



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000001866**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040098-30.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA, é apelado SANDRO SOARES.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente) E MENDES PEREIRA.

São Paulo, 9 de janeiro de 2026.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível** Processo nº 1040098-30.2024.8.26.0564

Origem: **Foro de São Bernardo do Campo/2ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Mauricio Tini Garcia

Recorrente: **Mercadopago.com Representações LTDA**

Recorrida: **Sandro Soares**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 4078**

**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. Restituição integral. Prejuízo material efetivo e comprovado (R\$ 18.000,00) que deve ser recomposto.

Danos morais. Abertura de conta fraudulenta que culminou na



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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.***

***Vistos etc.***

Trata-se de recurso de apelação interposto por *Mercadopago.com Representações Ltda.* contra a r. sentença que, nos autos da ação indenizatória interposta por *Sandro Soares*, julgou procedentes os pedidos iniciais para condenar a ré ao pagamento de: (i) R\$ 18.000,00 (dezoito mil reais) a título de danos materiais, referentes aos honorários contratuais despendidos pelo autor para sua defesa em processo criminal; e (ii) R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais, decorrentes da abertura fraudulenta de conta em seu nome utilizada para estelionato, carreando à requerida os ônus sucumbenciais.

Em suas razões recursais (fls. 566/572), a instituição financeira apelante sustenta, em síntese, a regularidade da contratação, alegando que a conta foi aberta mediante uso de credenciais de acesso e senha pessoal. Invoca a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro (*fortuito externo*), argumentando a inexistência de falha na prestação do serviço. Insurge-se contra a condenação por danos materiais e morais, aduzindo a ausência de prova do abalo anímico e, subsidiariamente, pugna pela redução do *quantum* indenizatório, sob a alegação de desproporcionalidade.

Houve apresentação de contrarrazões (fls. 579/594), aduzindo ofensa ao princípio da dialeticidade.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Afasto a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida em

contrarrrazões. Embora a peça recursal repise argumentos da contestação, é possível extrair os fundamentos de fato e de direito pelos quais a apelante se insurge contra a r. sentença, permitindo o conhecimento do apelo, em homenagem ao princípio da primazia do julgamento de mérito.

No mérito, o recurso ***não deve ser provido.***

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive a Súmula 297 do STJ<sup>1</sup>.

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, respondendo pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

No caso em tela, restou incontroverso - e robustamente comprovado pela documentação acostada, incluindo a prova emprestada do Processo Criminal nº 1510624-15.2022.8.26.0050 (fls. 202/551) - que a conta corrente digital aberta em nome do apelado foi fruto de fraude perpetrada por terceiros.

A apelante insiste na tese de regularidade da contratação e segurança de seus sistemas.

Todavia, tal alegação cai por terra diante da constatação feita pelo Juízo Criminal, que ***absolveu o autor (ora apelado)*** justamente por verificar que o documento utilizado para a abertura da conta era falso e que a fotografia (*selfie*) enviada para biometria facial divergia, de forma grosseira, da fisionomia do autor (fls. 541/542).

A falha de segurança é patente.

Em caso parêlho, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo teve oportunidade de decidir:

*"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE. GOLPE WHATSAPP. SOLICITAÇÃO DE REMESSA DE DINHEIRO. FRAUDADOR QUE SE PASSOU PELO FILHO DA CONSUMIDORA. FALHA DO BANCO DESTINATÁRIO. ABERTURA DE CONTA CORRENTE SEM CAUTELA E RESPEITO ÀS NORMAS DO BACEN. NEXO CAUSAL RECONHECIDO. RESPONSABILIDADE DO BANCO DIGITAL. Autora vítima de golpe do whatsapp em que o fraudador se passou pelo seu filho e lhe solicitou a transferência de valores através de pix. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da instituição financeira corré. Fato do serviço. Abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe. Além das exigências para abertura de contas correntes, também a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e*

---

<sup>1</sup> O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

*mais relevantes, no campo da segurança. Esse mecanismo imediato de transferência de fundos exigiu dos bancos sujeição aos riscos das operações, inclusive no campo das fraudes originadas em seus mecanismos internos – como falhas nas aberturas das contas usadas pelos fraudadores. A instituição bancária não adotou cautelas para abertura da conta corrente que serviu de instrumento para fraude via PIX, deixando de trazer para os autos prova de ação em conformidade com regulamentação do BACEN. Violação, ainda, do regulamento do PIX (art. 39, 88 e 89) na parte das cautelas e riscos das operações via PIX. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da súmula nº 479 do STJ. Segundo, determina-se a devolução da quantia transferida pela autora. Diante da falha e responsabilidade do banco corréu no evento danoso, deverá a parte arcar com as perdas experimentada pela autora no importe de R\$ 5.000,00. E terceiro, rejeita-se a pretensão de indenização dos danos morais. Em que pese a situação de frustração vivenciada pela autora, a partir da privação do valor referente à transação impugnada, não demonstrou como se deu a repercussão extrapatrimonial. A falha do banco no cancelamento da ordem de transferência, como reconhecido, produziu apenas efeitos na esfera material. A autora não demonstrou nos autos que a privação momentânea da quantia implicou consequências extraordinárias ou impactou sua renda mensal. Ação julgada parcialmente procedente, em segundo grau, em relação aos bancos corréus. SERVIÇO DO FACEBOOK. AUSÊNCIA DE FALHA. NEXO CAUSAL NÃO DEMONSTRADO. Prestação de serviços. Golpe do whatsapp. Ausência de falha na atuação da corré Facebook. A autora recebeu uma mensagem via whatsapp de um número estranho, na qual uma pessoa se passava por seu filho. Não houve clonagem do número ou o uso indevido dos dados do filho da autora. Ação julgada improcedente em relação à empresa corré FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE IMPROVIDO. [destaquei]*

*(TJSP; Apelação Cível 1000283-51.2023.8.26.0664; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2023; Data de Registro: 17/11/2023)."*

Colhe-se do corpo do v. Acórdão:

**"Pelo que se depreende de todo o processado, os réus BANCO BRADESCO S/A e BANCO NEXT S/A falharam na abertura da conta corrente, negligenciando na conferência da documentação e na observação da sua manutenção. Isso permitiu ao fraudador que pudesse concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado.**

*Em sua contestação (fls. 124/142), os réus buscaram apontar para culpa exclusiva da autora, que após o recebimento de mensagem de whatsapp, realizou o PIX ao estelionatário sem tomar as devidas cautelas. **Porém, a questão colocada era outra.***

*Na verdade, o exame da responsabilidade da instituição financeira envolvia sua atividade de abertura de conta corrente ao estelionatário, elemento fundamental para o sucesso daquele evento danoso, bem como o desenrolar da situação após a ocorrência do golpe.*

*E, nessa ordem de ideias, **cabia aos bancos réus a demonstração do cumprimento de todas as cautelas para abertura de uma conta corrente com exigências do BACEN.***

**Entretanto, sequer se dispôs a juntar documentos dos titulares da conta.**  
*Ou seja, sequer se sabe se os beneficiários existem ou se houve o uso indevido de seus documentos.*

*Além disso, restou evidente a falha na prestação de serviços da instituição financeira em não adotar medidas eficazes para evitar fraudes e danos, possibilitando o cadastro de terceiro estelionatário, com a utilização da conta para a prática de crime que culminou na transferência de valor para a referida conta.*

**O fraudador só logrou êxito na empreitada criminoso, porque, além de convencer e induzir a autora em erro, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas correntes do banco réu um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.**

*No caso concreto, cabia ao banco réu cumprir os artigos 2º e 4º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, in verbis:*

**'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. 4º O contrato de prestação de serviços de conta de depósitos deverá dispor, no mínimo, sobre: I - os procedimentos para identificação e qualificação dos titulares da conta, observado o disposto no art. 2º; II - (...); III - as medidas de segurança para fins de movimentação da conta;**

*Evidentemente, não se está a dizer que a autora não foi enganada pelo golpe. Porém, ela não agiu como causadora determinante para sucesso. O dinheiro só foi apropriado pelo fraudador, porque, insistia-se, havia logrado abrir uma conta corrente no banco réu. Essa a causa determinante para o sucesso do golpe.*

*Pode-se afirmar, contudo, numa realidade cada vez mais conhecida de multiplicidade verdadeira progressão geométrica de possibilidades de fraudes, que ninguém melhor do que as instituições financeiras para destinarem investimentos ao combate às fraudes.*

*A questão não se exaure na atribuição à consumidora uma atenção redobrada com contatos por telefone, "whatsapp", mídias sociais, etc., de modo a torná-lo cada vez mais preparada para não se deixar levar pelos golpes de estelionatários inescrupulosos. Daí não basta uma publicidade abundante das instituições financeiras. Ela auxilia, mas serve de exclusão sua responsabilidade nos eventos danosos.*

*A identificação do nexos causal eficiente para realização dos golpes continua, diante daquele quadro múltiplo e cada vez mais sofisticado, a impor a indagação sobre quem é a obrigação pela segurança do sistema bancário. E isso, com o devido respeito, conduz à atividade do fornecedor: instituição financeira.*

*A falha do banco réu foi decisiva e, mais relevante, porque se deu num campo profissional e habituado às ações dos fraudadores. Como admitir a insuficiência de medidas de segurança incapazes de detectar falhas no reconhecimento facial, a autenticidade dos*

*endereços e a interferência externa na movimentação indevida de uma conta corrente?*

**Em suma, se não havia culpa exclusiva do consumidor, incide reconhecimento da responsabilidade do banco réu por fato do serviço, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor."**

A instituição financeira, ao disponibilizar a abertura de contas por meios digitais, auferir os benefícios da agilidade e redução de custos operacionais, devendo, em contrapartida, suportar os ônus decorrentes dos riscos dessa atividade.

A negligência na verificação da identidade do proponente, permitindo que um estelionatário utilizasse documentos falsos para abrir uma conta e aplicar golpes, constitui defeito na prestação do serviço.

Não há que se falar em culpa exclusiva de terceiro ou da vítima (fortuito externo).

A fraude na abertura de conta corrente é clássico exemplo de *fortuito interno*, pois inerente ao risco do empreendimento bancário. Nesse sentido, é imperativa a aplicação da 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."*

Citem-se precedentes desta C. Corte:

*Ação declaratória de inexistência da relação jurídica c.c. indenização por danos morais - Aplicação das regras consumeristas (CDC) - **Dados pessoais da autora utilizados para contratação de abertura de conta corrente - Ocorrência de fraude - Incúria do banco réu - Falha na prestação do serviço - Responsabilidade objetiva (art. 14 do CDC e Súmula 479/STJ)** - Contratação declarada inexistente - Danos morais caracterizados - Desnecessária comprovação dos prejuízos - Majoração do "quantum debeatur" de R\$5.000,00 para R\$8.000,00, segundo padrões desta Corte e Câmara - Descabimento da pretensão recursal do banco de que a correção monetária e os juros de mora sejam com base unicamente na taxa Selic - Ausência de previsão legal - Precedentes deste E. TJSP - Sucumbência do requerido (Súmula 326/STJ) - Honorários sucumbenciais fixados em 20% do condenatório (art. 85, § 2º, do CPC), porque a pretensão da autora de fixação com base na Tabela da OAB não vincula o Juízo e diz respeito a parâmetro para cobrança de honorários apenas contratuais - Demanda parcialmente procedente em maior extensão - Parcialmente provido o apelo da autora - Recurso do réu improvido.*

*(TJSP; Apelação Cível 1109951-66.2024.8.26.0002; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2025; Data de Registro:*

Apelação Cível nº 1040098-30.2024.8.26.0564 (IGSS)

Voto nº 4078

Página: 7/12

31/07/2025)

**BANCÁRIO. Abertura de conta digital. Utilização por terceiros para a prática de crimes. Inclusão do autor em investigação criminal, com posterior decretação de sua prisão em razão da conta indevidamente aberta. Reparação por danos morais. Sentença de procedência. Recurso do réu. Culpa exclusiva de terceiro: inoocorrência. Risco da atividade. Caso fortuito interno. Violação do dever de análise, controle e segurança de dados pessoais e identificação de clientes. Serviço defeituoso. Responsabilidade civil objetiva do fornecedor (art. 14 do CDC). Dano moral configurado. Reparação arbitrada em R\$ 100.000,00) reduzida para R\$ 40.000,00. Recurso parcialmente provido.**

(TJSP; Apelação Cível 1013665-08.2024.8.26.0590; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Vicente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2025; Data de Registro: 02/10/2025)

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA FRAUDULENTA DE CONTA BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DANOS MATERIAIS NÃO COMPROVADOS. 1. RELAÇÃO DE CONSUMO E APLICAÇÃO DO CDC: Caracterizada a relação de consumo entre a autora e a instituição financeira, aplica-se integralmente o Código de Defesa do Consumidor, conforme orientação consolidada na Súmula nº 297 do STF ("O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"). 2. RESPONSABILIDADE OBJETIVA: A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, bastando a comprovação do dano e do nexo causal entre a falha na prestação do serviço e o prejuízo sofrido pelo consumidor. 3. ÔNUS PROBATÓRIO: Compete à instituição financeira, por deter os meios técnicos e os mecanismos de controle e segurança, demonstrar que as operações questionadas foram efetivamente realizadas pelo cliente (art. 373, II, CPC). 4. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: Configurada a deficiência dos serviços bancários quando a instituição não implementa adequadamente os procedimentos de verificação e validação da identidade dos titulares, conforme exigido pelo artigo 2º da Resolução do Banco Central, permitindo abertura fraudulenta de conta com documentos da autora. 5. FRAUDE CONSUMADA: A fraude no âmbito das relações de consumo bancário constitui risco inerente à atividade desenvolvida pelo fornecedor, traduzindo-se em fortuito interno, insuscetível de romper o nexo causal. 6. DANOS MORAIS CONFIGURADOS: Demonstrada a utilização indevida dos documentos da autora para abertura fraudulenta de conta bancária, configurado está o dano moral, especialmente pela associação do nome da vítima a fraudes e investigação policial como suspeita de estelionato. Quantum indenizatório de R\$ 10.000,00 mantido como razoável e proporcional. 7. DANOS MATERIAIS NÃO COMPROVADOS: Improcedente o pedido de indenização por danos materiais ante a ausência de**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*demonstração efetiva dos prejuízos patrimoniais. Os danos materiais exigem prova concreta e específica, não se admitindo presunções, diferentemente dos danos morais que podem ser presumidos (damnum in re ipsa). 8. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA: Configurada a sucumbência proporcional entre as partes, com a autora sucumbindo quanto aos danos materiais e a ré quanto aos danos morais. RECURSOS DESPROVIDOS. SENTENÇA MANTIDA.*

*(TJSP; Apelação Cível 1014704-40.2024.8.26.0590; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/08/2025; Data de Registro: 04/08/2025).*

Danos Materiais (*honorários da defesa criminal*)

A Apelante insurge-se contra a condenação ao pagamento de R\$ 18.000,00 a título de danos materiais. Sem razão.

Ainda que a jurisprudência, em regra, não admita o ressarcimento de honorários contratuais para o ajuizamento de ação cível, o caso dos autos reveste-se de *excepcionalidade*.

O pleito, em si, não é de reembolso dos honorários do patrono desta ação indenizatória, mas sim os valores que foi obrigado a despendar para se defender em Ação Penal, na qual foi denunciado única e exclusivamente em razão da fraude permitida pela negligência da apelante.

A necessidade de contratação de advogado criminalista foi um prejuízo direto e imediato decorrente do ato ilícito da requerida.

Se a instituição financeira tivesse cumprido seu dever de segurança, a conta não teria sido aberta, o golpe não teria ocorrido através dela, e o autor não teria sido indiciado e processado criminalmente.

Trata-se da aplicação do princípio da reparação integral (*restitutio in integrum*).

O autor sofreu uma diminuição patrimonial concreta para garantir sua liberdade e provar sua inocência, deixar de ressarcir-lo significaria impor à vítima o ônus financeiro da desídia bancária.

A sentença corretamente observou que a requerida sequer impugnou

Apelação Cível nº 1040098-30.2024.8.26.0564 (IGSS)

especificamente o valor ou a existência do desembolso na contestação, operando-se a preclusão quanto à matéria fática do prejuízo.

#### Danos Morais

O dano moral é manifesto e dispensa prova de sua extensão (*in re ipsa*).

O autor, sem antecedentes criminais, viu-se envolvido em trama criminoso, sendo indiciado, denunciado e submetido às angústias de um processo penal por estelionato.

A situação extrapola, *e muito*, o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano.

Houve violação direta à honra, à imagem e à integridade psíquica do apelado, que teve que explicar a familiares e empregadores sua inocência, vivendo sob o temor de uma condenação criminal injusta.

No que tange ao valor da indenização, deve-se observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, atentando-se à dupla função da reparação: compensar a vítima e desestimular o ofensor (caráter pedagógico-punitivo), considerando ainda o porte econômico da apelante (empresa líder de mercado, com lucros bilionários).

O valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) arbitrado na origem mostra-se, inclusive, módico, diante da gravidade das consequências (processo criminal).

Não há que se falar em enriquecimento sem causa, mas em justa compensação.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ABERTURA FRAUDULENTE DE CONTA BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DANOS MATERIAIS NÃO COMPROVADOS. 1. RELAÇÃO DE CONSUMO E APLICAÇÃO DO CDC: Caracterizada a relação de consumo entre a autora e a instituição financeira, aplica-se integralmente o Código de Defesa do Consumidor, conforme orientação consolidada na Súmula nº 297 do STF ("O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"). 2. RESPONSABILIDADE OBJETIVA: A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, bastando a comprovação do dano e do nexo causal entre a falha na*

*prestação do serviço e o prejuízo sofrido pelo consumidor. 3. ÔNUS PROBATÓRIO: Compete à instituição financeira, por deter os meios técnicos e os mecanismos de controle e segurança, demonstrar que as operações questionadas foram efetivamente realizadas pelo cliente (art. 373, II, CPC). 4. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: Configurada a deficiência dos serviços bancários quando a instituição não implementa adequadamente os procedimentos de verificação e validação da identidade dos titulares, conforme exigido pelo artigo 2º da Resolução do Banco Central, permitindo abertura fraudulenta de conta com documentos da autora. 5. FRAUDE CONSUMADA: A fraude no âmbito das relações de consumo bancário constitui risco inerente à atividade desenvolvida pelo fornecedor, traduzindo-se em fortuito interno, insuscetível de romper o nexo causal. **6. DANOS MORAIS CONFIGURADOS: Demonstrada a utilização indevida dos documentos da autora para abertura fraudulenta de conta bancária, configurado está o dano moral, especialmente pela associação do nome da vítima a fraudes e investigação policial como suspeita de estelionato. Quantum indenizatório de R\$ 10.000,00 mantido como razoável e proporcional.** 7. DANOS MATERIAIS NÃO COMPROVADOS: Improcedente o pedido de indenização por danos materiais ante a ausência de demonstração efetiva dos prejuízos patrimoniais. Os danos materiais exigem prova concreta e específica, não se admitindo presunções, diferentemente dos danos morais que podem ser presumidos (*damnum in re ipsa*). 8. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA: Configurada a sucumbência proporcional entre as partes, com a autora sucumbindo quanto aos danos materiais e a ré quanto aos danos morais. RECURSOS DESPROVIDOS. SENTENÇA MANTIDA.*

*(TJSP; Apelação Cível 1014704-40.2024.8.26.0590; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/08/2025; Data de Registro: 04/08/2025)*

Portanto, a redução do valor pretendida pela apelante aviltaria a dignidade do jurisdicionado e esvaziaria a função punitiva da condenação.

Em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pela Apelante para 12% (doze por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, por meu voto, ***nego provimento*** ao recurso.

Por derradeiro, tem-se por expressamente cientificadas as partes que, na hipótese de interposição de embargos de declaração de cunho manifestamente protelatório contra o presente acórdão, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Carlos Ortiz Gomes**

**Relator**