



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000415369

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016282-19.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante LEDI APARECIDA FEDALTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1016282-19.2024.8.26.0564.

Apelante: Ledi Aparecida Fedalto

Apelado: Nu Pagamentos S/A – Instituição de Pagamentos

Ação: Indenizatória – Danos materiais e morais

Origem: 5ª Vara Cível da Comarca de São Bernardo do Campo

Juiz de 1ª instância: Carlo Mazza Britto Melfi

Voto nº 3702

APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS
– PRELIMINAR – DIALETICIDADE –
Recurso que merece conhecimento, uma
vez extraída a impugnação das próprias
teses adotadas.

GOLPE DO PIX – Transferência realizada
por falsário após recebimento de valores
referentes a empréstimo contratado pela
autora – Não comprovada a cautela na
abertura da conta em nome da terceira
beneficiária – Observância das
disposições contidas Resolução nº
4.753/19, do BACEN – Banco que deve
zelar pela veracidade das informações
colhidas e autenticidade da documentação
apresentada pelo cliente – Ônus
probatório do banco. Desídia do banco que
impõe o reconhecimento de culpa em
razão da falha na prestação dos serviços,
decisiva para a consumação da fraude.
Responsabilidade objetiva – Incidência do
que preceitua a Súmula nº 479, do C. STJ
– Restituição da quantia transferida pela
autora que se impõe.

DANOS MORAIS não configurados –
Ausência de desdobramentos aptos a
acarretar indenização extrapatrimonial
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 171/173, cujo relatório se adota, julgou improcedente o pedido da ação, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, que fixou em 10% do valor da causa atualizada, ressalvado, quanto à exigibilidade de tais verbas, o disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

A autora busca a reforma do *decisum* monocrático aduzindo que: a) se a apelada houvesse realizado um sistema de *compliance* adequado, a estelionatária não teria criado a conta na plataforma; b) o réu falhou na prestação do serviço e a sentença deve ser reformada; c) faz jus à indenização por danos materiais e morais.

Tempestiva a apelação e dispensado o recolhimento do preparo, dada a concessão da gratuidade de justiça, vieram aos autos contrarrazões (fls. 202/217).

É a síntese do necessário.

Inicialmente, cumpre analisar a alegação preliminar apresentada em contrarrazões pelo não conhecimento do recurso devido à violação do princípio da dialeticidade recursal, mediante a ausência de impugnação especificada dos termos da sentença. Segundo entende o recorrido, a apelante teria se limitado a reproduzir os argumentos trazidos na petição inicial, sem atacar pontual e fundamentadamente a decisão

recorrida.

No entanto, a tese não merece acolhida, pois da narrativa delineada no recurso é possível se inferir o pleito de reforma à luz da tese adotada. A argumentação trazida é suficiente a demonstrar a insurgência da apelante contra o não reconhecimento da falha de segurança no serviço prestado pelo réu e à negativa da reparação do desfalque sofrido, além dos danos morais. Assim, deve ser conhecido o recurso de apelação.

A autora ajuizou a presente ação buscando a condenação da apelada ao ressarcimento do valor do dano decorrente de fraude de que fora vítima, além de indenização em virtude dos danos morais experimentados.

Conforme se infere da inicial, a autora contratou empréstimo com juros menores para o pagamento de dívidas pregressas. No entanto, tão logo depositado o valor em sua conta, no dia 06/02/2022, a parte foi vítima de estelionato, sendo que ao consultar sua conta na Caixa Econômica Federal verificou que fora subtraído o valor de R\$ 14.900,00 via transferência Pix para conta de terceira pessoa, aberta perante o banco requerido.

Narra que registrou boletim de ocorrência para se resguardar e tentar o ressarcimento da quantia (fls. 57/58). Ajuizou a presente demanda, pleiteando a responsabilidade do banco réu pelos danos que lhe foram causados, em virtude de não ter agido com cautela ao abrir a

conta beneficiária da fraude.

Respeitado o entendimento do digno magistrado sentenciante, ao analisar o episódio narrado na inicial, juntamente com a defesa genérica efetuada pelo banco réu, não comprovando a regularidade no procedimento de abertura de conta, 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 banco réu, permitindo a abertura da conta, sem que fossem observadas as cautelas necessárias.

De início, cumpre pontuar que não demonstrou o banco apelado a adoção em concreto para apuração de veracidade e autenticidade dos documentos apresentados pela beneficiária da transferência, ônus que lhe cabia.

Dessa forma, resta evidente a existência de falha na prestação dos serviços pelo banco recorrido, já que não foi capaz de comprovar, como deveria em razão do ônus atribuído pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 14, §3º), que não foi negligente no tocante à abertura da conta em nome da terceira Angela Maria da Silva (fl. 08).

Assim, não se discute que a situação tratada nos autos envolve falha na segurança dos processos internos do próprio banco, que como visto em casos

semelhantes, de algum modo permite a abertura de conta bancária e crédito em nome de pessoas (em geral, de idade avançada e/ou hipossuficientes tecnicamente) que, na realidade, nunca contrataram o produto ou serviço oferecido.

Embora reconheça que a transferência se deu por meio da conduta de terceiros, 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, configurando fortuito interno a atrair a responsabilização da instituição bancária.

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 pela autora.

Frise-se que a fraudadora apenas logrou êxito na empreitada criminosa porque, além de conseguir se apropriar do valor contido na conta da autora, 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.

Assim, em razão da falha na abertura da conta, deverá o banco apelado arcar com os prejuízos materiais

decorrentes da transferência espúria.

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)

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.

Com efeito, não houve maiores repercussões, ou seja, negativação bancária em razão de saldo devedor ou protesto indevido de algum título.

O que se vem observando é que existe verdadeira enxurrada de ações reclamando indenizações por danos morais pelos motivos mais variados e inusitados, muitos dos quais manifestamente insubsistentes, como este aqui tratado.

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 quotidiano. 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 na esfera extrapatrimonial, tenho que o pedido de afastamento da indenização a título de danos morais merece acolhida.

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).*

Dessa forma, a negativa do pedido de indenização é vista como medida de rigor, até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Ante o exposto, pelo meu voto **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto para o fim de condenar o requerido a proceder à devolução do valor referente à transferência realizada pela apelante, devidamente atualizada a

partir do desembolso pelos índices da Tabela Prática do E. TJSP, contando-se juros de mora de 1% ao mês desde a partir da mesma data (Súmula 54 STJ). Observe-se que a partir de 30.08.24 a correção monetária e os juros serão computados segundo os artigos 389 e 406, ambos do Código Civil.

Provido em parte o recurso da autora, cumpre redistribuir a sucumbência, condenando cada parte a responder por metade das custas e despesas processuais. Arcará a autora com honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor pleiteado a título de danos morais, observada a gratuidade de Justiça. Arcará o banco apelado com honorários advocatícios que fixo 10% do valor atualizado da condenação.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator