



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000281655

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1061913-20.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MILENE SORIANO BLATT, é apelado BANCO INTER SA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 30 de março de 2026.

JOÃO BATT AUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1061913-20.2024.8.26.0100

Apelante: Milene Soriano Blatt

Apelado: Banco Inter SA

Ação: Ação de Reparação por Danos Morais

Origem: São Paulo – Foro Central Cível – 43ª Vara Cível

Juiz de 1ª instância: Paulo Rogério Santos Pinheiro

Voto nº 6582

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR –
RESPONSABILIDADE CIVIL
EXTRA CONTRATUAL – FRAUDE
BANCÁRIA VIA PIX – ABERTURA DE
CONTA FRAUDULENTA –
INOBSERVÂNCIA DAS RESOLUÇÕES
BCB N. 2.025/1993 E 4.753/2019 –
CULPA CONCORRENTE –
PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO
I – Caso em Exame. Apelação interposta
por consumidora por equiparação (art. 17,
CDC) em face de sentença que julgou
improcedente ação de reparação de danos
contra o Banco Inter S.A., mantenedor de
conta corrente utilizada por estelionatária
para recepção de PIX no valor de R\$
3.280,00, obtido mediante golpe do
"número clonado" via WhatsApp. A
apelante imputa ao banco falha na
abertura da conta receptora, por
inobservância das Resoluções BCB n.
2.025/1993 e 4.753/2019.
II – Questão em Discussão. Discutem-se:
(i) a responsabilidade objetiva da
instituição financeira pela falha no
procedimento de abertura de conta, à luz

do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ; (ii) se a conduta da autora ao realizar a transferência sem cautelas mínimas configura culpa concorrente mitigante; e (iii) se o evento enseja reparação por dano moral.

III – Razões de Decidir. (a) Responsabilidade objetiva e nexo causal: O banco réu descumpriu os deveres de verificação e autenticação documental dos arts. 2º, 7º e 8º da Resolução BCB n. 4.753/2019, ao abrir conta em nome da estelionatária sem confirmar a autenticidade dos documentos evidencia o fortuito interno, atraindo a Súmula 479 do STJ. (b) Culpa concorrente: A realização voluntária da transferência sem qualquer cautela de verificação da identidade configura culpa concorrente (art. 945, CC), impondo repartição equitativa de 50% para cada parte e redução da indenização material a R\$ 1.640,00. (c) Dano moral: Ausente repercussão na esfera da personalidade que ultrapasse o mero dissabor patrimonial; pedido afastado.

IV – Dispositivo e Tese. Recurso parcialmente provido. Tese: A instituição financeira mantenedora de conta receptora utilizada em fraude responde objetivamente (art. 14, CDC; Súmula 479, STJ) pela inobservância do dever de verificação documental das Resoluções BCB n. 2.025/1993 e 4.753/2019; todavia, a negligência da vítima ao efetuar PIX sem cautelas mínimas de verificação configura culpa concorrente (art. 945, CC), com redução proporcional da indenização ao percentual correspondente à contribuição causal do ofensor.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 354/359, cujo relatório se adota, julgou: “...Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, com resolução do mérito, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Pela sucumbência, condeno a requerente ao reembolso das custas e despesas processuais, e ao pagamento de honorários advocatícios de 10% sobre o valor atualizado da causa.”

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático aduzindo que: a) a r. sentença contrariou frontalmente a jurisprudência consolidada do STJ e as leis federais aplicáveis, ao afastar a responsabilidade objetiva do Banco Inter, que teria incorrido em grave negligência na abertura da conta receptora ao aceitar documentação de qualidade precária, sem comprovante de endereço, em violação à Resolução BCB n. 4.753/2019; b) que o evento não consubstancia fortuito externo, mas fortuito interno, porquanto a utilização fraudulenta de contas bancárias constitui risco inerente à atividade desenvolvida pela instituição financeira, atraindo a incidência da Súmula 479 do STJ e a responsabilidade objetiva fundada no art. 14 do CDC; c) que a conta receptora foi encerrada por "decisão administrativa" diante de contestações de fraudes via PIX, o que consubstancia confissão do banco de que a conta era utilizada para atividades ilícitas, configurando prova inequívoca da falha no dever de segurança; d) que a

documentação apresentada pela golpista para abertura da conta era de qualidade tão deficiente que impossibilitava a verificação biométrica adequada, evidenciando descumprimento dos padrões de compliance; e) que os danos materiais no valor de R\$ 3.280,00 devem ser integralmente restituídos; f) que o dano moral configura-se *in re ipsa*, independentemente de prova, e deve ser fixado em 10 salários mínimos (R\$ 14.120,00); g) requer provimento ao recurso.

Tempestiva a apelação e preparada, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 406/414).

É a síntese do necessário.

No caso, trata-se de ação de reparação de danos materiais e morais, pela qual a autora Milene Soriano Blatt, na qualidade de terceira prejudicada, alega que recebeu mensagem via WhatsApp de número desconhecido que exibia a fotografia de seu irmão, solicitou auxílio financeiro para um pagamento e induziu a autora a realizar transferência eletrônica imediata (PIX) no valor de R\$ 3.280,00 para conta de titularidade de Ellen Vieira Holanda Silva mantida no Banco Inter. Imediatamente após a transferência, a autora foi informada pelo irmão real de que seu celular havia sido clonado, constatando que fora vítima de fraude. Buscou o bloqueio dos valores junto ao banco Itaú (onde mantém conta) e ao Banco Inter, sem êxito, pois os recursos já não se encontravam disponíveis na conta receptora. Em produção antecipada de provas (processo n. 1102840-96.2022.8.26.0100), apurou que a conta da golpista foi

encerrada administrativamente por suspeita de fraudes. Funda o pedido indenizatório na falha do Banco Inter ao abrir a conta receptora sem exigir comprovante de endereço e sem promover verificação documental eficaz, e ao deixar de bloquear os valores.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo a quo julgou improcedente o pedido.

Pois bem.

A relação jurídica sub judice é extracontratual do ponto de vista da autora em relação ao Banco Inter, visto que ela não mantinha conta naquela instituição. Não obstante, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, na modalidade de consumidora por equiparação, nos termos do art. 17 da Lei n. 8.078/90, que equipara aos consumidores todas as vítimas do evento de defeito na prestação do serviço, exatamente o fundamento já acolhido pela r. sentença. A incidência do CDC é, portanto, questão pacificada nestes autos.

Respeitado o entendimento do digno magistrado sentenciante, ao analisar o episódio narrado na inicial, juntamente com os documentos apresentados, tenho que não é possível concluir pela inexistência de nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira apelada e o evento fraudulento de que adveio o prejuízo suportado pela autora na medida em que houve evidente falha na segurança dos serviços prestados pelo réu, permitindo a abertura da conta, sem que fossem observadas as cautelas necessárias.

Cumpra pontuar que embora o banco tenha exigido apresentação de documento pessoal e selfie quando da abertura da conta (fls. 172/175), a resolução Banco Central nº 4753/2019 menciona que o banco tem o dever de confirmar a autenticidade dos documentos apresentados, o que não ocorreu.

Além disso, observo que a conta foi aberta em 15/06/2021 e a fraude ocorreu em 15/06/2022, ou seja, no espaço de um ano o banco encerrou a conta e não demonstrou documentalmente que aquela conta estava sendo regularmente utilizada pela correntista.

Dessa forma, resta evidente a existência de falha na prestação dos serviços pelo banco recorrido, já que foi negligente no tocante à abertura da conta em nome de Ellen Viera Holanda Silva.

Embora reconheça que a autora tenha agido com ausência do cuidado que se espera, observa-se a negligência do banco recorrente no tocante à abertura da conta em nome da terceira, beneficiária da transferência bancária, circunstância decisiva para a consumação do golpe.

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 atualizado e à disposição do Banco Central do Brasil”.

Interpretação conjunta dos referidos dispositivos permite inferir competir às instituições financeiras estabelecerem quais documentos reputam adequados e suficientes para a identificação dos titulares de contas de depósito, assegurando a integridade e autenticidade das informações, obtidas a partir de documentos oficiais de identificação, mantendo-as sempre atualizadas e à disposição do Banco Central.

Tais disposições inserem-se na prática amplamente conhecida como “KYC” (da sigla em inglês “know your customer”, que pode ser traduzida como “conheça seu cliente”), que, por sua vez, está associada ao gerenciamento de riscos e à “compliance”, essenciais em um sistema bancário altamente avançado e complexo como é o caso do brasileiro.

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 Superior Tribunal de Justiça, ao dispor que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*.

Nesse contexto, é evidente o nexo causal entre a conduta desidiosa do banco – na medida em que não

colocou em prática as medidas de segurança necessárias para evitar a abertura da conta, facilitando a conduta do falsário – e a consumação dos prejuízos sofridos pelo autor.

Frise-se que o fraudador apenas logrou êxito na empreitada criminosa porque, além de convencer e induzir o autor em erro, também encontrou na fragilidade do sistema de abertura e movimentação de contas da instituição financeira ré um campo fértil e propício para recebimento dos valores e o desvio, consumando-se a apropriação indevida.

Oportuna a transcrição dos seguintes arestos acerca da hipótese aqui tratada:

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Consumidora por equiparação. Aplicação do CDC. Fraude na abertura de conta corrente. Responsabilidade objetiva da instituição financeira que não tomou as devidas providências para evitar a fraude. Risco da atividade. Fortuito interno. Aplicação da Súmula nº 479 do STJ. Falha na prestação de serviços, caracterizada. Inexistência de relação jurídica. Débito inexigível. Precedentes desta Corte. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.
(Apelação Cível
1001626-51.2022.8.26.0136; Relatora:

*Anna Paula Dias da Costa; 38ª Câmara de
Direito Privado; Julgamento: 16/10/2023)*

*APELAÇÃO CÍVEL Fraude bancária Ação
de indenização por danos materiais (...)
Aplicação do Código de Defesa do
Consumidor e da Súmula nº 297, do
Colendo Superior Tribunal de Justiça.
Inversão do ônus da prova segundo o
artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa
do Consumidor Responsabilidade objetiva
da instituição bancária nos termos da
Súmula nº 479 do E. Superior Tribunal de
Justiça. Hipótese dos autos em que a
instituição financeira ré, mantenedora da
conta utilizada no golpe, permitiu que o
estelionatário abrisse conta corrente sem
conferência da autenticidade dos
documentos. Inobservância das
Resoluções nº 2.025/1993 e 4753/2019,
ambas do Banco Central Circunstância
que se mostrou fundamental para o êxito
da fraude. Caso dos autos em que o réu
não logrou comprovar a higidez do
procedimento de abertura da conta pelo
estelionatário Dano material comprovado
Sentença mantida Recurso não provido.
(Apelação Cível*

1028129-17.2022.8.26.0005; *Relatora:*
Daniela Menegatti Milano; 19ª Câmara de
Direito Privado; Julgamento: 18/10/2023)

"AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. DANO MATERIAL E MORAL ABERTURA DE CONTA CORRENTE FRAUDULENTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. DANO MATERIAL. CONFIGURAÇÃO. É evidente a responsabilidade do réu por não ter fornecido a segurança necessária para evitar a abertura da conta fraudulenta e não proceder a devolução do valor enviado por PIX. DANO MORAL CONFIGURADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que a autora passou na tentativa de demonstrar que não abriu a conta fraudulenta e buscar a devolução do valor enviado por PIX. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Sentença mantida pelos

seus próprios fundamentos com base no artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal. Recurso desprovido." (TJSP - Apelação Cível nº 1002947-21.2021.8.26.0019, rel. Des. Heitor Luiz Ferreira do Amparo – j. 11.11.22).

Destarte, impõe-se reconhecer que, embora a parte apelada tenha agido com inequívoca falha ao realizar a abertura da conta fraudulenta, a parte apelante também agiu de forma negligente ao realizar voluntariamente a transferência PIX sem adotar qualquer cautela mínima de verificação dos fatos.

Caracteriza-se, portanto, hipótese de culpa concorrente, prevista no art. 945 do Código Civil, que estabelece: "*Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.*"

A culpa concorrente constitui hipótese de mitigação, e não de exclusão, da responsabilidade civil do causador do dano. Não se confunde com a culpa exclusiva da vítima (art. 14, §3º, II, CDC), que afasta por completo o dever de indenizar. Na culpa concorrente, tanto o ofensor quanto o ofendido contribuem para a produção do resultado danoso, impondo-se a repartição proporcional da responsabilidade segundo a gravidade da culpa de cada qual.



No caso vertente, sopesando-se as condutas de ambas as partes, tem-se que a responsabilidade deve ser repartida de forma equitativa, na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada qual, pelos seguintes fundamentos:

Quanto à culpa da parte apelada (50%):
Abertura de conta fraudulenta sem observar as regras das Resoluções 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central, no qual menciona que o banco tem o dever de confirmar a autenticidade dos documentos apresentados, o que não ocorreu.

Quanto à culpa da apelante (50%):
Realizou de forma voluntária a transferência PIX sem adotar qualquer cautela mínima de verificação dos fatos.

A repartição equitativa em 50% para cada parte revela-se justa e proporcional, considerando que ambas contribuíram de forma significativa para o evento danoso. A autora que realizou o pix sem adotar as cautelas mínimas de verificação dos fatos; o banco, por não ter observado as regras para abertura da conta contida nas Resoluções 2.025/1993 e 4753/2019 do Banco Central.

Diante do reconhecimento da culpa concorrente, impõe-se a reforma parcial da sentença de primeiro grau, que julgou totalmente improcedentes os pedidos autorais.

O banco réu deverá ser condenado a restituir à parte apelante 50% (cinquenta por cento) do valor total

do prejuízo material comprovado, qual seja, R\$ 1.640,00, correspondente à metade de R\$ 3.280,00, com incidência de correção monetária e juros de mora desde a data da transação (15.06.2022), pois se trata de responsabilidade extracontratual (Súmula 54 STJ).

No entanto, reputo que a hipótese fática aqui tratada não traduz ofensa que repercuta na órbita moral da autora apelante. Não é possível dizer que a mesma tenha sofrido qualquer tipo de humilhação, constrangimento, ou então que a sua honra tenha sido abalada perante a sociedade, apenas em razão dos fatos aqui narrados.

É certo que entendimento em sentido contrário contribuiria para a banalização do instituto do dano moral. É da jurisprudência: *“Vivemos período marcado por aquilo que se poderia denominar banalização do dano moral. Notícias divulgadas pela mídia, muitas vezes com estardalhaço, a respeito de ressarcimentos milionários por alegado dano moral, concedidos por Juízes no país e no exterior, acabam por influenciar as pessoas, que acabam por crer na possibilidade de virem a receber polpudas indenizações por aquilo que, a rigor, menos que dano moral, não constitui mais que simples aborrecimento.”* ... *“Os aborrecimentos e contrariedades fazem parte do cotidiano. A vida é composta por prazeres e desprazeres.”* ... *“Indenizável é o dano moral sério, aquela capaz de, em uma pessoa normal, o assim denominado “homem médio”, provocar uma perturbação nas relações psíquicas, na*

tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos.” (TJSP - Ap 101.697-4/0-00 - 1ª Câ. - rel. Des. Elliot Akel - J. 25.07.2000).

Carlos Alberto Bittar ensina que: *“Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas”. (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).*

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: *“O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente”. (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)”. (“A Responsabilidade Civil por Dano Moral”, Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996).*

A doutrina de Antônio Chaves, colacionada na peça de resistência, fere de perto a questão: *“propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de **todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio,***

pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.” (“in” Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982).

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos não ocorreram por conduta manifestamente dolosa, praticada com a intenção de infligir ao consumidor sofrimento indesejado. Entende-se que a mesma não atingiu a moralidade, afetividade ou intimidade do requerente, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores ou sensações negativas capazes de ofender-lhe a honra, portanto tratando-se de mero dissabor e aborrecimento cotidiano, afastando, deste modo, o ressarcimento à título de dano moral.

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

José de Aguiar Dias preleciona que: “...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não

se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação" (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal" (Da Inexecução das Obrigações e suas Conseqüências, 5. ed., Saraiva, p.181).*

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela autora para o fim de aplicar culpa concorrente, bem como determinar que o requerido restitua o valor de R\$ 1.640,00 correspondente a metade do valor do pix (R\$ 3.280,00), com incidência de correção monetária e juros de mora desde a data do desembolso.

A correção monetária deve ser aferida pelos índices da tabela de atualização de débitos judiciais do E. Tribunal de Justiça de São Paulo, até a data da entrada em vigor



da Lei nº 14.905/24 e, após, pelo índice estabelecido pelo parágrafo único, do artigo 389, do CC/02, com a redação que lhe foi atribuída pela aludida norma (IPCA). Os juros de mora são devidos à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao da vigência da citada lei. Após, incidirão juros moratórios à taxa estabelecida pelo § 1º, do art.406, do CC/02, com a redação da mesma lei acima referida (SELIC - IPCA), para o período posterior.

Diante da sucumbência recíproca, ficam as custas processuais repartidas em 50% para cada parte, devendo o apelado pagar ao advogado do apelante honorários advocatícios fixados em R\$ 1.200,00 (art. 85, §8º do CPC), e o apelante, por sua vez, pagar ao advogado do apelado honorários advocatícios no mesmo percentual sobre o valor em que decaiu (R\$ 1.640,00 do dano material + R\$ 14.120,00 do dano moral rejeitado = R\$ 15.760,00).

JOÃO BATTAUS NETO

Relator