



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Públco: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1014058-80.2025.8.26.0562**

Classe - Assunto **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**

Requerente: **----- e outros**

Requerido: **----- e outros**

Tramitação prioritária Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Frederico dos Santos Messias**

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos material e dano moral, em que os autores alegam terem sido vítimas do “Golpe do Falso Advogado” A primeira autora, professora, foi contatada por criminoso, via WhatsApp, que utilizou indevidamente a identidade do terceiro autor, advogado, e dados reais de processo judicial, induzindo-a a transferir R\$ 2.000,00 de sua conta empresarial no ----- para conta aberta fraudulentamente em seu nome na fintech ---, de onde os valores foram desviados. Alega que as rés falharam em seus deveres de segurança e devem responder solidariamente sendo que a ----- e ----- por permitirem a abertura de conta sem consentimento e por não viabilizarem o rastreamento dos beneficiários finais; ----- por recusar a aplicação do Mecanismo Especial de Devolução (MED) mesmo após comunicação imediata da fraude; e -----(WhatsApp/-----) por permitir a prática criminosa em sua plataforma e, sobretudo, por descumprir a promessa de “proteção contra falsificação de identidade” do serviço pago “----- Verified”, contratado pelo advogado cuja imagem foi usurpada. Requerem tutela de urgência. Requerem, ainda, medidas urgentes para identificação dos beneficiários finais e bloqueio dos números utilizados na fraude, bem como a restituição do valor transferido e indenização por dano moral. Juntaram documentos.

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 1

Concedida em parte tutela de urgência (fls. 204/206).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Pùblico: das 13h00min às 17h00min

Citado, ----- apresentou contestação (fls. 339/362), alegando, em preliminar, perda superveniente do objeto, porque os números aparecem inativos em consulta pública do WhatsApp, tornando inútil o bloqueio e ausente o interesse de agir. No mérito, sustenta ter cumprido a liminar de fornecimento de dados, repassando à WhatsApp LLC, que forneceu os registros de acesso dos últimos seis meses, suficientes para identificação dos usuários. Alega ser impossível ao ----- Brasil remover contas do WhatsApp, pois não é seu provedor ou representante legal, e a mera integração em grupo econômico não gera solidariedade. Invoca o princípio *impossibilium nulla obligatio est* e requer o afastamento da multa combinatória, por obrigação impossível, ou, subsidiariamente, sua redução. Sustenta que não houve falha no serviço, atribuindo a fraude à culpa de terceiros e da própria vítima, pois se tratou de conta falsa com número diverso do advogado. Afirma que o WhatsApp dispõe de recursos de segurança e campanhas de prevenção, defende a inaplicabilidade do CDC e a não inversão do ônus da prova, por inexistirem relação de consumo e prova de nexo causal. Requer, ao final, o acolhimento da preliminar de perda do objeto, o reconhecimento do cumprimento da liminar, a improcedência dos pedidos de remoção e indenização, bem como o afastamento ou, subsidiariamente, a redução das astreintes. Juntou documentos.

Citada, a instituição ----- apresentou contestação (fls. 664/696), alegando, em preliminar, a impugnação ao pedido de gratuidade de justiça, por ausência de comprovação de hipossuficiência financeira das autoras, sustentando que o benefício deve ser deferido apenas em casos excepcionais devidamente comprovados. No mérito, reconhece a comunicação do golpe em 16/04/2025, mas afirma que o caso foi tratado corretamente e que a transação partiu de

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 2

dispositivo autorizado da autora, com uso regular de senha, sem indícios de invasão ou falha de segurança. Sustenta a inexistência de falha no serviço, ausência de nexo causal e culpa exclusiva da vítima e de terceiros. Rechaça o pedido de dano moral e, subsidiariamente, pede que eventual condenação observe razoabilidade e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Públíco: das 13h00min às 17h00min

proporcionalidade, com juros e correção apenas desde o arbitramento, limitando danos materiais ao valor comprovado. Ao final, requer o acolhimento da preliminar de impugnação da justiça gratuita e, no mérito, a total improcedência da ação. Juntou documentos.

O Banco ----- se apresentou espontaneamente aos autos oferecendo contestação (fls. 719/729), alegando, em preliminar, ilegitimidade ativa dos autores pessoas físicas, pois o valor saiu apenas da conta da pessoa jurídica, sendo esta a única legitimada para propor a demanda, bem como a sua ilegitimidade passiva, porquanto figura unicamente como provedor de plataforma tecnológica no modelo de *Banking as a Service* (BaaS) à instituição de pagamento -----, não tendo ingerência sobre a relação entre esta e seus clientes, tampouco acesso às transações realizadas. Afirma que não houve falha no serviço bancário, mas sim fraude perpetrada por terceiros, tratando-se de hipótese de culpa exclusiva da vítima, causa excludente da responsabilidade objetiva. Afirma, ainda, que jamais recebeu ou manteve em sua posse os valores transferidos, de modo que não há como acolher pedido de restituição a título de danos materiais. Por fim, sustenta que não há dano moral indenizável, uma vez que a parte autora é pessoa jurídica e não comprovou qualquer abalo à sua honra objetiva, inexistindo, portanto, dano moral presumido (*in re ipsa*). Requer a extinção do feito sem resolução do mérito, em razão das ilegitimidades ativa e passiva apontadas, e, subsidiariamente, a total improcedência dos pedidos. Juntou documentos.

Devidamente citada, a instituição ----- apresentou contestação (fls. 734/756), alegando, ilegitimidade ativa dos autores pessoas físicas, e a ilegitimidade passiva da própria -----, que seria mera intermediadora, sem

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 3

ingerência sobre as contas dos usuários, indicando a Fluxoweb como responsável pela conta e pedindo sua inclusão no polo passivo. No mérito, aponta engenharia social, culpa de terceiro e da autora, ausência de nexo e de danos materiais e moral.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Públco: das 13h00min às 17h00min

Pede extinção sem mérito ou improcedência e, subsidiariamente, redução do quantum. Aduz ter cumprido a liminar. Juntou documentos. Réplicas (780/798; 820/833; 858/874; 921/936)

É a síntese do necessário. **FUNDAMENTO E DECIDO.**

No mérito, a pretensão deduzida em juízo pode ser julgada antecipadamente, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, já que a questão de mérito é unicamente de direito.

Presentes as condições que ensejam o julgamento antecipado da causa, é dever do Juiz, e não mera faculdade, assim proceder (cf. Theotonio Negrão e José Roberto F. Gouvêa in Código de Processo Civil e legislação processual em vigor, 42^a ed., pág. 437, nota ao artigo 330, “1”).

No mesmo sentido o REsp. nº 2.832/RJ, que teve como relator o Ministro Sálvio de Figueiredo, julgado em 14.08.90.

Ademais, o Supremo Tribunal Federal já deixou assentado que a necessidade da produção de prova há de ficar evidenciada para que o julgamento, realizado sem ela, implique cerceamento de defesa (RTJ, Volume 115/789).

Analiso as preliminares.

O argumento do ----- de perda superveniente do objeto não prospera. Ainda que os números fraudulentos constem atualmente como inativos, tal

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 4

circunstância não afasta o interesse processual dos autores, uma vez que a discussão envolve não apenas o bloqueio imediato, mas também a responsabilidade



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

decorrente da utilização da plataforma para a prática do ilícito, bem como a identificação dos usuários envolvidos.

A preliminar de impugnação à gratuidade da justiça, suscitada pela ----s, resta prejudicada. Apesar da parte autora, inicialmente, tenha requerido o benefício, procedeu ao recolhimento integral das custas iniciais (fls. 200/203), fato que esvazia a controvérsia.

Quanto à alegação do Banco ---- de ilegitimidade ativa das pessoas físicas, igualmente não merece acolhida. Ainda que o valor tenha saído da conta empresarial, é inequívoco que a fraude envolveu a usurpação da identidade e da imagem do advogado corréu, atingindo, em potencial, sua honra objetiva, bem como, em potencial, a esfera moral da primeira autora. Destarte, há, legitimidade concorrente, em nome próprio, para postular a reparação.

Também não procede a ilegitimidade passiva arguida pelo ----. O fato de atuar em modelo de *Banking as a Service*, não afasta sua participação na cadeia de fornecimento de serviços financeiros, atraindo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em regime de responsabilidade solidária.

No mesmo sentido, rejeita-se a preliminar de ilegitimidade ativa e passiva da ----. A empresa não é mera fornecedora de tecnologia, mas sim instituição de pagamento integrante do sistema regulado pelo Banco Central, incumbida de adotar medidas de segurança na abertura e manutenção de contas, respondendo por falhas no procedimento de *onboarding*.

Quanto à indicação da empresa Fluxoweb, trata-se de matéria de eventual denúncia ou chamamento, que se revela incabível na relação de consumo.

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 5

Analiso o mérito.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

De início, reconhece-se que a relação jurídica estabelecida entre os autores e as instituições réis é de natureza consumerista, atraindo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Os serviços bancários, de pagamentos digitais e de redes sociais configuram típicas relações de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, sendo irrelevante a discussão sobre a natureza empresarial da conta utilizada. A própria teoria finalista é, atualmente, mitigada, diante da vulnerabilidade do parte em face do poder técnico/econômico dos réus.

Some-se, ainda, que, para além da conta empresarial, tem-se nos autos pretensão a envolver os interesses de pessoas físicas.

Por consequência, incide o regime de responsabilidade objetiva, segundo o qual o fornecedor responde independentemente de culpa pelos danos causados por vícios relativos à prestação dos serviços, somente podendo se eximir se provar a responsabilidade exclusiva da vítima ou de terceiro (fortuito externo).

Nesse sentido, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidouse no enunciado da Súmula 479, segundo o 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."***

Firmada, pois, a incidência do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, cinge-se a controvérsia quanto à análise da responsabilidade das instituições réis - ----s, ----/----, Banco ---- e ---- Instituição de Pagamento - pela ocorrência do denominado “Golpe do Falso”

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 6



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Advogado”, no qual a primeira autora foi induzida a transferir valores a conta aberta fraudulentamente, com uso indevido da identidade do terceiro autor, advogado.

Não prospera a alegação de que o ---- Brasil não poderia ser responsabilizado por fatos relacionados ao WhatsApp, sob o fundamento de ausência de representação legal ou de solidariedade automática por pertencer ao mesmo grupo econômico.

É incontroverso que a fraude foi viabilizada por meio da plataforma WhatsApp, integrante do conglomerado empresarial da ----, a qual oferece o serviço “---- Verified” com a promessa expressa de proteção contra falsificação de identidade.

A ineficácia desse serviço demonstra falha na sua prestação.

Nesse sentido:

"RECURSO INOMINADO. REDES SOCIAIS. ANÚNCIO DE EMPRÉSTIMO VEICULADO NA PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO (---). GOLPE . AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA RECONHECIDA. FALHA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO ---ADS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DO PEDIDO . CONFIGURADA A FALHA DO SERVIÇO ---- ADS POR ADMITIR A VEICULAÇÃO DE ANÚNCIO FRAUDULENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA RECONHECIDA. DEVER DE INDENIZAR. RECURSO DESPROVIDO . 1. É dever das empresas que fornecem bens e serviços ao público em geral se estruturarem adequadamente para tratarem com respeito aqueles com quem têm negócios. Pela teoria do risco do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Públco: das 13h00min às 17h00min

empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento. 2 . Considerando-se a obrigação de segurança dos usuários nas redes sociais, afigura-se a falha da prestação de serviços do "---- Ads" a veiculação de anúncio fraudulento do ----, vindo a consumidora a ser redirecionada para o WhatsApp, estabelecendo contrato direto com o fraudador que obteve vantagem indevida ao induzi-la a fornecer seus dados com a promessa de empréstimo, vindo, em seguida, a realizar operações bancárias com o produto deste em favor de terceiros, em cumprimento das orientações do fraudador. 3. Configurada a falha na prestação de serviços, nasce o direito de o consumidor ser resarcido dos danos materiais no montante de R\$ 19.044,00, referente à somatória das operações fraudulentas . 4. O anúncio fraudulento no ---- com o intuito de enganar os usuários dessa rede social configura dano moral na modalidade "in re ipsa", principalmente pela falha na prestação de serviços que possibilita o uso da plataforma por criminosos. 5. Configurados os danos morais, o arbitramento do 'quantum' indenizatório de R\$ 2.000,00, se mostra dentro dos ditames dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de forma a proporcionar a justa reparação pelos danos suportados pela parte ofendida, sendo incapaz de gerar enriquecimento ilícito em prejuízo da parte adversa. 6. Sentença mantida por seus próprios fundamentos (artigo 46 da Lei n.º 9.099/95). Recurso desprovido. Verba honorária de 10% do valor da condenação. "(TJ-SP - Recurso Inominado Cível: 1002356-14 .2022.8.26.0443 Piedade, Relator: Celso Alves de Rezende - Colégio

Recursal, Data de Julgamento: 14/02/2024, 3^a Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 14/02/2024)

O argumento de impossibilidade de cumprimento da obrigação de remover contas - *impossibilium nulla obligatio est* - também não merece acolhimento, pois a corré não demonstrou a adoção de medidas eficazes para coibir a utilização de perfis falsos ou para garantir a efetiva proteção da identidade do advogado cuja



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

imagem foi usurpada, limitando-se a alegar o cumprimento parcial da liminar mediante envio de registros de acesso.

No estado atual da técnica, em sendo reconhecidamente as empresas como integrantes do mesmo conglomerado, custa acreditar, para dizer o mínimo, que se trata de obrigação impossível a identificação e remoção de conteúdo.

Para além disso, se de fato for, o que, repito, não parece razoável, a falha está inserida nos círculos dos riscos assumidos na sua atividade empresarial, a configurar fortuito interno.

É ilógico acreditar que plataformas digitais possam gozar de cláusula irrestrita de isenção de responsabilidade.

Assim, à luz da responsabilidade objetiva, configurada a falha no dever de segurança e informação, deve a requerida responder solidariamente pelos danos advindos da fraude, não havendo que se falar em exclusão de responsabilidade por responsabilidade exclusiva da vítima ou de terceiros.

Embora em sede de contestação a ----s tenha alegado que a transação foi efetuada em dispositivo autorizado, mediante uso regular de senha, sem indícios de invasão, tal argumento não afasta sua responsabilidade.

O dever de segurança das instituições de pagamento não se limita à validação formal da senha, mas compreende a análise do contexto da operação e a adoção de medidas eficazes de bloqueio e restituição, como o Mecanismo Especial de Devolução (MED), regulamentado pelo Banco Central do Brasil.

A omissão em adotar providências efetivas para mitigar os efeitos da fraude caracteriza falha na prestação do serviço.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Públíco: das 13h00min às 17h00min

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 9

Nesse sentido:

"RECURSO INOMINADO. BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. GOLPE DE FALSO ATENDENTE DO BANCO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RECLAMADO - PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA - INOCORRÊNCIA - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE É PARTE LEGÍTIMA PARA FIGURAR NO POLO PASSIVO DA DEMANDA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ALEGAÇÃO DE NECESSIDADE DE QUEBRA DE SIGILO BANCÁRIO PARA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS - ARGUMENTO DIVERSO DAQUELES UTILIZADOS NA DEFESA - INOVAÇÃO RECURSAL. PLEITO DE TOTAL IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS INICIAIS - IMPOSSIBILIDADE - PRÁTICA DE PHISHING - PRECEDENTE DO C.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA ACERCA DO GOLPE PRATICADO POR TERCEIRO QUE SE ANUNCIOU COMO FUNCIONÁRIO DO BANCO. **RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUANTO À CONDUTA ADOTADA APÓS TER SIDO COMUNICADA SOBRE A OCORRÊNCIA DA FRAUDE. RECLAMADO QUE NÃO DEMONSTROU TER ACIONADO O MECANISMO ESPECIAL DE DEVOLUÇÃO - MED. FERRAMENTA INSTITUÍDA PELO BANCO CENTRAL DO BRASIL ATRAVÉS DA RESOLUÇÃO N° 103/2021, QUE POSSIBILITA O BLOQUEIO DE VALORES TRANSFERIDOS VIA PIX E A APURAÇÃO DA OCORRÊNCIA DE FRAUDE TÃO LOGO O BANCO SEJA COMUNICADO SOBRE O GOLPE PELO CONSUMIDOR OU NOS CASOS DE FUNDADA SUSPEITA DE FRAUDE PELA PRÓPRIA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. MEDIDAS NÃO ADOTADAS PELO RECLAMADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. REGRA DO ARTIGO 14**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 10

**DO CDC. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 479 DO C. SUPERIOR TRIBUNAL
DE JUSTIÇA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA CONSTATADA. NECESSIDADE DE RESTITUIÇÃO DO
VALOR AO CORRENTISTA. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS
PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO INOMINADO
PARCIALMENTE CONHECIDO E, NA PARTE CONHECIDA,
DESPROVIDO. " (TJPR - 5^a Turma Recursal dos Juizados Especiais -
0039979-18.2022.8.16.0182 - Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO
SUBSTITUTO EM SEGUNDO GRAU MARIA ROSELI GUIESSMANN - J.
02.10.2023)**

Assim, resta evidenciado que a ----- incorreu em falha do seu serviço ao não acionar o MED de forma eficaz, devendo responder solidariamente pelos prejuízos suportados pelos autores.

Quanto às instituições ----- e Banco -----, a responsabilidade solidária de ambas se impõe.

É incontrovertido que a conta fraudulenta, utilizada para a prática do ilícito, foi aberta e mantida na plataforma da -----, em nome da autora, sem observância de mecanismos mínimos de verificação de identidade (*onboarding*), circunstância que evidencia falha grave na prestação do serviço.

A observância das exigências regulatórias do BACEN é imperativa para a abertura e manutenção de contas digitais.

A -----, como instituição de pagamento autorizada a operar pelo Banco Central, tinha o dever de adotar procedimentos de *Know Your Customer* e mecanismos de prevenção à fraude, de forma a impedir a abertura de contas com documentos falsos ou sem o consentimento do titular.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Públco: das 13h00min às 17h00min

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 11

Por sua vez, o Banco ----, embora alegue atuar apenas no modelo de *Banking as a Service*, forneceu a infraestrutura bancária que viabilizou a adesão da ---- ao sistema financeiro nacional e ao arranjo de pagamentos instantâneos.

Na prática, sem o suporte do ----, a ---- não teria acesso à plataforma bancária, nem poderia disponibilizar conta transacional com acesso ao PIX.

Nesse sentido:

"AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDA. APELADO DO BANCO CORRÉU IMPROVIDA . NULIDADE DA SENTENÇA. REJEIÇÃO.
FUNDAMENTAÇÃO ADEQUADA. A r . decisão recorrida encontra-se adequadamente fundamentada. A existência de uma fundamentação concisa e objetiva não traduz ausência de fundamentação. Alegação rejeitada.
CONSUMIDOR . DEFEITO DO SERVIÇO. FALHA NA SEGURANÇA.
ABERTURA DE CONTA DE PAGAMENTO. VIOLAÇÃO DAS NORMAS DO BACEN . CAUSA DO SUCESSO DA FRAUDE. RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU RECONHECIDA. RESSARCIMENTO DEVIDO. DANO MORAL CONFIGURADO . Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor e do banco corréu. Primeiro, reconhece-se o defeito do serviço e a responsabilidade do banco apelante . Situação em que o autor foi instruído a realizar transferência bancária a terceiro que mantinha conta bancária junto ao banco apelante. **Instituição financeira ré que não cumpriu com a cautela na abertura da conta corrente, violando normas do BACEN. Banco apelante que deveria ter juntado aos autos os documentos comprovando a regularidade na abertura de conta**

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 12



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Pùblico: das 13h00min às 17h00min

(ainda que de forma sigilosa, restrita às partes). Abertura de conta fraudulenta que se mostrou determinante para o sucesso da fraude . Falha na prestação dos serviços. Incidência do parágrafo único do art. 7º e do art. 14, ambos do CDC e da Súmula nº 479 do STJ . Precedentes da Turma Julgadora e do TJSP. Manutenção da declaração de inexigibilidade do débito e determinação de restituição do valor desembolsado pelo autor. E segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. Os danos morais também decorrem da situação de intensa aflição do autor para a solução do problema . Entretanto, mesmo em juízo, o réu insistiu na ausência de responsabilidade pelo ocorrido. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro razoável e que atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária). Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau . SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (TJ-SP - Apelação

Cível: 10018988020238260404 Orlândia, Relator.: Alexandre David Malfatti,
Data de Julgamento: 29/10/2024, 12ª Câmara de Direito Privado, Data de
Publicação: 29/10/2024)

Assim, ambos integram a mesma cadeia de fornecimento de serviços financeiros, respondendo objetivamente pelos danos sofridos pela parte autora.

De mais a mais, é cabível a aplicação da inversão do ônus da prova, de acordo com o artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, medida que se justifica diante da verossimilhança das alegações, da hipossuficiência técnica da parte consumidora e da necessidade de equilíbrio na relação processual.

Em casos de fraude bancária ou de falhas em plataformas digitais, é evidente que somente os réus detêm acesso a documentos e informações imprescindíveis, tais como relatórios de segurança, protocolos de atendimento, registros de IP e logs de transações, o que reforça a pertinência da inversão.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Públco: das 13h00min às 17h00min

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 13

Instadas as partes a especificarem as provas que pretendiam produzir (fls. 961), verifica-se que nenhuma das réis trouxe aos autos os documentos cuja exibição lhes competia, nem requereram outras diligências para afastar ou mitigar sua responsabilidade.

Assim, impõe-se às réis suportar as consequências de sua inércia.

Resta analisar o dano moral.

O advento da Constituição Federal colocou ponto final em uma séria controvérsia que existia na doutrina acerca da possibilidade de se indenizar o dano moral.

Atualmente, resta indubitável, em face da nova ordem constitucional, ser possível a reparação desta espécie de dano no âmbito da responsabilidade civil.

Surge, pois, a indenização por dano moral como meio legítimo de reparar o constrangimento sofrido pela pessoa diante de uma situação que lhe traga um prejuízo, não de ordem material, mas diretamente ligado à sua intimidade, à sua imagem, enfim, à sua honra em todas as suas formas. Há, nesta hipótese, uma ofensa a alguns dos direitos inerentes à personalidade da pessoa.

O DANO MORAL SE CONFIGURA NO SOFRIMENTO HUMANO, NA DOR, NA HUMILHAÇÃO, NO CONSTRANGIMENTO QUE ATINGE A PESSOA E NÃO AO SEU PATRIMÔNIO. É ALGO QUE AFLIGE O ESPÍRITO OU SE REFLETE, ALGUMAS VEZES, NO CAMPO SOCIAL DO INDIVÍDUO, PORÉM TRAZ REPERCUSSÕES DA MAIS ALTA SIGNIFICÂNCIA PARA O SER HUMANO, POIS O ESPÍRITO SOFRENDO FAZ O CORPO PADECER. (Jornal “Tribuna do Direito, outubro de 2002, Título: “Como fixar a Reparação”, autor: José Olivar de Azevedo).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Públíco: das 13h00min às 17h00min

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 14

No tocante à fixação do valor da indenização, cumpre destacar a lição do Desembargador Sólon d'eça para quem ***A FIXAÇÃO DE VALORES A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO REPARATÓRIA DE DANO MORAL TEM SIDO UM DRAMA, POSTO QUE DIFÍCIL AQUILATAR-SE A INTENSIDADE E A PROFUNDIDADE DA DOR DAQUELES QUE SOFREM UM DANO MORAL, OU SEJA, O PRETIUM DOLORIS, CABENDO AO PRUDENTE ARBITRIO DO JULGADOR A FIXAÇÃO DE VALOR O MAIS ABRANGENTE POSSÍVEL, COM O INTUITO DE RECOMPOR O LESADO, SEM O EXAGERO QUE CARACTERIZE O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO, MAS JAMAIS EM VALOR ÍNFIMO QUE VULGARIZE O DANO.***

ACONSELHA A PRUDÊNCIA QUE O MAGISTRADO SE UTILIZE DAS REGRAS DE EXPERIÊNCIA COMUM, OBSERVADOS OS CRITÉRIOS DO ARTIGO 335 DO CPC, ALIADO, SEMPRE QUE POSSÍVEL, COM A SITUAÇÃO DOS LESADOS ANTES DO EVENTO E DOS ELEMENTOS CONSTANTES DOS AUTOS. (JC TJSC vol. 89/296).

Destarte, cumpre analisar alguns critérios básicos, a saber: a extensão do dano sofrido pelo autor, a indenização com natureza punitiva em atenção a Teoria do Desestímulo e, por derradeiro, a prudência em não permitir que a indenização se transforme em fonte de riqueza para o requerente.

No caso concreto, a abertura de conta fraudulenta em nome da autora pessoa jurídica, somada à subtração de valores indispensáveis ao custeio de suas atividades, extrapola em muito os meros dissabores da vida cotidiana.

A situação agravou-se com a utilização indevida da identidade e da imagem do terceiro autor, advogado, circunstância que atinge sua honra objetiva e credibilidade profissional, não se podendo desconhecer que profissionais da advocacia dependem essencialmente da sua reputação perante os clientes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4ª VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Públíco: das 13h00min às 17h00min

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 15

De igual modo, a primeira autora, professora de rendimentos modestos, experimentou profunda angústia ao ver seu patrimônio atingido por fraude ardilosa, frustrada por ter se permitido enganar.

Destarte, considerando o potencial econômico das empresas, somente um valor relevante de indenização será capaz de impor mudança de postura empresarial, para, na lógica da Pedagogia do Bolso, implicar respeito aos consumidores.

Parafraseando a conhecida música, no atual momento das relações de consumo entre bancos e clientes, o consumidor é um Zé Ninguém.

Por tais critérios, entendo que o valor da reparação deve ser fixado em R\$10.000,00 para cada um dos autores.

Ante o exposto, e por tudo mais que dos autos consta, com fundamento no Artigo 487, I, do CPC, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos para **CONFIRMAR** em definitivo a tutela de urgência parcialmente concedida (fls. 204/206), **CONDENAR** solidariamente as réis ----s S.A., ---- Serviços Online do Brasil Ltda., Banco ---- S.A. e ---- Instituição de Pagamento Ltda. ao pagamento de R\$ 2.000,00, a título de dano material, corrigido monetariamente e acrescido de juros legais, ambos desde a data do evento danoso, bem como na indenização por dano moral em favor da autora ---- (pessoa física) no valor de R\$ 10.000,00; em favor da autora ---- – CNPJ ---- (pessoa jurídica), no valor de R\$ 10.000,00; e favor do autor ---- no valor de R\$ 10.000,00, valores estes corrigidos monetariamente a partir da presente sentença e acrescidos de juros legais desde o evento danoso.

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 16



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SANTOS
FORO DE SANTOS
4^a VARA CÍVEL
RUA BITTENCOURT, 144, Santos - SP - CEP 11013-300
Horário de Atendimento ao Públíco: das 13h00min às 17h00min

Sucumbentes, arcarão os réus, ainda solidariamente, com o pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios que ora arbitro em 15% sobre o valor total da condenação.

Santos, 09 de setembro de 2025.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

1014058-80.2025.8.26.0562 - lauda 17