



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000348109

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007840-97.2021.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAFAEL DA COSTA THEODORO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1007840-97.2021.8.26.0005

Apelante: Rafael da Costa Theodoro

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

Comarca: São Paulo

Voto nº 8005

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA COMETIDA VIA DEPÓSITO EM CONTA DE TERCEIRO FRAUDADOR. GOLPE DO FALSO LEILÃO CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PELA FALTA DE PROVA DA REGULARIDADE NA ABERTURA DA CONTA. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Rafael da Costa Theodoro contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos material e moral em razão de fraude bancária ocorrida durante tentativa de aquisição de veículo por meio de site falso. O autor realizou depósito no valor de R\$ 7.970,00 em conta do Banco Santander (Brasil) S/A, posteriormente identificada como utilizada por fraudadores. Requereu a responsabilização da instituição financeira pela abertura e manutenção da conta bancária fraudulenta.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se houve falha na prestação de serviço pela instituição financeira ao permitir a abertura de conta bancária utilizada em fraude; (ii) verificar a existência de danos material e moral indenizáveis decorrentes dessa falha.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor ao caso, nos termos do artigo 17, que equipara vítimas de falhas na prestação de serviços a consumidores. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, não se exigindo comprovação de culpa.
2. A instituição financeira responde pela abertura de conta fraudulenta sem observância dos deveres legais de verificação e validação da identidade do titular, conforme artigo 2º da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN.
3. A falha no cumprimento do procedimento de segurança bancária configura causa adequada para a ocorrência do dano, cabendo à instituição financeira o ônus de demonstrar

o cumprimento das normas, o que não foi feito.

4. Os dados cadastrais bancários não estão protegidos por sigilo, razão pela qual poderiam ser juntados para comprovação da regularidade da abertura da conta, nos termos da jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça.

5. Configura-se o dano moral, diante do tempo útil perdido na tentativa de resolução extrajudicial e judicial do problema, caracterizando o desvio produtivo do consumidor. A indenização por danos morais deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo arbitrada em R\$ 5.000,00, valor que cumpre as funções compensatória e pedagógica da reparação civil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Vistos.

O autor apela da r. sentença (fls. 243/245), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados por Rafael da Costa Theodoro em face do Banco Santander (Brasil) S/A. Condeno o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, ficando suspensa sua exigibilidade em razão da gratuidade de justiça concedida.”

O autor deseja a reforma integral da r. sentença, para serem julgados procedentes os seus pedidos de reparação por danos material e moral, decorrentes da fraude que sofreu, por entender que o réu deve ser responsabilizado pela abertura de conta em nome do fraudador (fls. 248/256).

O autor deixou de recolher preparo, por ser beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 47).

O réu apresentou contrarrazões no prazo legal, a defender a manutenção da r. sentença (fls. 260/266).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

O autor narra que em dezembro de 2019, ele iniciou tratativas para a aquisição de um veículo por meio do site “alvarengaleilao.com”. Informa ter feito um lance no valor de R\$ 7.970,00 e, como parte do procedimento, realizou depósito na conta bancária de titularidade de Michele Ferreira Soares Acciol, agência 0835, conta 01-01565-8, aberta junto ao Banco Santander.

Após o pagamento, relata ter buscado contato com a empresa para visitar o veículo, sendo informado, via aplicativo de mensagens, que havia sido vítima de golpe. Afirma ter registrado boletim de ocorrência e alega negligência da instituição financeira na abertura e monitoramento da conta utilizada para a prática da fraude.

De fato, o autor não mantém relação contratual com a instituição financeira, mas lhe imputa falha na prestação de seus serviços bancários, especialmente no que diz respeito à segurança, uma vez que permitiu que terceiros estelionatários estabelecessem conta bancária voltada exclusivamente para a consecução de fraudes bancárias.

O autor, portanto, figura como possível vítima da falha na prestação dos serviços bancários, atraindo, assim, a incidência do CDC, pelo disposto em seu artigo 17, que equipara todas as vítimas da falha a consumidores. Assim, a instituição financeira responde civilmente sem exame de culpa pelos danos decorrentes da falha na prestação dos seus serviços, conforme artigo 14 do CDC.

Ainda que não tivesse sob o domínio da instituição financeira a operação impugnada, sobretudo porque o autor nem sequer é seu cliente, o que impossibilitava qualquer controle preventivo, resulta como dever da instituição financeira a observância do procedimento para abertura de contas bancárias,

conforme Resoluções nº 2.025/1993 e 4.753/2019 do BACEN, as quais consubstanciam elementos de autenticidade relativos ao cliente, sendo ilustrativo, por exemplo, o artigo 2º da Resolução nº 4.753/2019:

“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.”

Tais medidas são essenciais para prevenir fraudes bancárias, especialmente porque, atualmente, os negócios jurídicos são realizados, em sua maioria, por meio de transferências bancárias, e não mais com o uso de dinheiro em espécie.

Assim, o risco de fraudes bancárias aumenta proporcionalmente aos ganhos que a instituição financeira dele aufere, tornando necessário o reforço de mecanismos de segurança pela instituição financeira, que já não tem mais um papel de apenas intermediadora de transações, mas também de garantidora da autenticidade destas transações, concretizando, dessarte, o artigo 4º do CDC.

Daí que, cumprindo de maneira eficaz o procedimento de abertura de contas, evitam-se que futuras fraudes sejam realizadas; mas, por outro lado, falhando o procedimento, evidentemente torna-se responsável pelos danos causados ao consumidor, já que, pela importância atribuída ao papel de controle das instituições financeiras, esta falha sempre constituirá causa adequada para gerar dano ao consumidor. Afinal, o cumprimento rigoroso dos protocolos de segurança, em tese, evitaria a concretização de fraudes.

Assim, para eximir-se da responsabilização, caberia à instituição financeira refutar esta causa adequada, isto é, demonstrar que cumpriu o procedimento, o que acabaria por romper o nexo causal de sua responsabilidade objetiva.

Entende-se, contudo, que a instituição financeira não o cumpriu adequadamente, pois não trouxe aos autos nenhum documento que demonstrasse ter sido criteriosa na abertura da conta bancária, não se livrando, assim, de seu ônus processual.

Bastava trazer aos autos a realização de verificação da autenticidade de quem solicitou a abertura da conta bancária, a partir de documentos pessoais do suposto correntista e eventuais consultas de checagem.

Nem se argumente com suposto sigilo a proteger tais documentos, dado que os dados cadastrais bancários não se confundem com as movimentações financeiras, sendo entendimento consolidado na jurisprudência dos Tribunais Superiores, bem como desta Corte, de que apenas as movimentações financeiras estão protegidas pelo sigilo bancário. A propósito, já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça e esta E. Corte Estadual:

“RECURSO ESPECIAL. ARTS. 155, § 4º, II, E 288 DO CP, 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).

Precedente. 2. Fornecidos à investigação tão somente os dados cadastrais dos titulares das contas bancárias beneficiárias das transferências que se apontam fraudulentas, não há falar em nulidade da prova por ausência de autorização judicial, cujo desmembramento da cadeia dos posteriores lançamentos bancários tiveram suporte em decisão judicial, nos autos do pedido de quebra de sigilo bancário e telemático. 4. Recurso especial improvido.

REsp 1795908 / PB, Rel. Ministro NEFI CORDEIRO, Sexta Turma, Julgado em 21/05/2019. (destaques meus).”

e

“APELAÇÃO. AÇÃO DE PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS. SENTENÇA DE EXTINÇÃO. INSURGÊNCIA DA AUTORA. INTERESSE PROCESSUAL EVIDENCIADO. NECESSIDADE DA MEDIDA A FIM DE OBTER DADOS CADASTRAIS DAS CONTAS DESTINATÁRIAS DOS VALORES PROVENIENTES DE GOLPE. **DADOS CADASTRAIS QUE NÃO SE CONFUNDEM COM TRANSAÇÕES FINANCEIRAS. SIGILO BANCÁRIO QUE SE APLICA APENAS ÀS MOVIMENTAÇÕES FINANCEIRAS.** PRECEDENTES DESTE TRIBUNAL E C.STJ. SENTENÇA ANULADA. RECURSO PROVIDO. (destaques meus).

AC nº 1107271-08.2024.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 39ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024”

Logo, deve ser reconhecida a falha na prestação dos serviços

bancários, materializada por fraude bancária, legitimando o pedido de reparação pelo dano material, no valor de R\$ 7.970,00, nos termos do artigo 14 do CDC e do verbete contido na Súmula nº 479 do C. STJ.

Esclareça-se que esta IV Turma do Núcleo de Justiça 4.0 já se pronunciou em sentido semelhante em caso idêntico:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. "Golpe do Leilão" (página na internet criada por terceiros estelionatários para venda de veículos por meio de leilão público). Arrematação de veículo e transferência de dinheiro via Pix e TED para conta de terceiro fraudador, correntista do banco requerido. Legitimidade passiva da instituição financeira reconhecida. Responsabilidade objetiva (Teoria do Risco da Atividade). Consumidor por equiparação – art. 17 do CDC. Falha na prestação do serviço. Fortuito interno consistente na irregularidade da abertura da conta utilizada para fins ilícitos, nos termos da Súmula 479 do STJ e do art. 14 do CDC. Responsabilidade pelos danos. Dano material demonstrado. Sentença mantida. Recurso desprovido.

AC nº 1001491-32.2023.8.26.0127; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Data do Julgamento: 02/09/2024; Data de Registro: 02/09/2024.”

Verificada a ocorrência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira, resta analisar se os danos suportados pelo autor extrapolam a esfera patrimonial.

No que se refere dano moral, convém destacar o entendimento doutrinário de Maria Helena Diniz, que ao tratar da matéria assim destacou:

“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada
Apelação Cível nº 1007840-97.2021.8.26.0005 - Voto nº 8.005

pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuie o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima." DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101.

Tomando esse parâmetro doutrinário, a conduta da ré causou prejuízo que ultrapassa a simples perda financeira sofrida pelo autor, visto que estes necessitaram despendar seu tempo útil – que poderia ser dedicado a atividades pessoais ou profissionais – por conta da falha na prestação de serviço deste réu.

Esse desvio produtivo é reconhecido como um dano indenizável, pois obriga o consumidor a dedicar esforços a solucionar problemas que não deu causa, sendo certo que o tempo desperdiçado na tentativa de resolução extrajudicial da controvérsia, e posteriormente na propositura da presente ação, configura um impacto suficiente para ultrapassar o mero aborrecimento, sendo apto a ensejar reparação por danos morais.

Importa reforçar a responsabilidade da instituição financeira decorre da falha de segurança de suas operações, uma vez que autorizou a abertura de conta sem demonstrar ter observado as cautelas exigidas pelas normas pertinentes para tanto.

Em caso congênere, o C. Superior Tribunal de Justiça já admitiu a responsabilidade das instituições, no julgamento do AgInt no AREsp 566793 / SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI:

AGRAVO INTERNO. AGRAVO EM RECURSO
ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE

INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ABERTURA DE CONTA CORRENTE BANCÁRIA POR SUPOSTO FRAUDADOR. FALTA DE ZELO DO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR. INDEVIDA INSCRIÇÃO NO SPC/SERASA. DANO MORAL. VALOR INDENIZATÓRIO.

Deste modo, configurado o dano moral, necessário arbitrar, dentro dos campos da razoabilidade e da proporcionalidade, a quantia capaz de desestimular o comportamento ilícito, bem como compensar a ofendida pelo ocorrido, inclusive o tempo útil perdido.

Nesse passo, não obstante os danos sofridos, o reparo da ordem de R\$ 10.000,00, conforme pleiteado, sem dúvida representaria um enriquecimento sem causa do autor, pois ele assinala sequer ter recursos para o ajuizamento desta demanda, tanto que fez jus à gratuidade processual a ele deferida, motivos pelos quais, ora arbitro a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00.

A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelos consumidores e de todos os transtornos experimentados até obterem o justo reparo a tais danos.

Está afinado com a melhor doutrina de Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, “a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado,

retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.” (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

Nesse sentido já se manifestou esta E. Turma IV:

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. **FRAUDE EM TRANSAÇÕES BANCÁRIAS.** INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RESTITUIÇÃO SIMPLES DOS VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta pelo Banco Santander contra sentença que julgou procedente a ação de declaração de inexistência de débito e condenou a instituição financeira à restituição dos valores descontados indevidamente da conta do autor, além da indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00. O banco alega inexistência de falha na prestação do serviço e pleiteia a exclusão ou redução dos danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões centrais em discussão: (i) determinar se houve falha na prestação de serviço por parte da instituição financeira, que justifique a condenação à restituição dos valores descontados indevidamente; (ii) definir a adequação do valor arbitrado a título de danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade objetiva da instituição financeira é aplicável, conforme a Súmula 479 do STJ, pela falha na segurança dos serviços prestados que permitiu a ocorrência de transações fraudulentas na conta do autor. Diante da vulnerabilidade do sistema bancário e da falha na adoção de

mecanismos de segurança para evitar a fraude, é devida a restituição dos valores descontados indevidamente. **O dano moral está configurado pela violação do direito do consumidor à segurança nas transações financeiras, com vários transtornos experimentados pelo autor, além do desvio do tempo produtivo. No entanto, o valor inicialmente fixado em R\$ 10.000,00 deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, preservando o caráter compensatório e punitivo da indenização.** IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido para reduzir o valor da indenização por danos morais a R\$ 5.000,00, mantidos os demais termos da sentença. (destaques meus).

Apelação Cível 1018434-26.2021.8.26.0344; Relator (a): PAULO SERGIO MANGERONA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Marília - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2024; Data de Registro: 21/10/2024).

Frise-se que o fato do montante ora arbitrado ser inferior ao pleiteado na inicial, não implica em sucumbência recíproca, na forma sedimentada pela Súmula 326 do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do autor, nos termos da fundamentação acima delineada, para: (i) condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de reparação por danos morais; e (ii) condenar o réu pagamento de indenização por danos materiais no importe de R\$ 7.970,00.

O termo inicial da correção monetária referente aos danos materiais deve ser a data do efetivo desembolso, a teor da Súmula nº 43 do C. STJ, enquanto o

termo inicial dos juros de mora corresponde à data do evento danoso.

Acerca dos danos morais, o termo inicial da correção monetária deve ser feito a partir deste arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do STJ, enquanto marco inicial do cálculo dos juros de mora também é o evento danoso, conforme dispõem o artigo 398 do Código Civil e a Súmula nº 54 do STJ, correspondente à data em que ocorreu a transação impugnada.

A atualização e a remuneração por juros serão feitas pela SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Diante do provimento do recurso, inverte-se o ônus de sucumbência, impondo-se à parte ré o ônus integral das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, os quais majoro para 12% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator