estão presentes os elementos caracterizadores da responsabilidade civil, razão pela qual a sentença merece ser mantida nesta parte.

Acrescenta-se a jurisprudência deste Tribunal de Justiça, a esse respeito:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. I. CASO EM EXAME *Trata-se de recurso de apelação interposto por Banco Bradesco S/A contra a sentença que julgou procedente a ação de reparação por danos materiais proposta por Marilda Rosa Delle Mattiazzo, condenando o banco ao pagamento de R\$ 112.078,58. O banco alega ilegitimidade ad causam e culpa exclusiva de terceiros, sustentando a inexistência de responsabilidade. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *A questão em discussão consiste em saber se: (i) a instituição financeira é responsável pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros; (ii) houve falha na prestação dos serviços bancários que justifique a condenação ao ressarcimento. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Consumidor. A autora sofreu golpe que resultou em diversas transações indevidas em sua conta. A instituição financeira não demonstrou a regularidade na prestação dos serviços, configurando falha na segurança. O contexto das transações realizadas evidencia fortuito interno, caracterizando a responsabilidade objetiva do banco. A jurisprudência do STJ é clara ao afirmar a responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros, em casos de fortuito interno.

IV. DISPOSITIVO E TESE 5. Negado provimento ao recurso do réu, mantendo a sentença de primeira instância. 6. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva em casos de fraude. 2. O banco deve garantir a segurança nas transações realizadas por seus clientes." **Legislação e Jurisprudência Relevantes Citadas:** LEGISLAÇÃO CDC, art. 14. JURISPRUDÊNCIA STJ, REsp n. 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24/08/2011. TJSP, Apelação Cível 1012630-57.2023.8.26.0037, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 27/03/2024. TJSP, Apelação Cível 1001967-65.2023.8.26.0161, Rel. Roberto Mac Cracken, j. 30/04/2024. Enunciado nº 14 do ETJSP.", (TJSP; Apelação Cível 1009386-97.2023.8.26.0077; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Birigui - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/12/2024; Data de Registro: 03/12/2024).

Com relação aos danos morais, pleiteado pela autora recorrente, o entendimento predominante é de que o ofendido demonstre que o ato tido como causador do dano tenha alcançado a esfera daquilo que deixa de ser o razoável e desde que fique demonstrada a culpa do ofensor e o prejuízo.

No caso dos autos, o conjunto probatório demonstrou fato que maculou a reputação da autora.

Não restam dúvidas de que responder a processo criminal pela identificação como beneficiária de transação criminosa, em razão da abertura fraudulenta de conta bancária em seu nome é fato que em muito supera os dissabores cotidianos.

O valor fixado a título de indenização, porém, não comporta reparo.

O valor fixado em R\$15.000,00 supera o patamar adotado para esta Câmara em casos simples de fraude, razão pela qual suficientemente arbitrado.

Disso tudo, pode-se concluir que as alegações dos recorrentes não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, dispondo: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Considerando o disposto no art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, devendo ser majorados aqueles estabelecidos na sentença para 12% do valor da causa, a ser pago pelas partes ao patrono da parte adversa.

Ante o exposto, pelo meu Voto NEGA-SE PROVIMENTO ao apelo do réu e ao recurso da autora, devendo ser mantida a sentença nos termos em que proferida.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator