



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000263766

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026769-72.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que são apelantes BANCO DO BRASIL S/A e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado JOSÉ MARIA GOMES COSTA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1026769-72.2025.8.26.0577

APELANTES: BANCO DO BRASIL S/A E PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

APELADO: JOSÉ MARIA GOMES COSTA

INTERESSADO: WILL S.A INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO

COMARCA: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

VOTO Nº 43981

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de parcial procedência – Recurso do corréu Banco do Brasil prejudicado, devido à homologação de acordo - RECURSO DA CORRÉ “PICPAY” – Golpe digital - Alegação do autor de ter sido induzido a acessar link enviado por terceiro no whatsapp para receber valores referentes a ação judicial – Realização de transferências Pix à contas mantidas pelas instituições financeiras corrés – Sentença que responsabilizou a apelante pela falha na prestação dos serviços quanto à abertura da conta destinatária por suposto golpista, visto que não demonstrou a regularidade dos procedimentos adotados, permitindo a abertura de conta por fraudadores, facilitando a consumação do ilícito – Ausência de observância às normas e aos critérios basilares de segurança e confiabilidade, conforme exigido pelo art. 2º, caput, da Resolução nº 4.753 do BACEN – Cercamento de defesa – Inocorrência - Meros dados cadastrais que não estão protegidos por sigilo bancário, consoante entendimento do C. STJ – Falha na prestação dos serviços reconhecida - Responsabilidade objetiva – Inteligência do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do C. STJ – Precedentes desta C. Câmara - SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de “ação de indenização por danos morais e materiais” ajuizada por **JOSÉ MARIA GOMES COSTA** em face de **PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, BANCO DO BRASIL S/A e WILL S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO** julgada **parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 363/368, cujo relatório é adotado, para: (i) condenar a parte ré Banco do Brasil a restituir à parte autora a quantia de R\$ 7.400,00, e a parte ré Picpay a restituir, solidariamente com a primeira, até o limite de R\$

4.500,00, de forma simples, corrigidos monetariamente, pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data do golpe/desembolso e, acrescidos de juros legais de mora ao mês a contar da citação; *(ii)* condenar as partes ré Banco do Brasil e Picpay, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente, pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir da data da r. sentença (Súmula 362 do C. STJ) e, acrescido de juros legais de mora ao mês, a contar da citação; *(iii)* condenar as ré Banco do Brasil e Picpay, solidariamente, com as custas, despesas processuais e honorários de advogado, arbitrados em 10% do valor da condenação atualizada; *(iv)* julgar IMPROCEDENTE o pedido em face da parte ré Will Financeira, condenando o autor às custas e despesas processuais, além de honorários fixados em 10% do valor da causa, observada a concessão do benefício da justiça gratuita.

Apela a corré PICPAY (fls. 405/420), sustentando, em síntese: **(a)** Inexistência dos elementos imprescindíveis para a responsabilização civil – Ausência de determinação judicial para quebra de sigilo bancário – cerceamento de defesa (fl. 408); **(b)** no processo de abertura de conta, são exigidos todos os documentos e informações necessárias para garantir a segurança, a autenticidade e a regularidade das operações financeiras (fl. 410); **(c)** Inexistência de danos materiais indenizáveis - Ausência de responsabilidade objetiva – Inaplicabilidade da sumula 479 STJ - Fortuito externo - Inexistência de ato ilícito (fl. 413); **(d)** Subsidiariamente: Da Culpa Concorrente da parte Apelada (fl. 416).

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado às fls. 440/444 e 452/462.

Diante do acordo noticiado pelas partes (fls. 430/432 e 433/437), devidamente homologado às fls. 438/439, resta prejudicado o recurso interposto pelo corréu BANCO DO BRASIL (374/402).

É o relatório.

O recurso da corré PICPAY não comporta provimento.

Trata-se de ação indenizatória, na qual o autor, correntista do primeiro réu (Banco do Brasil S.A. - Agência 7027-0, Conta 23938-0), afirma que sofreu movimentações financeiras atípicas e prejudiciais em sua conta em 05 de junho de 2025, após ser contatado por terceiro, que o induziu a acessar *link* enviado pelo *Whatsapp*, para receber pagamento referente à uma ação judicial. Sustenta que, naquela ocasião, os criminosos obtiveram acesso indevido à conta bancária do autor, realizando diversas transferências via *pix* para contas mantidas junto aos corréus “PICPAY” e “WILL”, as quais totalizaram o valor de R\$ 7.400,00.

Os capítulos da r. sentença que reconheceram o descabimento da repetição em dobro, a improcedência da ação em relação à corré WILL S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, bem como, a ocorrência de lesão extrapatrimonial, por não terem sido objeto de recurso, são matérias transitadas em julgado, portanto, incontroversas.

De início, afasta-se a preliminar de cerceamento de

defesa por ausência de determinação de quebra de sigilo bancário, consoante suscitado pela apelante.

Compulsando o feito, verifica-se que a r. sentença reconheceu a responsabilidade da corré “Picpay”, por não ter demonstrado a regularidade da abertura da conta que recepcionou os valores fraudulentos, o que teria permitido a abertura de conta por fraudadores, facilitando a consumação do ilícito.

Deste modo, verifica-se que a hipótese dos autos não se trata de fornecimento de movimentações financeiras, as quais são protegidas por sigilo bancário, mas, de dados cadastrais das contas, que não se confundem.

Nesse sentido, o entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL. ARTS. 155, § 4º, II, E 288 DOCP, E ART. 10 DA LC 105/2001. DADOS CADASTRAIS BANCÁRIOS. SIGILO. PROTEÇÃO. AUSÊNCIA. NULIDADE DA PROVA. NÃO OCORRÊNCIA. ABSOLVIÇÃO SUMÁRIA AFASTADA PELO TRIBUNAL A QUO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. 1. Tem esta Corte compreendido que os dados cadastrais bancários (informações de seus correntistas como número da conta corrente, nome completo, RG, CPF, número de telefone e endereço) não estão protegidos por sigilo bancário, que abrange tão somente as movimentações financeiras (aplicações, transferências, depósitos etc). (...)” (REsp n. 1.795.908/PB, relator Ministro Nefi Cordeiro, Sexta Turma, julgado em 21.5.2019, DJe de 3/6/2019.)

A rigor, o art. 2º da Resolução n. 4.753/2019 do Banco Central, dispõe que, para fins da abertura de conta de depósitos, as instituições bancárias: *“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”.

E, embora a Resolução não especifique as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, 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.

Nesse sentido, a jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça:

“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 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” (STJ - REsp n. 2.124.423/SP - Terceira Turma - Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/08/2024).

Assim, ausente provas mínimas de diligências efetivadas para verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares das contas, correto o reconhecimento da falha na prestação dos serviços da corré-apelante, a atrair a sua responsabilidade objetiva pelos danos causados ao requerente (art. 14, do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479, do C. STJ¹), inexistindo culpa concorrente da vítima, a qual, se fosse o caso de ser reconhecida, somente interferiria na quantificação dos danos.

A propósito, a jurisprudência desta C. Câmara:

¹ Art. 14: O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos.

¹ Súmula 479 do 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.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Apelação – Ação de reparação por danos materiais e morais, com pedido de tutela antecipada – Consumidor – Fraude – Golpe – Pretendida responsabilização objetiva dos requeridos – Ausência de nexo de causalidade com a instituição financeira que o autor utilizou para fazer os pagamentos – **Instituições financeiras detentoras das contas bancárias dos beneficiários do crédito - Falha na prestação do serviço configurada - Abertura de conta bancária por estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe via PIX – Mecanismo que trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e mais relevantes, no campo da segurança** - Violação, ainda, do regulamento do PIX - Incidência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, com aplicação da Súmula nº 479/STJ – Devolução das quantias transferidas pelo autor – Danos morais não configurados – Indícios de mero aborrecimento – Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1022269-25.2023.8.26.0482; Relator Des. Ademir Benedito; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/04/2025; Data de Registro: 11/04/2025).*

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NA ABERTURA DE CONTA CORRENTE FRAUDULENTE. A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL DEVE SER PROPORCIONAL À GRAVIDADE DA CONDUTA LESIVA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame 1. Ação de indenização por danos materiais e moral decorrente de golpe financeiro sofrido pelo autor, que foi induzido a transferir R\$ 570,00 para conta corrente aberta fraudulentamente, acreditando estar regularizando parcela de financiamento de veículo. A sentença julgou improcedente o pedido. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste na responsabilidade do banco réu pelos danos materiais e moral suportados pelo autor, em decorrência da abertura de conta corrente junto à instituição financeira ré para perpetração de fraude. III. Razões de Decidir 3. **As instituições financeiras têm o dever de diligência na conferência de identidade dos titulares de contas. A falha na abertura da conta atrai responsabilidade objetiva, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil e Súmula 479 do STJ.** 4. A indenização por danos materiais deve ser limitada ao montante transferido para a conta irregular, R\$ 570,00, excluindo enriquecimento indevido. IV. Dispositivo e Teses 5. Recurso parcialmente provido para condenar a ré ao ressarcimento de R\$ 570,00 e à indenização no valor de R\$ 10.000,00 por

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dano moral. Teses de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva da instituição financeira na abertura de conta corrente fraudulenta. 2. A indenização por dano moral deve ser proporcional à gravidade da conduta lesiva. Legislação Citada: CPC, art. 487, eu; arte. 85, § 2º. Código Civil, art. 927, parágrafo único; arte. 398; arte. 406, § 1º. Lei n. 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, REsp n. 2.124.423/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 20/08/2024. TJSP, Apelação Cível n. 1003470-10.2024.8.26.0704, Rel. Carlos Ortiz Gomes, j. 04/08/2025. (TJSP; Apelação Cível 1023178-25.2024.8.26.0032; Relator Des. Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2025; Data de Registro: 15/08/2025).

Não comporta, pois, reforma a r. sentença recorrida, devendo ser mantida a condenação solidária da requerida “Picpay” à restituição, até limite de R\$ 4.500,00 (montante recebido pelos destinatários em contas mantidas pela apelante).

A teor do disposto no art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários advocatícios devidos ao apelado ao percentual de 15% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator