



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000227107**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035572-42.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante EDSON ANTONIO BRAZ BONILHA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BRADESCO S/A e MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 17 de março de 2026.

**FLÁVIO PINELLA HELAEHIL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação proposta por autor contra Banco Bradesco S.A. e Mercado Pago IP Ltda., visando indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude financeira. Sentença julgou improcedente o pedido, condenando o autor ao pagamento de despesas processuais e honorários advocatícios, com suspensão da exigibilidade devido à gratuidade processual.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade civil objetiva dos réus pela fraude sofrida pelo autor, (ii) analisar a aplicação da inversão do ônus da prova, e (iii) avaliar o valor da indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes, conforme Súmula 479 do STJ e art. 14 do CDC.

4. Os réus não demonstraram a adoção de medidas de segurança adequadas para evitar a abertura de contas fraudulentas, caracterizando falha na prestação do serviço.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. As instituições financeiras têm responsabilidade objetiva por fraudes bancárias, salvo prova de culpa exclusiva da vítima. 2. A falha na segurança bancária caracteriza defeito na prestação do serviço e impõe o dever de indenização.

Legislação Citada:

CDC, arts. 6º, VIII; 12; 14; CPC, art. 85, § 11; Resolução BACEN nº 4.753/2019, arts. 2º, 7º, 8º.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479; TJSP, Apelação Cível 1162918-22.2023.8.26.0100, Rel. João Battaus Neto, j. 08/07/2025; TJSP, Apelação Cível 1031590-20.2024.8.26.0007, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 25/06/2025; TJSP, Apelação Cível 1004671-95.2023.8.26.0114, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, j. 18/03/2025.

Vistos.

Adotado o relatório da r. Sentença proferida pelo MM. Juiz Dr. Luciano De Moura Cruz, acrescento que ação foi julgada improcedente nos seguintes termos: "*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a pretensão, declarando extinto o*

*processo, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Condeno a parte autora ao pagamento: i) das despesas processuais; ii) de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor corrigido da causa, com juros de mora a partir do trânsito em julgado (art. 85, §16, do CPC), com observância dos índices oficiais regularmente estabelecidos. Contudo, a exigibilidade do pagamento dos ônus sucumbenciais permanecerá suspensa, em razão de a parte sucumbente ser beneficiária da gratuidade processual (fls. 108), observando-se, no mais, o disposto no art. 98, §3º, do Código de Processo Civil."*

Recorre o autor sustentando a responsabilidade dos réus pela fraude sofrida pautado no dever de checagem dos dados fornecidos para abertura de conta. Requereu o provimento do recurso para "a) *A reforma integral da r. sentença e a manutenção da concessão dos benefícios da justiça gratuita, nos termos do art. 98 do CPC, tendo em vista sua comprovada hipossuficiência financeira; b) O reconhecimento da responsabilidade civil objetiva das apeladas, com a inversão do ônus da prova em favor da apelante, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor; c) que o presente recurso de apelação seja conhecido e provido, para que sejam reformados os termos da sentença, a fim de que: c.1) MERCADO PAGO IP LTDA, seja condenado ao pagamento dos danos materiais sofridos, no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais); c.2) BANCO BRADESCO S.A também seja condenado à reparação da quantia de R\$ 5.700,00 (cinco mil e setecentos reais); Ambos os valores devem ser acrescidos de correção monetária e de juros pelos índices IPCA-e e Selic menos correção, conforme disposto no art. 389 e 406 do Código Civil e na Súmula n.º. 54 do STJ, computados das datas das transferências via Pix, conforme disposto no art. 398 do Código Civil e na Súmula n.º. 54 do STJ; c.3) Que as Apeladas sejam condenadas solidariamente ao pagamento dos danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de juros de mora e de correção monetária, calculados pelos índices IPCA-e e Selic menos correção, conforme disposto no art. 389 e 406 do Código Civil, computados da data do arbitramento da verba; d) A condenação das Apeladas ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios de sucumbência, no importe de 20% sobre o valor da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil."*

Contrarrazões do Banco Bradesco a pg. 404/429 e do Mercadopago.com a pg. 430/437.

#### O RELATÓRIO.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

Quanto ao mérito, a apelação interposta pelo autor comporta provimento.

Plenamente aplicável a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*"

Trata-se de responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço e, de acordo com a definição legal (art. 12 e 14 da Lei n.º 8.078/90), os fornecedores respondem independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados ao consumidor.

Portanto, a responsabilidade do réu é objetiva. Já o art. 14, § 3º, inciso II da Lei n.º 8.078/90, exige do fornecedor a prova inequívoca de que tomou todas as cautelas necessárias para evitar o incidente e, mesmo assim, não logrou sucesso.

Ressalto que não se trata de inversão do ônus da prova, mas de aplicação do dever que a lei já confere ao fornecedor de serviços, na medida em que o art. 14, § 3º, inciso I da Lei n.º 8.078/90, incumbe ao fornecedor demonstrar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistia.

Os réus apontam com propriedade fatos que mostram descuido do autor, que acreditou no engodo perpetrado pelos agentes criminosos e transferiu-lhes as quantias descritas nos autos.

Entretanto, o defeito na prestação do serviço consubstancia-se na evidente falha na segurança dos serviços prestados pelos bancos réus, permitindo a abertura da conta, sem que fossem observadas as cautelas necessárias.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os bancos apelados não demonstraram a veracidade e autenticidade dos documentos apresentados pelos falsários para abertura das contas, tampouco demonstraram ter adotado medidas de segurança imediatas a fim de bloqueio e restituição de valores em favor do autor.

Dessa forma, resta evidente a existência de falha na prestação dos serviços pelos bancos réus, já que foram negligentes no tocante à abertura da conta em nome de terceiros.

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



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizado e à disposição do Banco Central do Brasil”

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 STJ.

Nesse contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa dos bancos na medida em que não colocaram 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.

O dano moral, no caso, é *in re ipsa*. A fraude sofrida pelo autor consubstanciada em perda patrimonial significativa evidentemente causou-lhe dano moral, configurando ofensa à sua dignidade.

No que tange ao *quantum* indenizatório, o valor de R\$ 10.000,00 pleiteado pela autora mostra-se muito elevado e comporta diminuição para se adequar aos parâmetros adotados por esta Turma Julgadora em casos análogos, visando à uniformidade dos julgamentos. O valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra mais adequado e proporcional à gravidade da falha e à condição das partes, sem gerar enriquecimento ilícito.

Neste sentido:

"APELAÇÃO – BANCÁRIOS – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais, pela qual a autora visa o ressarcimento de valores transferidos a terceiros por falsa promessa de investimento – Sentença de parcial procedência – Recursos dos réus. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX – Autora que realiza transferências bancárias em razão de falsa promessa de investimento – Transações realizadas em conta corrente mantida pela autora junto ao banco Nubank - Danos materiais e morais que não podem ser imputados ao banco – Autora, vítima de golpe, que não atuou com a cautela necessária para assegurar a regularidade do negócio jurídico – Ausência de nexo de causalidade entre

qualquer conduta praticada por parte da instituição financeira e o prejuízo suportado pela vítima – Incidência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Fortuito externo a afastar a aplicação da Súmula 479 do STJ e do Enunciado 14 deste E. TJSP – Por outro lado, quanto ao banco PagSeguro, de rigor sua responsabilização - Réu que não comprova a regularidade das contas abertas por terceiros falsários antes da fraude praticada contra a autora - 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 pela autora que se impõe. SENTENÇA REFORMADA, tão somente para afastar a responsabilização do banco Nubank, mantida a condenação do banco PagSeguro – Recurso do réu Nubank provido, desprovido o recurso do banco PagSeguro, com majoração de honorários." (TJSP; Apelação Cível 1162918-22.2023.8.26.0100; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/07/2025; Data de Registro: 08/07/2025)

"BANCÁRIO. Ação indenizatória. Golpe por meio de falso anúncio em rede social de venda de "videogame". Sentença de parcial procedência. Recursos dos réus. Reconhecimento da culpa concorrente do autor, cuja negligência contribuiu para o golpe. Aplicação do artigo 945 do Código Civil. O autor foi vítima de golpe ao atender a anúncio de venda no "instagram" e pagou por meio de "link" encaminhado por terceiro desconhecido por aplicativo de mensagens. Irregularidade da abertura da conta que possibilitou o ilícito pelo corréu Picpay. Conta reconhecidamente fraudulenta e encerrada após apuração interna. Inteligência da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. CDC e Súmula STJ 479.

Inexistência de defeito na prestação dos serviços em relação ao corréu Itaú. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença parcialmente reformada. Verbas de sucumbência ajustadas. Provida a apelação do réu Itaú Unibanco. Provida em parte a apelação do corréu Picpay." (TJSP; Apelação Cível 1031590-20.2024.8.26.0007; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/06/2025; Data de Registro: 25/06/2025)

"DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO PIX". TRANSFERÊNCIA NÃO AUTORIZADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. LEGITIMIDADE PASSIVA DA EMPRESA QUE ABRIGA A CONTA BANCÁRIA DO FRAUDADOR. DEVER DE INDENIZAR. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível interposta por consumidora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de restituição de valores subtraídos mediante fraude bancária, bem como de indenização por danos morais, em face do Banco Bradesco S/A e da Neon Pagamentos S/A. A autora sustenta ter sido vítima do chamado "golpe do PIX", com a subtração indevida de R\$ 4.789,00 de sua conta corrente, e pleiteia a devolução em dobro do valor, além da condenação das rés ao pagamento de danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há três questões em discussão: (i) verificar a responsabilidade das instituições financeiras pela devolução dos valores subtraídos mediante fraude; (ii) determinar se a Neon Pagamentos S/A possui legitimidade passiva para responder pelo evento danoso; e (iii) analisar a existência de danos morais indenizáveis. III. RAZÕES DE DECIDIR As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores decorrentes de falha na prestação do serviço, nos

termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, que atribui responsabilidade objetiva aos bancos por fraudes e delitos internos, notadamente pela falta de bloqueio de operação atípica, na forma dos artigos 32 e 39 da Resolução BACEN nº 01/2020. A legitimidade passiva da Neon Pagamentos S/A se confirma pela aplicação da teoria da asserção, uma vez que a análise das condições da ação deve considerar as alegações da petição inicial como verdadeiras. A empresa abriga a conta bancária do fraudador, que deixou de ser corretamente identificado quando da abertura, permitindo assim que ele pudesse ter proveito do ilícito, com inobservância dos artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. A falha na segurança das transações bancárias caracteriza defeito na prestação do serviço, cabendo à instituição financeira demonstrar a inexistência de falha ou a culpa exclusiva da vítima, o que não ocorreu nos autos. A operação questionada foge ao padrão de movimentação da correntista, exigindo medidas rigorosas de verificação por parte dos réus, nos termos do dever de segurança inerente à atividade bancária. O dano moral decorre da angústia e do transtorno experimentados pela consumidora ao ter valores subtraídos indevidamente de sua conta, sendo cabível a indenização. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo fixado em R\$ 5.000,00. A devolução dos valores deve ocorrer em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, com incidência de juros e correção monetária. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores por fraudes bancárias, salvo prova de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. A legitimidade passiva da empresa intermediadora de pagamentos se verifica quando há alegação de falha na prestação do serviço de abrigar a conta do fraudador, sendo aplicável a teoria da asserção. A falha na segurança bancária caracteriza defeito na prestação do serviço e impõe o dever de restituição dos valores indevidamente



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

subtraídos. O dano moral decorrente de fraude bancária é presumido e deve ser indenizado quando demonstrado o transtorno excessivo ao consumidor. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VIII; 14; 42, parágrafo único. CPC, art. 85, § 11º. Artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. artigos 32 e 39 da Resolução BACEN nº 01/2020. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479. TJSP, Apelação Cível nº 1019627-89.2022.8.26.0005, Rel. Des. Luís H. B. Franzé, j. 13.03.2024." (TJSP; Apelação Cível 1004671-95.2023.8.26.0114; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/03/2025; Data de Registro: 18/03/2025)

Ressalte-se ainda que, nos termos da súmula nº 326 do STJ: "*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*"

Com relação a juros e correção monetária:

O termo inicial para o cômputo da correção monetária é o arbitramento. Nesse sentido, a Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça:

“A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”.

Já os juros moratórios legais (SELIC menos IPCA até a data do arbitramento, em seguida somente a SELIC, que engloba juros e correção monetária), tratando-se de responsabilidade extracontratual, seu termo inicial é a data do evento danoso, nos termos da Súmula nº 54 também do Superior Tribunal de Justiça:

"Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual".

Até a vigência da Lei 14.905/2024, há incidência da Selic,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conforme tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema Repetitivo nº 1368, observando-se a partir de 30/8/2024 as regras dos artigos 389 e 406 do Código Civil, em sua nova redação.

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** à apelação interposta pelo autor para julgar procedente a ação a fim de condenar: a) o réu Banco Bradesco S/A ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 5.700,00; b) o réu MercadoPago.Com Representações Ltda ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.000,00; c) ambos os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Em razão da procedência do recurso, inverte o ônus sucumbencial e condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

**Flávio Pinella Helaehil**  
**Relator**