



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000403021

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027670-84.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BRUNA MICHELASSI DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO E ANNA PAULA DIAS DA COSTA.

São Paulo, 26 de abril de 2025.

FERNANDO SASTRE REDONDO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 39138

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1027670-84.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO - FORO CENTRAL CÍVEL - 30ª VARA CÍVEL

JUIZ / JUÍZA DE 1ª INSTÂNCIA: PRISCILLA BITTAR NEVES NETTO

APELANTE: BRUNA MICHELASSI DA SILVA

APELADO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A

INTERESSADO: DAVID KAUAN SANTOS ROCHA

RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Autora vítima de golpe. Transferência bancária efetuada via pix a terceiro fraudador. Determinação judicial para que a instituição financeira comprovasse a regularidade na abertura da conta. Prova documental insuficiente. Responsabilização da instituição financeira. Cabimento. Precedentes do STJ e desta Corte. Restituição em dobro dos valores transferidos. Determinação. Dano moral caracterizado. Situação que ultrapassa meros aborrecimentos cotidianos. Valor arbitrado em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

RELATÓRIO

Recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença de fls. 316/320, de relatório adotado que, em ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral, julgou improcedente o pedido inicial, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça.

Apela a autora (fls. 323/354), sustentando, em síntese, que o banco réu não apresentou nos autos qualquer comprovação das verificações de segurança supostamente adotadas no processo de abertura da conta, permitindo, assim, que um estelionatário a utilizasse para a aplicação de golpes. Defende a existência de falha na prestação do serviço, razão pela qual a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos prejuízos suportados pela autora. Pugna, ao final, pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 375/381).

VOTO

danos morais, afirmando a autora na inicial que visualizou um anúncio no Google referente à suposta liberação de empréstimo, tendo, em razão disso, realizado um cadastro na plataforma indicada. Posteriormente, foi contatada por um suposto representante financeiro por meio do aplicativo WhatsApp, ocasião em que lhe foram solicitadas transferências via PIX para uma conta de titularidade do corréu David, mantida na instituição bancária corré. Contudo, o referido empréstimo jamais foi liberado, tendo suportado prejuízo no valor de R\$ 2.677,97. Defende a responsabilidade da instituição financeira pelo golpe sofrido, por ter permitido a abertura e movimentação de conta vinculada a atividade manifestamente fraudulenta, contribuindo para a concretização da atividade criminosa.

A r. sentença julgou improcedente a pretensão inicial, anotando que “a responsabilidade da instituição bancária deve ser afastada com base no art. 14, § 3º, inciso II do CDC, já que o evento danoso não resultou de serviço defeituoso por parte de tal requerido, mas sim em virtude de culpa exclusiva da parte requerente e do correquerido em face do qual houve desistência da demanda”.

Respeitada a convicção da digna juíza sentenciante, outra há de ser a solução de mérito.

Com efeito, afirmou a demandante que houve falha na abertura da conta pelo fraudador que se beneficiou das transferências por ter o corréu permitido a abertura sem os padrões de segurança e autenticidades necessários, devendo, portanto, o demandado ser responsabilizado pelos prejuízos que esse fato do serviço lhe causou, independentemente da análise de culpa.

Já decidiu o Superior Tribunal de Justiça que as instituições financeiras têm o dever de verificar a identidade e qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações por eles fornecidas, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central, a fim de validá-las e evitar, obviamente, que sejam utilizadas para fins ilícitos.

Pelas regras de experiência comum, é possível afirmar que os bancos, nas contratações digitais, exigem digitalização dos documentos pessoais de identidade, fotografias e comprovação de endereço, bem como geolocalização para contratações de

seus produtos, mormente as aberturas de conta.

No caso, o corréu Banco Santander não trouxe, de fato, prova de que houve cautela na abertura da conta pelo fraudador, não sendo os documentos apresentados às fls. 210/216 e 251/265 suficientes a comprovar a sua regularidade, na medida em que consubstanciam telas sistêmicas unilaterais produzidas pela instituição financeira, sem que fossem, ao menos, acompanhadas de cópias dos documentos pessoais do contratante.

Assim, não comprovou o corréu a abertura regular da conta, não tendo se desincumbido de comprovar os fatos desconstitutivos do direito da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do CPC.

E se não cumpriu com as diligências que se esperava na abertura da conta, que se revelou irregular, não demonstrando em nenhum momento o cumprimento das normas do Banco Central, há de se concluir que permitiu ação do estelionatário para aplicação de golpe em prejuízo da autora, reconhecendo-se, assim o nexo causal entre a falha no dever de segurança na abertura da conta pelo estelionatário e o prejuízo da demandante.

Além disso, a responsabilidade da instituição financeira também decorre da teoria do risco, pois ao disponibilizar seus produtos, responde por ilícitos praticados em ambiente virtual.

No mesmo sentido, já decidiu o STJ e esta Corte. Confirmam-se os precedentes além daqueles mencionados pelo demandante a fls. 34/36:

“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. BANCO DIGITAL. CONTA DIGITAL. REGULAÇÃO. BANCO CENTRAL. GOLPE. INTERNET. MEIO ELETRÔNICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. NÃO CONFIGURADA.

1. Ação indenizatória por danos materiais ajuizada em 04/05/2021, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 17/05/2023 e concluso ao gabinete em 22/02/2024.

2. O propósito recursal é decidir se **houve defeito na prestação de serviço do banco digital no qual foi efetuado um pagamento por vítima do "golpe do leilão falso", em razão da facilidade na criação de conta em meio eletrônico, que foi utilizada por estelionatários.**

3. O presente processo possui a peculiaridade de tratar da **relação entre**

a vítima do estelionato e o banco em que foi criada a conta usada pelos estelionatários, instituição financeira da qual a vítima não é correntista. Por essa razão, aqui não se aplica o entendimento de que o banco deve criar mecanismos que obstem transações bancárias com aparência de ilegalidade por destoarem do perfil de compra de seus correntistas.

4. A Resolução 4.753/19, do Banco Central, estabelece os requisitos a serem observados pelas instituições financeiras na abertura, manutenção e encerramento de conta de depósitos no meio digital. A Resolução não especifica as informações, procedimentos e os documentos necessários para abertura de conta, deixando sob responsabilidade da instituição financeira definir o que julga necessário para identificar e qualificar o titular da conta.

5. **As instituições financeiras têm a responsabilidade de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, nos termos da Resolução 4.753/19, do Banco Central**, além de deverem adequar seus procedimentos às disposições relativas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

6. **Se a instituição financeira não demonstrar que cumpriu com as diligências que dela se esperava, contrariando as regulamentações dos órgãos competentes, resta configurada a falha no dever de segurança.**

7. Destarte, independentemente de a instituição financeira atuar exclusivamente no meio digital, tendo ela comprovado que cumpriu com seu dever de verificar e validar a identidade e a qualificação dos titulares da conta, bem como a autenticidade das informações fornecidas pelo cliente, prevenindo a lavagem de dinheiro, não se vislumbra defeito na prestação do serviço bancário que atraia a sua responsabilidade objetiva.

8. Recurso especial conhecido e desprovido, com majoração de honorários.” (STJ, REsp n. 2.124.423/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/8/2024, DJe de 27/8/2024).

“RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação de reparação de danos. Alegação do autor de que foi vítima de fraude e que as rés devem ser responsabilizadas pelos danos que experimentou, uma vez que permitiram a concretização de transação atípica, bem como a abertura da conta corrente, sem a adoção das cautelas exigíveis, utilizada para a prática de fraude. Relação de consumo evidenciada, ainda que por equiparação, no caso da corré Stone. Admissibilidade no caso da inversão do ônus da prova. Inexistência de prova do vínculo causal entre a conduta da corre Nubank e os danos sofridos pelo autor. Improcedência do pedido inicial nesta passagem. **Circunstância, outrossim, de que a corré Stone, em sua defesa, defendeu a legitimidade da abertura da conta corrente, mas não trouxe para os autos nem mesmo começo de prova da veracidade de suas alegações. Falta de prova de que tenha a Stone observado as normas emanadas do Banco Central do Brasil no procedimento de abertura, manutenção e encerramento de conta corrente [Resolução 4.753, de 2019]. Negligência da Stone evidenciada.** Ressarcimento dos danos materiais de R\$ 10.972,50, correspondentes ao valor da transferência efetivada pelo autor para a conta fraudulenta, determinado. **Fato que acarretou sério abalo**

psicológico ao autor, porque atingido por golpe que importou em vultoso prejuízo decorrente da negligência da Stone na prestação do seu serviço. Danos morais configurados. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00. Sentença de improcedência reformada. Pedido inicial julgado parcialmente procedente e apenas em relação à corré Stone. Recurso provido, em parte. Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.” (Apelação Cível 1007055-15.2024.8.26.0011; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2025; Data de Registro: 03/02/2025) (destacamos).

“Apelação – Ação indenizatória – Compra e venda de motocicleta pelo “Facebook” – Golpe – Pagamento feito pelo autor a terceiro, estelionatário, mediante transferência bancária – Causa de pedir afirmando responsabilidade objetiva dos bancos-réus por suposta falha na prestação dos serviços, consistente em haver possibilitado ao terceiro a abertura de conta sem as necessárias cautelas ou por não adotar sistema que identifique as operações conforme perfil do consumidor – Sentença de improcedência – Irresignação parcialmente procedente. (...)”

3. Hipótese em que o autor, ilaqueado pelo delinquente, realizou a transferência via “pix” para correntista do corréu em pagamento do preço pela suposta aquisição da motocicleta. Impossibilidade, porém, de responsabilização do réu “Nu Pagamentos” pelo ocorrido. Elementos dos autos não evidenciando fato imputável ao réu no episódio de que foi vítima o autor, só o que ensejaria o reconhecimento da respectiva responsabilidade a partir da teoria do risco da atividade. Aplicação da excludente de responsabilidade civil, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

4. Instituição financeira corré “Mercado Pago” da qual era exigível, nas circunstâncias, a demonstração da regular abertura da conta, nos termos da Resolução BACEN nº 4.753/19. Prova não produzida. Pagamento realizado mediante transferência eletrônica dirigida à indigitada conta. Existência da conta que representou importante ingrediente para a verificação da fraude. Falha no serviço da instituição financeira corré evidenciada, a ensejar a respectiva responsabilidade civil. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. Precedentes desde Tribunal e do STJ.

5. Autor fazendo jus, assim, a indenização correspondente ao quanto transferiu para a conta empregada para realização da fraude.

6. Dano moral também caracterizado, haja vista o longo e penoso caminho percorrido pelo autor para solucionar a questão. Consideração, ainda, de que a fraude somente se concretizou devido à falta de cautela na abertura da conta em nome de falsário. Indenização que se atribui exclusivamente à responsabilidade da corré “Mercado Pago” e que se arbitra na importância de R\$ 2.000,00, consideradas as peculiaridades do caso e tendo em conta os critérios adotados por esta Colenda Câmara. 7. Sentença parcialmente reformada, para proclamar a parcial procedência da ação frente o banco corréu “Mercado Pago” e inverter a responsabilidade pelas verbas da sucumbência. Afastaram as questões preliminares e deram parcial provimento à apelação.” (Apelação Cível 1001881-67.2024.8.26.0482; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli;

Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/10/2024; Data de Registro: 24/10/2024).

“Indenizatória por danos materiais e morais – Preliminar – Ilegitimidade passiva – Não reconhecimento – Incidência da teoria da asserção – Análise de responsabilidade que se relaciona com o mérito – Preliminar afastada. Abertura de conta bancária fraudulenta seguida de transferências – Responsabilidade do corréu 'Itaú Unibanco S.A.' – Ausência – Condenação solidária – Descabimento – Matérias não devolvidas – **Responsabilidade da corré '99 Pay Instituição de Pagamento S/A' – Ilícito extracontratual - Adequação relativa ao procedimento de abertura de conta bancária - Cautelas por fraude na abertura de conta bancária – Responsabilidade limitada da instituição financeira à desídia - REsp nº 2.124.423 – Prova da regularidade da abertura da conta utilizada pelo fraudador para aplicação de golpe – Ônus da instituição financeira - Artigo 373, II, do CPC – Dever de verificar e validar a identidade, a qualificação do titular da conta e as informações fornecidas – Resoluções Bacen nº 4.753 e nº 4759 de 2019 – Condutas não adotadas pela corré – Apuração interna que reconheceu o dever de pagar – Responsabilidade reconhecida pelos danos causados - Artigos 186 e 187 do Código Civil – Inexigibilidade de dever jurídico para o autor pela criação e utilização da conta – Dever de restituir configurado (...)– Sentença reformada neste capítulo. Recurso provido em parte.” (Apelação Cível 1078613-74.2024.8.26.0002; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2025; Data de Registro: 04/02/2025).**

Em suma, é inarredável a responsabilidade da instituição financeira, uma vez evidenciada sua negligência ao permitir a abertura e movimentação de conta bancária utilizada para a prática de fraude, sem a devida verificação da identidade do suposto correntista. A falha na adoção de mecanismos mínimos de segurança e controle demonstra clara omissão no dever de cautela que se espera de instituições financeiras, sobretudo diante do risco inerente à atividade que exercem, ressalvado, obviamente, o direito de regresso contra o estelionatário.

Impõe-se, assim, a sua condenação à devolução em dobro dos valores transferidos, que deverá ser corrigido pelo índice do IPCA, divulgado pelo IBGE a partir do respectivo desembolso, os juros moratórios a contar do ilícito (débitos), com base na taxa Selic (deduzido o IPCA), com observância de que não poderá incidir juros negativos.

A indenização por dano moral também deve ser acolhida, diante dos

transtornos vivenciados pela autora, os quais extrapolam meros aborrecimentos do cotidiano, afetando sua tranquilidade e gerando angústia significativa. Contudo, o montante pleiteado pela apelante (R\$ 30.000,00) revela-se excessivo, sendo razoável e proporcional a fixação da compensação em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Tal quantia deverá ser corrigida monetariamente a partir da data de publicação deste acórdão, pelo índice do IPCA, acrescida de juros moratórios a contar da data do evento danoso, com base na taxa Selic, com observância de que não poderá incidir juros negativo.

Em suma, a sentença é reformada para acolher os pedidos da autora em relação ao Banco Santander, nos termos enunciados, que também fica condenado a pagar custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

Fernando Sastre Redondo
Relator