



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000162039

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000248-19.2024.8.26.0418, da Comarca de Paraibuna, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados JOAQUIM OLÍMPIO RIBEIRO NETO e EVANDRO RIBEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso, POR MAIORIA DE VOTOS. Vencidos os Desembargadores, Dr. Achile Alesina, que declara sua divergência, e o Dr. Carlos Ortiz.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA (Presidente), CARLOS ORTIZ GOMES, ACHILE ALESINA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 2 de março de 2026.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível – Digital

Processo nº 1000248-19.2024.8.26.0418

Comarca: Vara Cível do Foro de Paraibuna

Magistrado prolator: Dr. Pedro Flavio de Britto Costa Junior

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelados: Joaquim Olímpio Ribeiro Neto e outro

Voto nº 23904

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIAS NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.

PRELIMINARES. CERCEAMENTO DE DEFESA. INDEFERIMENTO DE PRODUÇÃO DE PROVA ORAL. Matéria que depende exclusivamente de prova documental. Depoimento pessoal desnecessário para elucidação de questão técnica relativa à autenticidade de operações eletrônicas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira que não se afasta com prova testemunhal. Inteligência do artigo 370, parágrafo único, do Código de Processo Civil. Preliminar rejeitada.

LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO. Inclusão dos beneficiários das transferências fraudulentas. Impossibilidade. Litisconsórcio facultativo. Prerrogativa da vítima de acionar a instituição financeira, o beneficiário da fraude, ou ambos, sem prejuízo de eventual ação regressiva. Inteligência dos artigos 113 e 114 do Código de Processo Civil. Preliminar rejeitada.

MÉRITO. DANOS MATERIAIS. Banco que não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das transações contestadas. Documentos apresentados ilegíveis e insuficientes para demonstrar a autenticidade das operações. Relatório de registro de operações e validação por biometria facial de fls. 174/175 que não permite aferir com segurança a legitimidade das movimentações. Fraude bancária configurada. Falha na prestação de serviços evidenciada. Sistema digital que fragilizou a segurança e possibilitou acesso indevido por terceiros. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes de fortuito interno. Inteligência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Condenação ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ressarcimento dos valores subtraídos mantida.

DANOS MORAIS. Inexistência. Fraude perpetrada exclusivamente por terceiros. Instituição financeira que também foi vítima do estelionato. Ausência de conduta dolosa ou culposa do banco capaz de causar abalo psicológico aos autores. Dano moral que pressupõe a demonstração cumulativa de dano, ilicitude e nexa causal. Situação que não ultrapassou mero dissabor decorrente da vida em sociedade. Aborrecimento cotidiano que não configura dano moral indenizável. Responsabilidade pelo abalo emocional que recai exclusivamente sobre os fraudadores. Condenação por danos morais afastada.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para afastar a condenação por danos morais, mantida a condenação ao ressarcimento dos danos materiais.

Trata-se de apelação interposta pelo requerido contra a r. sentença de fls. 210/215, proferida nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais, cujos pedidos foram **JULGADOS PROCEDENTES** para: a) condenar o banco réu a ressarcir aos autos na quantia de R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais), devidamente atualizada pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, desde o ajuizamento da ação e a partir da citação, acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, nos termos do artigo 406 do Código Civil, bem como, como corolário lógico, estornar todo e qualquer encargo que tenha incidido na conta dos autores por conta das movimentações/pagamentos indevidos; e b) condenar o banco réu ao pagamento de R\$5.000,00 (cinco mil reais) para cada autor, totalizando R\$10.000,00 (dez mil reais), a título de dano moral, sendo o termo a quo para a incidência da correção monetária é a data em que foi arbitrado o valor definitivo, ou seja, data da sentença (Súmula n. 362, STJ), acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.

Irresignado, o banco apelante sustenta, preliminarmente, a



necessidade de realização de audiência de instrução e julgamento, alegando que o magistrado singular indeferiu o pedido de depoimento pessoal da parte apelada sob o argumento de que tal medida não teria condão e utilidade prática para suprir a necessidade de comprovação documental da regularidade das operações bancárias questionadas nos autos. Aduz que as transações contestadas foram regularmente autenticadas via bankline, por meio de mobile de uso habitual do cliente, validadas com as credenciais pessoais e autenticadas com dispositivo de segurança iToken através de biometria facial, o que afasta o suposto desconhecimento alegado pela parte autora. Argumenta que a produção de prova oral se mostrava imprescindível, visando esclarecer pontos controvertidos entre os fatos narrados na inicial e os documentos juntados aos autos, destacando que há nítido cerceamento de direito de defesa do banco apelante no tocante à desconsideração do pleito probatório apresentado.

Alega a necessidade de complementação de polo e litisconsórcio necessário, sustentando que a suposta ocorrência de fatos interligados a suposto crime praticado por terceiros torna essencial envolver os beneficiários das transações, quais sejam, Sr. Luiz Claudio Silva Barreto Filho (CPF 483.766.968-90) e Sr. Julio Berto da Costa Silva (CPF 377.776.748-46), em razão do pagamento realizado em seu benefício e contestado pela parte apelada. Argumenta que, diante da impossibilidade da intervenção de terceiros no âmbito dos Juizados Especiais, e considerando-se a necessidade da análise dos fatos em sua completude, visando

garantir a segurança jurídica e o direito de contraditório, torna-se de rigor a extinção do feito sem julgamento de mérito.

No mérito, o apelante sustenta a regularidade das transações contestadas, alegando diferentes barreiras de segurança e formas de autenticação necessárias para realização das operações. Aduz que a parte apelada é titular da conta corrente administrada pelo banco apelante, titularidade conjunta com seu filho, e alega não reconhecer a realização do pagamento de dois títulos em sua conta, totalizando R\$ 25.000,00. Argumenta que as operações foram autenticadas regularmente por meio de mobile de uso habitual do cliente (ID DRLZR4W6A0B1UGUJ), mediante credenciais pessoais da parte apelada e validada com Token por biometria facial devidamente cadastrado e habilitado, sendo o IP da transação o mesmo de uso habitual e pertencente à localidade do cliente. Sustenta que, para acessar os serviços do Itaú, o cliente precisa inputar seus dados bancários (agência e conta) e, no momento seguinte, inserir a senha eletrônica, fato que comprova a regularidade das transações.

Alega que necessariamente, para que uma transação seja concretizada eletronicamente, a pessoa deverá passar por quatro barreiras de validação: (1) digitação de agência e conta; (2) digitação de senha eletrônica; (3) digitação/validação do token; e (4) digitação da senha do cartão. Argumenta que somente com a digitação destas quatro informações, senhas e códigos, há a identificação pessoal do cliente, de modo que as contratações ou transações pela via eletrônica se perfazem, gerando direitos e



deveres aos contratantes. Aduz que são necessárias diferentes formas de autenticações e validações comprovadamente do conhecimento exclusivo do recorrido, uma vez que há impossibilidade de um fraudador cadastrá-las ou mesmo alterá-las, na medida em que há uma cadeia de validações que sempre recai na necessidade do comparecimento do recorrido à agência, em posse do cartão e de documento de identificação.

Sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, alegando que atua de forma preventiva por meio de avançados mecanismos de segurança para identificar vulnerabilidades e falhas que possam ser exploradas por indivíduos mal-intencionados. Argumenta que as operações impugnadas foram todas realizadas através do celular da parte apelada com correta digitação da senha, dentro dos limites/saldo da conta, sendo assim perfeitamente legítimas perante o banco e sem qualquer indício de fraude. Aduz ainda que não há obrigatoriedade no bloqueio de transações que o consumidor entende estar fora do seu perfil, mas dentro do seu limite de crédito previamente contratado, destacando entendimento jurisprudencial no sentido de que a providência reclamada, quando realizada, constitui liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando.

Argumenta pela descaracterização do fortuito interno e da ausência de responsabilidade do banco, alegando que a caracterização do fortuito interno relaciona-se aos riscos da atividade, inserindo-se na estrutura do negócio, enquanto o fortuito externo é alheio ou estranho ao processo de elaboração do produto



ou execução do serviço. Sustenta que, no presente caso, a dinâmica trazida pela parte apelada ocorreu externamente, de forma alheia/estranha à atividade empresarial do banco apelante, fora do âmbito do seu dever de segurança, havendo uma incapacidade plena e justificável do banco em conseguir prever todas as relações sociais.

Quanto aos danos morais, alega a ausência de dano material e da exigibilidade do débito, uma vez que não houve falha na prestação de serviços do banco apelante. Sustenta a inexistência de danos morais, argumentando que a condenação ao pagamento de indenização por danos morais não merece ser mantida, já que não houve falha na prestação do serviço ou ocorrência de ato ilícito.

Ao final, requer o apelante a reforma da sentença guerreada para dar provimento ao presente recurso, acolher as preliminares suscitadas ou julgar a demanda improcedente.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado às fls. 238/248.

É o relatório.

Joaquim Olímpio Ribeiro Neto e Evandro Ribeiro ajuizaram ação indenizatória em face de Itaú Unibanco S.A, na qual visaram compelir o réu à restituição de valores debitados de conta conjunta por meio de fraude. Segundo a inicial, os autores eram titulares de conta conjunta perante o banco réu e em 08 de março de 2024 verificaram a saída de R\$ 25.000,00 da conta bancária, sendo realizada em duas operações de pagamentos de boletos, uma no valor de R\$ 10.000,00 e outra no valor de R\$ 15.000,00. Da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constatação imediata, o autor Joaquim dirigiu-se à agência para relatar a não procedência das transações e foi orientado a aguardar uns dias para resolução dos problemas. Registraram boletim de ocorrência noticiando possível crime de estelionato. Em 25 de março de 2024, o banco réu não reconheceu fraude e informou que não se responsabilizaria pelas transações impugnadas. Ao final, pugnaram pela procedência da ação e pela condenação do banco ao ressarcimento da quantia de R\$ 25.000,00 e indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00, atribuindo à causa o valor de R\$ 45.000,00.

Citado, o banco apresentou contestação, arguindo preliminarmente a necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com os beneficiários das transações impugnadas. No mérito, sustentou a regularidade das operações e a ausência de falha na prestação de serviços, requerendo a improcedência da ação.

Sobreveio réplica. Instadas a especificar provas, as partes manifestaram-se. Foi determinado ao banco réu a apresentação de "Relatório de Registro das Operações e Validação por biometria facial" da conta de titularidade dos autores, tendo o banco apresentado documento de forma ilegível.

Pois bem.

O apelante sustenta que o magistrado singular indeferiu indevidamente o pedido de depoimento pessoal da parte apelada, configurando cerceamento de defesa, sob o argumento de que tal



medida não teria condão nem utilidade prática para suprir a necessidade de comprovação documental da regularidade das operações bancárias questionadas nos autos. A preliminar não merece acolhimento. Conforme preceitua o artigo 370 do Código de Processo Civil, caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito. Em seu parágrafo único, o dispositivo estabelece que o juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias.

No caso em análise, a decisão de fls. 169 determinou ao banco réu a apresentação de relatório de registro das operações e validação por biometria facial da conta de titularidade dos autores, concedendo ao apelante oportunidade para comprovar documentalmente a regularidade das transações contestadas. Conforme constou da sentença de fls. 210/215, a matéria discutida dependia apenas de prova documental acerca da regularidade da operação bancária questionada. A produção de prova oral mostrava-se desnecessária para elucidar pontos controvertidos que, em essência, exigiam comprovação técnica e documental da autenticidade das operações realizadas por meio eletrônico.

De mais a mais, as operações bancárias realizadas mediante fraude, ainda que por terceiros, configuram fortuito interno, sendo o banco responsável pelos prejuízos causados ao consumidor, consoante o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido, o depoimento pessoal dos autores em nada contribuiria para afastar a responsabilidade objetiva da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira, que somente poderia se eximir mediante a comprovação da inexistência de defeito no serviço prestado ou culpa exclusiva do cliente consumidor, nos termos do artigo 14, parágrafo terceiro, da Lei n. 8.078/90. Assim, não se vislumbra cerceamento de defesa na decisão que indeferiu a produção de prova oral, uma vez que a questão discutida nos autos dependia exclusivamente de prova documental, cuja produção foi oportunizada ao apelante. Rejeito, portanto, a preliminar.

O apelante alega a necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário com os beneficiários das transações impugnadas, Sr. Luiz Claudio Silva Barreto Filho e Sr. Julio Berto da Costa Silva, sob o fundamento de que a impossibilidade da intervenção de terceiros no âmbito dos Juizados Especiais e a necessidade da análise dos fatos em sua completude tornariam imprescindível a extinção do feito sem julgamento de mérito. A preliminar não prospera. Nos casos de fraude bancária, é facultada à vítima a possibilidade de acionar ou a instituição financeira, ou o beneficiário de fraude, ou ambos, sem prejuízo de eventual ação de regresso que possa ser intentada posteriormente pela instituição financeira contra o agente que orquestrou a fraude.

Não se trata, portanto, de litisconsórcio necessário, mas sim de litisconsórcio facultativo, competindo à parte autora a faculdade de eleger contra quem pretende demandar, nos termos dos artigos 113 e 114 do Código de Processo Civil. Corolário lógico, por ser uma prerrogativa do consumidor demandar a instituição financeira e os fraudadores, ou apenas um deles, haja vista que, entre estes



últimos, cabe ação de regresso, a preliminar arguida não procede. Rejeito, portanto, a preliminar.

O cerne da controvérsia reside em definir se o banco apelante comprovou de forma inequívoca a regularidade das transações contestadas pelos autores, realizadas em 08 de março de 2024, totalizando R\$ 25.000,00, mediante dois pagamentos de boletos nos valores de R\$ 10.000,00 e R\$ 15.000,00. O apelante sustenta que as operações foram autenticadas regularmente por meio de mobile de uso habitual do cliente, mediante credenciais pessoais da parte apelada e validada com token por biometria facial devidamente cadastrado e habilitado, sendo o IP da transação o mesmo de uso habitual e pertencente à localidade do cliente.

Alega, ainda, que para a concretização de uma transação eletrônica, seria necessário passar por quatro barreiras de validação, quais sejam, digitação de agência e conta, digitação de senha eletrônica, digitação e validação do token, e digitação da senha do cartão, o que comprovaria a impossibilidade de fraude por terceiros. Ocorre que, conforme bem destacado na sentença de fls. 210/215, o banco não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das transações. Os documentos apresentados, especialmente o relatório de registro das operações e validação por biometria facial, constantes de fls. 174/175, mostraram-se ilegíveis e não permitiram aferir com segurança a autenticidade das operações.

De mais a mais, a situação de fraude pela qual um fraudador



obtenha, por qualquer meio, dados que lhe permitam acessar indevidamente a conta do consumidor, seja qual for a forma, é apenas o primeiro passo da fraude. O segundo passo, por consequência, é o fraudador se passar pelo cliente consumidor perante o sistema do banco para, então, acessar e realizar movimentações fraudulentas em prejuízo do cliente consumidor. A falha do banco está justamente no fato de permitir que fraudadores se passem pelo cliente correntista para consumir a fraude. Tentar atribuir a responsabilidade exclusivamente ao cliente consumidor é pretender que o risco do negócio não seja da atividade empresarial, mas sim do consumidor, o que não é nem um pouco razoável.

Os bancos enfraqueceram a segurança quando optaram por um sistema que permite movimentações financeiras de forma digital, possibilitando que terceiros pudessem violar a conta do consumidor ou abrir conta falsa em nome do consumidor para perpetrar e consumir a fraude. O banco somente poderia se escusar da responsabilidade se comprovada a inexistência de defeito no serviço prestado ou culpa exclusiva do cliente consumidor, nos termos do artigo 14, parágrafo terceiro, da Lei n. 8.078/90, o que não restou configurado no caso concreto.

Com efeito, o banco não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das transações. Os documentos apresentados, especialmente o relatório de registro das operações e validação por biometria facial de fls. 174/175, são ilegíveis e não permitem aferir com segurança a autenticidade das operações. De mais a mais, as operações bancárias realizadas mediante fraude,



ainda que por terceiros, configuram fortuito interno, sendo o banco responsável pelos prejuízos causados ao consumidor.

Conforme bem destacado na sentença de fls. 212/213, a falha do banco está justamente no fato de permitir que fraudadores se passem pelo cliente correntista para consumir a fraude. Tentar atribuir a responsabilidade exclusivamente ao cliente consumidor é pretender que o risco do negócio não seja da atividade empresarial, mas sim do consumidor, o que não é nem um pouco razoável. Os bancos enfraqueceram a segurança quando optaram por um sistema que permite movimentações financeiras de forma digital, possibilitando que terceiros pudessem violar a conta do consumidor ou abrir conta falsa em nome do consumidor para perpetrar e consumir a fraude.

Neste sentido, a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros encontra-se positivada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece a responsabilidade do fornecedor de serviços pelos defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa. Assim, diante da falha na prestação de serviços e do dano material sofrido pelos autores, impõe-se a manutenção da condenação do réu ao ressarcimento dos valores subtraídos, nos exatos termos da sentença de fls. 215. Neste ponto, portanto, nega-se provimento ao recurso.

Quanto à condenação por danos morais, assiste razão ao



apelante.

No caso em análise, os autores foram vítimas de fraude perpetrada por terceiros, que se utilizaram de artifícios para obter acesso indevido à conta bancária conjunta. Conforme narrado na inicial e corroborado pelos documentos constantes dos autos, em 08 de março de 2024, foram realizadas duas operações de pagamentos de boletos, totalizando R\$ 25.000,00, sem a autorização dos titulares da conta. Da constatação imediata, o autor Joaquim dirigiu-se à agência para relatar a não procedência das transações e foi orientado a aguardar uns dias para resolução dos problemas. Registraram boletim de ocorrência noticiando possível crime de estelionato, conforme documentos de fls. 08 da inicial.

Embora seja inequívoca a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos materiais decorrentes da falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, no que tange aos danos morais, a situação demanda análise mais aprofundada. O dano moral indenizável requer, impreterivelmente, a presença do dano, a antijuridicidade do ato e o nexo causal entre tais elementos, devendo ser grave a lesão ao direito da vítima. Contudo, no caso em questão, a situação narrada não ocasionou mais do que mero dissabor.

Com efeito, no presente caso, foram os terceiros fraudadores que causaram o alegado dano moral aos autores, sendo a instituição financeira também vítima do ocorrido, na medida em que terceiros mal-intencionados se utilizaram de artifícios para burlar os



sistemas de segurança do banco e realizar transações fraudulentas. Não se pode olvidar que o banco apelante também foi vítima da fraude perpetrada por terceiros, na medida em que estes se utilizaram de meios fraudulentos para acessar a conta dos autores e realizar as transações impugnadas. Embora a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos materiais seja inafastável, nos termos da legislação consumerista, o mesmo não se pode dizer em relação aos danos morais.

Com efeito, o dano moral decorrente de fraude bancária pressupõe a existência de ato ilícito praticado pela instituição financeira, capaz de causar abalo psicológico, constrangimento ou sofrimento à vítima. No entanto, no caso em análise, o banco não praticou qualquer ato doloso ou culposos que tenha causado diretamente o alegado dano moral aos autores. A situação narrada nos autos demonstra que os autores foram vítimas de estelionato praticado por terceiros, que se utilizaram de meios fraudulentos para acessar a conta bancária e realizar as transações impugnadas.

Embora o banco tenha a responsabilidade objetiva de ressarcir os valores subtraídos, em razão do risco da atividade empresarial, não se pode imputar à instituição financeira a responsabilidade pelo abalo moral sofrido pelos autores, uma vez que este decorreu exclusivamente da conduta criminosa dos terceiros fraudadores. Assim, afigura-se inafastável a conclusão de que, no presente caso, os danos morais alegados pelos autores decorrem exclusivamente da conduta criminosa dos terceiros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fraudadores, não podendo ser imputados à instituição financeira, que também foi vítima da fraude.

Por fim, para a configuração do dever de indenizar, é imprescindível a demonstração cumulativa dos requisitos da responsabilidade civil – dano, ato ilícito e nexo de causalidade –, ônus do qual os apelados não se desincumbiram no que concerne à existência de dano moral causado especificamente pelo recorrido.

Neste sentido, explana com digna clareza **HUMBERTO THEODORO JÚNIOR**, *in litteris*:

“Viver em sociedade e sob o impacto constante de direitos e deveres, tanto jurídicos como éticos e sociais, provoca, sem dúvida, frequentes e inevitáveis conflitos e aborrecimentos, com evidentes reflexos psicológicos, que, em muitos casos, chegam mesmo a provocar abalos e danos de monta.

Para, no entanto, chegar-se à configuração do dever de indenizar, não será suficiente ao ofendido demonstrar sua dor. Somente ocorrerá a responsabilidade civil se se reunirem todos os seus elementos essenciais: dano, ilicitude e nexo causal.

“Se o incômodo é pequeno (irrelevância) e se, mesmo sendo grave, não corresponde a um comportamento indevido (ilicitude), obviamente não se manifestará o dever de indenizar (ausência de responsabilidade civil cogitada no art. 186 do CC).”

E arremata:

“Em outras palavras, “para ter direito de ação, o ofendido deve ter motivos apreciáveis de se considerar atingido, pois a existência da ofensa poderá ser considerada tão insignificante que,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

na verdade, não acarreta prejuízo moral". Para que se considere ilícito o ato que o ofendido tem como desonroso é necessário que, segundo um juízo de razoabilidade, autorize a presunção de prejuízo grave, de modo que "pequenos melindres", insuficientes para ofender os bens jurídicos, não devem ser motivo de processo judicial. De minimis non curat praetor, já ressaltavam as fontes romanas."¹

No caso, a falha na prestação dos serviços pelo banco gerou desconforto e aborrecimento aos apelantes, todavia, o episódio vivenciado consubstancia mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade, mas não em dano moral, passível de indenização.

Com a habitual percuciência, assevera Sérgio Cavalieri Filho: "(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situação não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos." (In Programa de

¹ Theodoro Júnior, Humberto. Dano moral / Humberto Theodoro Junior – 8 ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2016, pág. 06/07.



Responsabilidade Civil, Ed. Atlas, S. Paulo, 2007, 7ª ed., p. 80).

Postas tais premissas, por meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso apenas para afastar a indenização pelo dano moral, mantida, no mais, a r. sentença.

Reconhecida a sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas e despesas processuais que deram causa, ficando os honorários advocatícios sucumbenciais dos patronos dos autores arbitrados no importe de 10% sobre o valor da condenação e os honorários do banco em 10% sobre o proveito econômico obtido com a improcedência do pedido de indenização por dano moral.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator



Voto nº 40911
Apelação Cível nº 1000248-19.2024.8.26.0418
Comarca: Paraibuna
Apelante: Itaú Unibanco S/A
Apelados: Joaquim Olimpio Ribeiro Neto e Evandro Ribeiro

DECLARAÇÃO DE VOTO

Respeitado o entendimento do relator sorteado, apresento minha divergência apenas **no que se refere aos danos morais.**

Trata-se de “ação de indenização por danos materiais e morais” em que os autores relatam que, em 08 de março de 2024, verificaram a saída de R\$ 10.000,00 e, em sequência, R\$ 15.000,00 de sua conta bancária, para uma conta do PagSeguro (fls. 23/28).

Defendem terem sido vítimas de uma fraude bancária.

Pondera-se que um dos autores é idoso, lavraram boletim de ocorrência (fls. 32/33), bem como efetuaram contestação perante a ré (fls. 34).

Em contestação, o réu se limitou a afirmar que as operações foram autenticadas regularmente por meio de telefone de uso habitual do cliente (ID DRLZR4W6A0B1UGUJ), por meio das credenciais pessoais da parte autora e validada com Token por biometria facial devidamente cadastrado e habilitado.

Em réplica, os autores repisaram que não realizaram as transações impugnadas, bem como impugnaram especificamente os documentos juntados.

Ora! Os documentos apresentados, especialmente "Relatório de Registro das Operações e Validação por biometria facial, são ilegíveis e não permitem aferir com segurança a autenticidade das operações (fls. 174/175).

Assim, conforme bem concluiu o i. relator sorteado, o banco não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das transações, de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forma que deve ser responsável pelos prejuízos causados ao consumidor.

Ademais, sabe-se que colecionar meros prints da tela de sistema operacional não são suficientes para provar a relação jurídica supostamente entabulada entre as partes, uma vez que são desprovidos de qualquer assinatura ou aceite do autor.

Nesse sentido, entendimento desta E. Câmara:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do valor de R\$ 17.053,21, relativo ao contrato de empréstimo nº 000014244663, e do valor de R\$ 25.662,96, relativo ao contrato empréstimo nº 000014242133, e condenar a instituição financeira a restituir à autora os valores por ela pagos em decorrência dos referido contratos e no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 - Apelo do Banco Safra que insiste na regularidade da contratação - Não comprovação - Incontroversa a ocorrência de fraude na celebração do contrato nº 000014244663 - Ausente demonstração de que teria adotado as providências necessárias para garantir a segurança das operações bancárias e evitar a fraude perpetrada - Contrato nº 000014242133 sem comprovação acerca da regularidade do negócio - Não há nos autos cópia do instrumento contratual contendo a assinatura da apelada, mas apenas telas sistêmicas - Valor supostamente contratado foi depositado na conta corrente aberta de forma fraudulenta em nome da demandante, sem a autora obter qualquer benefício desse montante - Fato negativo, cuja prova não se pode exigir da demandante - Falha na prestação de serviço (art. 14 do CDC) - Súmula 479 do STJ - Devida a reparação de ordem moral - Autora tentou solucionar administrativamente tão logo tomou conhecimento da contratação questionada, porém sem êxito - Situação vivenciada pela apelada traz clara angústia e intranquilidade - Inegável que a apropriação de parte da aposentadoria daquele que recebe um benefício módico causa prejuízo extrapatrimonial, muito além do mero aborrecimento, de modo a implicar na privação de valores e na restrição de suas despesas básicas - Precedentes - Sentença mantida - Recurso desprovido, com majoração da verba honorária.
AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência para rescindir o contrato de conta corrente nº 414417 - Fraude incontroversa - Apelo do Banco Bradesco - Insurgência apenas quanto à verba honorária em favor do patrono da requerente arbitrada em 10% sobre o valor atualizado da causa - Arbitramento por equidade - Admissibilidade - Valor da causa que abarca não só o contrato de abertura de conta corrente, mas também os demais contratos da outra instituição financeira - Proveito econômico irrisório - Inteligência do art. 85, § 2º e § 8º, do CPC - Fixação no valor de R\$ 2.000,00, em razão da baixa complexidade da causa, o trabalho realizado e o tempo empregado - Recurso provido para esse fim. (TJSP; Apelação Cível 1011986-33.2020.8.26.0001; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/12/2021; Data de Registro: 17/12/2021) (g.n).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tratam-se de impressos cuja autenticidade foi contestada pela parte autora e, por si só, não possibilitam verificar que a mesma tenha firmado os exatos termos por ela impugnados, motivo pelo qual não tem o condão de fazer prova do que se alega.

É cediço que para a constituição de validade de um contrato, é necessária a anuência e manifestação da vontade do contratante, o que não se verificou *in casu*.

Desta forma, o réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade das transações firmadas entre as partes, a teor do art. 373, II do CPC, não podendo, por óbvio, a consumidora ser lesada pela falha de prestação de serviços pelo réu.

Diante do acima narrado, fácil constatar que se trata, pois, de responsabilidade pelo risco da atividade, determinando a referida norma que a responsabilidade é objetiva (independe de culpa), quando a atividade do causador do dano, por sua natureza, implicar risco para o direito de outrem.

Ademais, a Súmula 479 do STJ que prevê:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

E o art. 927, § único, do Código Civil é claro no sentido de que a responsabilidade do réu se insere no risco da atividade.

Ainda, tratando-se de relação de consumo, incide o art. 14, caput, do CDC:

"Art. 14 do C.D.C. - O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos." (g.n.).

E tal responsabilidade objetiva somente poderia ser afastada nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e de culpa exclusiva da vítima, o que não é o caso dos autos.

Ora, patente que a fraude objeto desta ação constitui fortuito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interno, ou seja, previsível no ramo de atuação bancária e que poderia ser evitada pelo apelante, não podendo se falar de culpa exclusiva da vítima, que nada concorreu para os fatos, para afastar a responsabilidade do apelante.

Assim, houve, efetivamente, grave falha do sistema de segurança do réu, a evidenciar o defeito do serviço prestado ao consumidor e a justificar sua condenação ao ressarcimento do prejuízo experimentado pelo autor, em virtude da negligência com que agiu no episódio.

Isso porque os eventos suportados pela parte autora não se trataram de meros dissabores, tendo em vista que obteve transações de valores vultosos em sua conta bancária, de forma indevida por falha do serviço da ré, buscando inclusive seus direitos de diversas formas pela via extrajudicial/judicial, restando caracterizado dessa forma, o desvio produtivo do consumidor, diante do tempo despendido para tentativa de solucionar a questão junto à Instituição Financeira ré (fls. 34).

Assim, indubitável, no presente caso, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria de Marcos Dessaune, cujo norte defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável.

Nas palavras do autor:

“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).

Vem entendendo o E. STJ que:

“Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." (...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...) Indisputável, destarte, a configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais. (AREsp 1260458, Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data da Publicação: 25/04/2018) (g.n.).

Outros julgados, no mesmo sentido: AREsp nº 1.241.259- SP, ARESP nº 1.132.985/SP, RESp nº 1.634.851/SP.

Como dito alhures, a situação vivenciada pelo autor realmente extrapolou os limites do "mero aborrecimento", sendo obrigado a entrar em contato com a ré para tentativa de solução do problema e lavrar Boletim de Ocorrência, tudo sem obter êxito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, restou demonstrado que houve falha na prestação dos serviços oferecidos pela ré, haja vista que, diante do risco do negócio, obtém responsabilidade pela segurança dos serviços prestados.

A legislação moderna consagrou o direito à indenização por dano moral desde que comprovada a existência de dano à honra, à imagem ou à moral do cidadão, expondo-o a uma situação constrangedora ou vexatória, com repercussão negativa na esfera social.

Assim, o transtorno sofrido pelo autor extrapola o simples aborrecimento do dia-a-dia, causando constrangimentos, o que por si só constitui dano moral a ser indenizado.

Em relação ao *quantum*, a jurisprudência do STJ é iterativa no sentido de que *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ. REsp. nº 318379- MG. Min. Rel. Nancy Andrighi. J 20/09/01).

Dessa forma, para a fixação do quantum indenizatório, deve se levar em conta o grau e tipo da ofensa perpetrada, bem como a extensão dos danos causados por conta da mesma.

Sob esse aspecto, a indenização por danos morais não pode ser exagerada a ponto de causar enriquecimento a quem deve ser indenizado e nem fixada em valor ínfimo e insuficiente ao fim a que se destina que é o de evitar e desencorajar futuras desídias e servir como reparação pelos dissabores experimentados

Sendo assim, considerando o dano sofrido pelo autor, o porte econômico das partes, a gravidade do evento, e os critérios de prudência, razoabilidade e proporcionalidade, o *“quantum”* fixado em r. sentença em R\$ 10.000,00 se motra adequado e está dentro do arbitrado por esta C. Câmara em casos símiles.

Veja-se:

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais. Golpe da "falsa central de atendimento". Sentença de parcial procedência. Recurso do banco réu. Responsabilidade objetiva. Relação de consumo (Súmula 297/STJ). Fraude perpetrada por terceiro que detinha informações sigilosas e internas da conta da vítima (nome da gerente, saldo, últimas transações). Fato que viabilizou a engenharia social. Fortuito interno caracterizado. Aplicação da Súmula 479 do STJ. Falha no dever de segurança. Operações manifestamente destoantes do perfil do correntista (cliente há 30 anos). Contratação de dois empréstimos de elevados valores (R\$ 45.000,00 e R\$ 53.000,00), seguidos de múltiplas transferências via PIX (total de R\$ 76.871,33) em curto lapso temporal. Ausência de mecanismos eficazes de identificação e bloqueio de transações atípicas. Dever de segurança violado (Art. 14, CDC). Precedente (REsp 2.052.228 – DF). Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. Responsabilidade objetiva configurada (Art. 927, parágrafo único, CC). Doutrina (Sérgio Cavalieri Filho). DANO MATERIAL. Possibilidade de compensação e restituição ao status quo ante. A r. sentença declarou nulos os empréstimos (R\$ 98.000,00) e, concomitantemente, condenou o banco a restituir R\$ 75.154,16 (valor líquido dos PIX). Apelo do banco que se acolhe neste ponto. Os PIX fraudulentos foram majoritariamente custeados pelos empréstimos fraudulentos. O retorno ao status quo ante impõe: 1) A declaração de inexigibilidade dos empréstimos e dos PIX subsequentes; 2) A condenação do banco a restituir ao autor os valores efetivamente desembolsados de seu patrimônio próprio. Dano moral. Configurado. Súmula 227/STJ. Fatos que ultrapassam o mero dissabor. Pessoa física (idoso hipervulnerável) que sofre angústia e insegurança. Pessoa jurídica (empresa de 30 anos) que sofre abalo à honra objetiva, com comprometimento do capital de giro e da credibilidade financeira. Aplicação da teoria do desvio produtivo. "Via crucis" do consumidor para solucionar a falha. Quantum de R\$ 10.000,00 mantido, em linha com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1060556-60.2024.8.26.0114; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025) (g.n.).

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de operações bancárias c.c. pedido de ressarcimento de danos. Sentença de parcial procedência. Recurso de ambas as partes 1. Responsabilidade civil. Serviços bancários. "Golpe da falsa central de atendimento". Cliente bancário que, após receber ligação telefônica de pessoa que se identificou como assistente da gerente de sua conta, informando-lhe a existência de movimentações atípicas, é induzido a se dirigir a terminal de autoatendimento para regularizar a situação e, após seguir as orientações que lhe foram passadas, constata a contratação de empréstimo e, com o dinheiro creditado em sua conta, o pagamento de tributos indevidos e transferência para conta de terceiro desconhecido, além de gastos com seu cartão de crédito, operações que não realizou.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Autora que apresentou alegação clara e amparada em todos os elementos de prova que lhe era possível produzir. Verossimilhança das alegações a imputar à ré a prova da regularidade das transações, ônus do qual não se desincumbiu. Transações em descompasso com o perfil de consumo da autora. Incidência da Súmula 479 do STJ. Diante da falha do serviço bancário, de rigor a condenação da ré na composição dos prejuízos sofridos pela autora. 2. Indébito. Restituição das partes ao status quo ante, que deve abranger as despesas da autora para saldar o empréstimo e o gasto no cartão de crédito, e que não foram consideradas pela sentença. Recurso da autora provido no ponto. 3. Dano moral. Contratação de empréstimos, pela autora, para saldar o empréstimo fraudulento. Situação que desborda os meros aborrecimentos cotidianos. Dano moral in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) majorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais), diante das peculiaridades do caso concreto. Recurso da autora parcialmente provido no ponto. 4. Sentença reformada. Recurso da ré desprovido, provido parcialmente o recurso da autora. (TJSP; Apelação Cível 1029690-91.2023.8.26.0506; Relator (a): Elói Estevão Trolly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024) (g.n.).

Nada a afastar ou reduzir, portanto.

Recurso não provido.

Em razão da sucumbência recursal, majoram-se os honorários sucumbenciais fixados em r. sentença para 11% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

3º Desembargador



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	18	Acórdãos Eletrônicos	Evlyn Sucaria Teixeira	2F3B474B
19	26	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2F459639

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000248-19.2024.8.26.0418 e o código de confirmação da tabela acima.