



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000378911

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013455-64.2024.8.26.0037, da Comarca de Araraquara, em que é apelante MARCIA HELENA DINIZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 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 em parte 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), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1013455-64.2024.8.26.0037

Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0

Comarca: 4ª Vara Cível de Araraquara

Apelante: Marcia Helena Diniz

Apelada: Picpay Serviços S/A

Juíza de Direito: Ana Cláudia Habice Kock

Voto nº 1013455-64 – R

Apelação. Ação de indenização de danos materiais e morais. Golpe do falso advogado. Realização de transferência bancária pela autora de sua conta corrente para terceiro. Requerido Picpay Serviços que providenciou a abertura sem as cautelas devidas da conta que recepcionou os valores em favor do estelionatário. A negligência em adotar medidas de segurança e compliance (KYC) implica responsabilidade pelo dano sofrido pelo consumidor. O dano moral resta configurado diante dos transtornos e dissabores experimentados pela autora em razão da falha da instituição financeira. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Restituição de forma simples dos valores porque não preenchidos os requisitos do artigo 42, parágrafo único, do CDC. Sentença reformada. Recurso da autora parcialmente provido.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 195/198), cujo relatório se adota, que julgou improcedente a presente ação de indenização por danos morais e materiais.

Inconformada, recorre a autora (fls. 201/210) destacando a existência do nexo causal e de falha na prestação dos serviços do réu, parte que foi a responsável pela abertura de conta corrente do autor do estelionato. Enfatiza, ainda, a necessidade de reconhecimento dos danos morais passíveis de serem reparados.

Recurso bem processado, com contrarrazões (fls. 214/232).

É o relatório, no essencial.

A preliminar de ilegitimidade passiva se confunde com o mérito e com ele será analisada.

O recurso comporta parcial provimento.

Respeitado o entendimento da i^a juíza de primeiro grau, é sabido que as instituições bancárias oferecem amplamente seus serviços ao mercado de consumo e devem tomar as devidas cautelas na recepção de clientes, inclusive no tocante às práticas de “compliance”, nas quais se encontra inserido o procedimento “conheça o seu cliente” (KYC), que importa em ter mínimas informações sobre a identidade do contratante e sobre a origem da construção do patrimônio de seus recursos financeiros, a fim de prevenir riscos de crimes financeiros e facilitar rastreamento, em caso de necessidade.

Nesse contexto, pode-se concluir que o evento fraudulento em estudo apenas se concretizou em função da natureza da atividade do réu e do falho sistema de KYC, deixando de cumprir norma regulamentar de observância obrigatória, oriunda da autoridade bancária nacional.

Cabia ao requerido, no caso, o ônus probatório concernente à demonstração da regularidade da abertura da conta que recebeu os valores, nos termos da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN, que impõe a adoção de 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. 2º da referida Resolução.

Nota-se aqui que o serviço da instituição financeira não foi prestado com a segurança que razoavelmente era de se esperar pelo consumidor, especialmente por permitir a abertura de conta por fraudadores com facilidades e sem critérios de segurança e autenticidade.

Caracterizado, assim, o defeito na prestação do serviço na forma do § 1º do artigo 14 do CDC: “*o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar.*”

Vale salientar que a fraude praticada por terceiro não constitui causa excludente da responsabilidade do fornecedor, porque compõe o risco próprio de sua atividade, pela qual é objetivamente responsável. A rigor, o risco de fraude é criado pela instituição financeira ao ofertar o serviço ao mercado.

A alegação de culpa exclusiva da vítima não é insuficiente para afastar sua responsabilidade objetiva, conforme art. 14 do CDC e Súmula 479 do STJ, segundo a qual: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Aplica-se ao caso também a teoria do risco do empreendimento, ou seja, em razão da atividade exercida deve a instituição financeira responder objetivamente pelos danos causados ao consumidor decorrentes da prestação do serviço.

Incide aqui, também, o disposto no artigo 17 do CDC que equipara aos consumidores os terceiros estranhos à relação jurídica de consumo que são atingidos por danos decorrentes do fornecimento de produto ou serviço no mercado.

Em suma, pelo que se depreende de todo o processado, a aludida instituição financeira falhou na abertura de conta corrente, negligenciando seu dever de conferência da documentação e na observação da sua manutenção. Isso permitiu ao fraudador que pudesse concretizar seu golpe, recebendo o produto do crime praticado. Assim, 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.

Ajustando-se ao caso dos autos, a propósito, vale mencionar os seguintes julgados:

“Ação indenizatória. Transferência via “Pix” indesejada decorrente do golpe do “Whatsapp” aplicado à demandante. Alegação de falha na prestação de serviços pelo réu, que permitiu abertura de conta corrente irregular. Incidência do CDC por equiparação. Instituição financeira que não comprovou a regularidade da abertura da conta corrente e, assim, possibilitou o ilícito. Inteligência da Resolução nº 4.753/2019 do BACEN. Responsabilidade objetiva da instituição bancária. Falha na prestação do serviço. Súmula nº 479 do STJ. Culpa

concorrente da consumidora que não afasta a responsabilidade do banco. Dever de restituição do valor desembolsado. Precedente. Ação ora julgada procedente, nos termos do art. 1013, do CPC. Recurso provido”. (TJ/SP, Apelação nº 1005575-52.2022.8.26.0405, 14ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Luis Fernando Camargo de Barros Vidal, j. 09/11/2022)”

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. CONSUMIDOR. CONTRATO DE ABERTURA DE CONTA CORRENTE FRAUDULENTO. TRANSFERÊNCIA REALIZADA PELA AUTORA. RESPONSABILIDADE DO BANCO DIGITAL. Ação de indenização. A Autora alegou que foi vítima de golpe do whatsapp em que o fraudador se passou pelo seu irmão e lhe solicitou a transferência de valores através de pix. Sentença de parcial procedência. Recursos dos bancos réus. Porém, o réu NU PAGAMENTOS ajustou acordo com o autor, desistindo do seu recurso com homologação (fl. 357). Prosseguimento para apreciação do recurso do BANCO C6. Primeiro, afasta-se a alegação de ilegitimidade passiva do réu. O fato de ser o destinatário dos valores transferidos já demonstra a pertinência subjetiva. Descrição fática com identificação da relação jurídica controvertida. Aplicação da teoria da asserção. A discussão a respeito da responsabilidade traduz matéria atinente ao mérito da ação. E segundo, mantém-se a conclusão de reconhecimento da responsabilidade do réu. Fato do serviço. O banco falhou ao permitir a abertura de conta por terceiros estelionatários sem as devidas cautelas, o que viabilizou a concretização e sucesso do golpe. A autora buscou contato com a instituição financeira para resolver a questão. Banco réu que permitiu a retirada dos valores pelos estelionatários, diante da demora em solucionar a questão. Além das exigências para abertura de contas correntes, também a transferência efetivada via PIX trouxe para as instituições financeiras obrigações ainda maiores e 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. Tem-se que 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. Correta ordem de ressarcimento. Ação julgada parcialmente procedente". (TJ/SP, Apelação nº 1003124-62.2022.8.26.0564, 12ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Alexandre David Malfatti, j. 11/07/2023)"

Deve o réu, por conseguinte, restituir à autora o valor de R\$ 1.928,47, com correção monetária do desembolso (Súmula 43 do STJ) e juros de mora da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ).

A restituição deve ser simples porquanto não houve cobrança indevida por parte do réu, tampouco estão preenchidos os requisitos do artigo 42, parágrafo único, do CDC.

Outrossim, o dano moral restou evidente no caso em enfoque, pois a autora experimentou sérios dissabores e vários transtornos com a falha do requerido, além do desvio do tempo produtivo.

No magistério de Yussef Said Cahali, *"o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso"*. (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).

Sob esse aspecto, de acordo com conhecida lição de Caio Mário, deve o juiz: *"1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria."* (Direito Civil,

volume II, nº 176).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Assim, com a finalidade de preservar tanto o caráter punitivo como compensatório do dano moral, deve ser fixada uma indenização no valor de R\$ 5.000,00.

Frise-se que nos termos da Súmula 326 do STJ: *"Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca."*

Saliente-se, por derradeiro, que incidirão, para os valores existentes, a correção monetária e a remuneração por juros será feita 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 n 14.905/2024, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para julgar procedente em parte a presente ação da forma acima explicitada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Arcará o réu, vencido em maior parte na causa (Súmula 326 do STJ), com o pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor da condenação.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

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

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR