



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000287914**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003093-71.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante THIAGO PICHININ, são apelados BANCO XP S.A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E THIAGO DE SIQUEIRA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

**CÉSAR ZALAF**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1003093-71.2024.8.26.0564**

**Apelante: Thiago Pichinin**

**Apelados: Banco Xp S.a e Banco Santander (Brasil) S/A**

**Comarca: São Bernardo do Campo**

**Voto nº 11215**

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPRA DE AUTOMÓVEL EM LEILÃO FRAUDADO. ALEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA DOS APELADOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. QUANTO AO BANCO SANTANDER QUE ADMINISTRA A CONTA DO AUTOR. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO, AINDA QUE MÍNIMA, DE PARTICIPAÇÃO NO GOLPE. FALTA DE CUIDADO DO APELANTE NA AQUISIÇÃO DE VEÍCULO, QUE ENVOLVEU CONSIDERÁVEL SOMA. PORÉM, QUANTO AO BANCO XP, QUE ABRIGA A CONTA DE DESTINO DOS RECURSOS, FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. AUSÊNCIA DE CAUTELAS NECESSÁRIAS NO PROCEDIMENTO DE ABERTURA DA CONTA (RESOLUÇÃO Nº 4.753/2019 DO BACEN). RISCO DA ATIVIDADE. SÚMULA 479 DO STJ. DEVER DE REPARAR OS DANOS MATERIAIS APONTADOS. DANOS MORAIS, PORÉM, NÃO DEMONSTRADOS. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA.

A r. sentença de fls. 276/281 julgou improcedente ação de indenização por dano material promovida por **THIAGO PICHINIM** contra **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. e BANCO XP S.A.**, condenado o autor ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor da causa.

Apela o autor **THIAGO** (fls. 301/323). Alega que o sistema dos apelados é vulnerável e facilitou a prática do golpe. Diz que a transação era atípica e fora do seu padrão de uso e que deveria ter levantado suspeita do banco. Sustenta a inexistência de culpa exclusiva da vítima e existência de responsabilidade objetiva dos apelados. Diz que a abertura da conta de destino não obedeceu a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

padrões de segurança impostos pelo Banco Central e que sem esta falha o golpe não seria possível. Afirma que logo após as dúvidas sobre a lisura do leilão contatou os réus para solicitar a devolução do pix, o que não foi feito. Pede o provimento do recurso e a reforma da r. sentença apelada.

Contrarrazões às fls. 330/344 e 345/348. Há oposição ao julgamento virtual (fls. 352/353).

**É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que, quanto ao seu mérito, merece parcial provimento.

Segundo a narrativa da petição inicial (fls. 1/21) “No dia 26 de dezembro de 2023, a parte autora, interessada na aquisição de um veículo para atender suas necessidades básicas do dia a dia, bem como de sua família, realizou uma consulta online, e obteve contato via WhatsApp de uma empresa chamada Brasil Copart Leilões, onde foi orientado pela atendente Sra. Juliana sobre o funcionamento do procedimento para participar do leilão. Deste modo, encaminharam o Termo de Arrematação para a parte autora, com os dados do leiloeiro atuante – Washington Luiz Pereira Vizeu, matrícula de nº 414, e, por meio de WhatsApp disponibilizaram um link da JUCESP, para que a parte autora acreditasse que toda a operação era extremamente segura, razão pela qual, decidiu prosseguir com os tramites. A parte autora realizou os lances no suposto lote 68 - do veículo Peugeot 208 Allure 1AT, placa: RTM3189 e, o arrematou, conforme o termo colacionado supra e anexo. Desta maneira, a parte autora realizou o pagamento do lance, mediante transferência bancária via TED, da sua conta corrente, da seguinte forma (doc.7). - R\$ 48.120,01 (quarenta e oito mil, cento e vinte reais e um centavos) da sua conta administrada pelo Banco Santander S.A., para uma conta vinculada ao Banco XP S.A., em nome do beneficiário Celia Machado da Costa, inscrita no CPF de nº 484.063.257-04. Posteriormente,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*disseram a parte autora que iriam gerar a nota fiscal, para ele ir retirar o veículo no local, ocasião em que, percebeu que havia caído em um golpe muito bem orquestrado. Diante disto, a parte autora decidiu registrar um boletim de ocorrência, para levar os fatos ao conhecimento das autoridades policiais. (doc.08) Ato contínuo, a parte autora comunicou seu banco de origem para que tentasse recuperar o dinheiro junto ao banco de destino, explicando que havia caído em um golpe por meio de telefonema (protocolo 229986065) no dia 27/12/2023, porém, a instituição financeira disse que não havia nada que pudesse ser feito para devolver as quantias.”. Diante disso, busca a responsabilização dos requeridos e sua condenação do banco ao pagamento de R\$ 48.120,01 (quarenta e oito mil, cento e vinte reais e um centavos) a título de dano material, acrescidos de juros e correção desde o desembolso.*

A r. sentença julgou improcedente a ação, assim asseverando:

*“(…) É evidente que o requerente foi vítima de um golpe, tendo inclusive realizado o pagamento, sendo nítida a divergência quanto ao destinatário do título, de fácil verificação.*

*Assim, não se vislumbra a ocorrência de ato ilícito praticado pelos requeridos, observando-se que o requerente fora vítima de "golpe" praticado por terceiros, não havendo demonstração de qualquer falha na prestação do serviço pelos réus.*

*Toda a operação ocorreu de forma alheia ao sistema operacional dos réus Banco Santander S/A e Banco X.P S/A, e não cabe às instituições financeiras interferir nas relações interpessoais de seus clientes, mas, tão somente, fazer cumprir suas solicitações financeiras, desde que pautadas por regularidade.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*Não se pode exigir que os réus procedam à verificação da legitimidade de todas as transações bancárias realizadas pelos correntistas, o que viria a gerar entrave ilegal às relações de consumo.*

*Tampouco há como serem os bancos responsabilizados simplesmente por permitir a abertura de contas, inicialmente regulares, para só depois serem utilizadas para fins ilícitos.*

*Uma vez realizada a transferência, como admitiu o autor, diante de seu caráter imediato, em caso de prática de estelionato, fica o fraudador habilitado a realizar sucessivas operações logo em seguida, de forma que os requeridos não poderiam tomar qualquer atitude que evitasse o desfalque financeiro.”*

É certo que o caso, por se tratar de relação de consumo, implica no reconhecimento da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, sendo a legislação consumerista aplicável às instituições financeiras, a teor do disposto na Súmula 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça.

Outrossim, consoante disposto no artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor, essa responsabilidade será mitigada quanto houver comprovação da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

**Análise primeiro a responsabilidade do Banco Santander, que abriga a conta do autor de onde foram transferidos os recursos.**

Não há como impor ao Banco Santander a responsabilidade pelo depósito feito pelo apelante em conta de fraudador, pois inexistente qualquer ingerência ou interferência da instituição financeira sobre o negócio fraudulento, não sendo transferível a falta de cuidado do apelante em fazer



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

transação que envolveu considerável valor sem que fosse tomada alguma preocupação ou verificação sobre o veículo adquirido, sua procedência e mesmo se o vendedor de fato exibia a condição de leiloeiro, o que poderia facilmente ser conferido junto ao verdadeiro sítio eletrônico da Junta Comercial.

Por consequência, não há como admitir falha na prestação do serviço feita pelo banco, que não se beneficiou em qualquer medida, inexistindo comprovação mínima de nexo de causalidade entre a sua conduta e o dano experimentado – anda mais porque a ocorrência foi noticiada ao banco 1 dia depois da transferência, uma vez que o Boletim de Ocorrência foi lavrado em 27/12/2023, enquanto a transferência ocorreu em 26/12 (fls. 44/46). Não se verifica tampouco conluio com os golpistas, a constituir falha da instituição bancária em relação a seus deveres com os seus clientes e configurar sua responsabilidade, como anota SÉRGIO CAVALIERI FILHO:

*A regra é que o fornecedor não responde pelos danos decorrentes do risco inerente, por não ser defeituoso um produto ou serviço nessas condições. Transferir as consequências dos riscos inerentes para o fornecedor seria ônus insuportável; acabaria por inviabilizar o próprio fornecimento.<sup>1</sup>*

No mesmo sentido:

*AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS - Golpe do falso leilão - Sentença de improcedência - Acerto - Autor que, acreditando participar de leilão eletrônico idôneo, realizou transferência bancária (TED) visando adquirir uma motocicleta - Pretensão de responsabilização Banco réu, sob argumento de*

---

<sup>1</sup> Cavalieri Filho, Sergio. *Op,cit.* (p. 140). Atlas. Edição do Kindle..



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*que a instituição financeira teria permitido a abertura e a manutenção da conta bancária utilizada pelos estelionatários para a prática da fraude - Descabimento - Fato exclusivo do consumidor (vítima) e de terceiro (estelionatário) - Art. 14, § 3º, II, do CDC - Autora quem encontrou, por conta própria, via internet, o sítio eletrônico - Em seguida, realizou as tratativas e, por fim, a operação bancária - Imprudência e negligência do autor que não pode ser imputado ao réu, que não contribuiu para a fraude perpetrada - Propósito de utilização fraudulenta da conta que não contamina a boa-fé objetiva quando da contratação - Reserva mental ilícita do correntista sem conhecimento da instituição financeira - Inexistência de falha de segurança - Ausência de nexo de causalidade - Responsabilização incabível - Inaplicabilidade da Súmula 479 do C. STJ - Precedentes - Sentença mantida - Majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1059 do C. STJ), com observação acerca da assistência judiciária - RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1021685-89.2022.8.26.0482; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2024; Data de Registro: 25/09/2024)*

*COMPRA E VENDA - Automóvel - Arrematação em leilão particular - Entrega não efetuada - Ação declaratória de nulidade do negócio jurídico cumulada com indenização por danos materiais e*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*morais proposta contra o vendedor e o banco no qual foi depositada a quantia em dinheiro - Sentença de procedência em relação ao vendedor e de improcedência em relação ao banco - Apelo do autor - Pretensão de obter a responsabilização do banco - Instituição financeira que recebeu o dinheiro, mas não participou da relação jurídica entre a vítima e o fraudador - Ausência de irregularidades na abertura e na utilização da conta bancária - Falha do serviço prestado pela instituição financeira não caracterizada - Responsabilidade objetiva do banco afastada - Sentença mantida - Apelação desprovida (TJSP; Apelação Cível 1013425-02.2022.8.26.0004; Relator (a): Carlos Henrique Miguel Trevisan; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024)*

**Passo a analisar a responsabilidade do Banco XP, que administra a conta da beneficiária do valor do golpe, Celia Machado da Costa, inscrita no CPF de nº 484.063.257-04.**

Aqui a controvérsia reside na regularidade da abertura da conta corrente em que foi depositado o valor e possibilitou o ilícito.

A controvérsia deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, em razão da vulnerabilidade técnica do autor e relação de consumo entre as partes, à luz dos artigos 17 e 29, do CDC.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Logo, era ônus da instituição financeira demonstrar a regularidade da abertura da conta corrente nos termos da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, que dispõe *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.***

*§ 1º **Considera-se qualificação as informações que permitam às instituições apreciar, avaliar, caracterizar e classificar o cliente com a finalidade de conhecer o seu perfil de risco e sua capacidade econômico-financeira.***

*§ 2º **É admitida a abertura de conta de depósitos com base em processo de qualificação simplificado, desde que estabelecidos limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação.***

*§ 3º **No caso de conta de depósitos de titularidade de pessoa incapaz, nos termos da legislação vigente, também deverá ser identificado e qualificado o responsável que a assistir ou a representar.***

*§ 4º **As informações de identificação e de qualificação dos titulares de conta de depósitos e de seus representantes, quando houver, devem ser mantidas atualizadas pelas instituições.***



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*§ 5º As instituições devem adequar os procedimentos de que trata o caput às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, bem como observar a legislação e a regulamentação vigentes.*

*Art. 3º A abertura e o encerramento de conta de depósitos*

*podem ser realizados com base em solicitação apresentada*

*pelo cliente por meio de qualquer canal de atendimento disponibilizado pela instituição financeira para essa finalidade, inclusive por meios eletrônicos, não se admitindo o uso de canal de telefonia por voz.*

*Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, consideram-se meios eletrônicos os instrumentos e os canais remotos utilizados para comunicação e troca de informações, sem contato presencial, entre clientes e as instituições.” (g.n.).*

Portanto, o Banco deveria ter comprovado que tomou as cautelas necessárias para a abertura da conta corrente e demonstrado a sua regularidade, mas não o fez. O apelado limitou-se a informar que o cadastramento foi feito de forma eletrônica, apresentando Ficha Cadastral e “Selfie” da titular da conta (fls. 243/247). Não foram juntados documento de identificação pessoal da titular que solicitou a abertura da conta, tampouco comprovante de endereço ou de renda, que permitam verificar a veracidade e idoneidade das informações fornecidas, em atendimento ao art. 2º, § 1º da norma supracitada. Nota-se que na ficha cadastral, a usuária declarou ser pensionista e possuir renda mensal de R\$ 29.000,00, sem declarar a origem dos recursos (fls. 245), causando estranheza a falta de informações



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

e documentação, considerando as estritas regras de prevenção à lavagem de dinheiro às quais as instituições financeiras se submetem.

Desse modo, houve falha nos deveres de cautela e segurança impostos nas normas do BACEN, devendo o Banco XP suportar as consequências decorrentes da falha decorrentes do fortuito interno, consistente na irregularidade da abertura da conta que possibilitou o ilícito, uma vez 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*” (Súmula 479, STJ). Ressalva-se que a culpa concorrente do autor não elide a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Nesse sentido:

*Apelação. Contrato bancário. Cartão de crédito. Golpe do boleto falso. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Ausência de prova da regularidade da abertura da conta corrente que possibilitou a fraude. Súmula nº 479 do STJ. Art. 14 do CDC. Inexistência de prova de culpa exclusiva do consumidor ou do terceiro. Dano material comprovado que deve corresponder ao prejuízo integral sofrido pela autora. Dano moral configurado e majorado para R\$ 3.000,00. Sentença reformada em parte. Recurso do réu improvido. Recurso da autora parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1012224-49.2022.8.26.0529; Relator (a): Luis Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santana de Parnaíba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024)*

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*E MORAL - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA EM RELAÇÃO AO BANCO XP E DE IMPROCEDÊNCIA EM FACE DA NU FINANCEIRA - RECURSOS. 1. APELAÇÃO (BANCO XP) - GOLPE DO FALSO LEILÃO - **BANCO QUE INTEGRA A CADEIA DE FORNECIMENTO, PORQUANTO VIABILIZOU A ABERTURA DE CONTA UTILIZADA PARA A PRÁTICA DE FRAUDE, SEM DEMONSTRAR QUE AGIU COM A DILIGÊNCIA E CAUTELA NECESSÁRIAS - DEVER PREVISTO NO ART. 3º, § 2º, DA RESOLUÇÃO Nº 2025, DO BACEN - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA NO QUE TOCA AO DANO PATRIMONIAL - ART. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, E 14, DO CDC - FORTUITO INTERNO - SÚMULA Nº 479, DO STJ - PRECEDENTES - RECURSO DESPROVIDO. 2. APELAÇÃO (AUTOR) - DANO MORAL DECORRENTE DA FRAUDE EM SI, NÃO DA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO, DA QUAL SE ORIGINOU APENAS O PREJUÍZO DE ORDEM PATRIMONIAL - INDENIZAÇÃO PELA LESÃO IMATERIAL - DESCABIMENTO - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. 3. RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1017670-88.2024.8.26.0100; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/10/2024; Data de Registro: 17/10/2024)***



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Evidente, pois, que o serviço prestado pelo corréu Banco XP ao estelionatário foi determinante para a ocorrência da fraude e danos experimentados pelo autor.

Em relação aos danos morais, observo inexistir motivos para que sejam arbitrados, haja vista que os fatos alegados como ensejadores da ofensa não são capazes de enquadrar a situação ao patamar de efetivo abalo psicológico capaz de dar azo à fixação de indenização, na medida em que sequer demonstrados quaisquer consternações excessivas na vida civil do autor ou prejuízos impostos por força dos fatos.

Em conclusão, a r. sentença merece ser parcialmente reformada para julgar parcialmente procedente o pedido e condenar o corréu Banco XP a pagar ao autor a quantia de R\$ 48.120,01 pelos danos materiais, com atualização monetária partir da data do evento danoso e acrescida de juros legais de mora desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ).

Em razão da sucumbência recíproca, condeno a parte autora ao pagamento metade das custas e despesas processuais, além de honorários aos advogados Banco XP arbitrados em 5% do valor atualizado da causa (CPC, 85, § 2º), observada a gratuidade da justiça. Ainda, condeno a ré XP ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários aos advogados do autor arbitrados em 5% o valor da condenação (CPC, 85, § 2º), mantida a sucumbência integral do autor em relação ao pedido deduzido contra o Banco Santander como fixado na sentença apelada.

Para se evitar incidentes desnecessários, importante ressaltar que não está o órgão julgador obrigado a tecer considerações acerca de toda a argumentação deduzida pelas partes, senão aquelas que interfiram no deslinde da causa, o que se verificou no caso concreto.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Por fim, assinalo que, para acesso às instâncias extraordinárias, é desnecessária expressa menção a todos os dispositivos legais deduzidos pelas partes. De todo modo, registra-se que é pacífico o entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que *“tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais bastando que a questão posta tenha sido decidida”* (ED em RMS nº 18205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso.

**CÉSAR ZALAF**

**Relator**