



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000125106

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000356-71.2024.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ANTÔNIO BENEDITO CARDOSO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

COUTINHO DE ARRUDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 56630

Apelação nº 1000356-71.2024.8.26.0281

Apelante: Itaú Unibanco S/A
Apelado: Antônio Benedito Cardoso

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais - fraude bancária - falha na prestação de serviços - aplicação da Súmula nº 479 do STJ - risco da atividade econômica - inexistência de culpa exclusiva da vítima - movimentações financeiras indevidas refogem ao perfil de consumo da vítima - desídia do réu verificada - danos morais reconhecidos - indenização mantida - não reconhecimento de que a decisão recorrida tenha sido extra petita - recurso não provido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **ANTÔNIO BENEDITO CARDOSO** em face de **ITAÚ UNIBANCO S/A** buscando a declaração de inexistência de débito, bem como indenização por danos morais, decorrentes da alegada falha na prestação de serviços em razão da fraude praticada por terceiros, que realizaram diversos empréstimos em nome do autor, que atribuiu a responsabilidade ao réu.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que o Juízo de Primeiro Grau julgou procedente a demanda, entendendo que o dano experimentado pelo autor, consistente na realização de diversos empréstimos em seu nome, decorreu de falha de segurança da entidade financeira.

O autor alegou que possui uma conta corrente em agência bancária do réu e que recebeu uma ligação em sua residência de uma pessoa informando que era gerente do Banco Itaú, que se chamava Joice, a qual informou ao requerente que duas mulheres haviam feitos saques indevidos em sua conta, orientando-o a entregar a um funcionário motoboy seu celular, o cartão do benefício da previdência social e o cartão de crédito.

Aduziu que, por se tratar de uma pessoa idosa, acreditou que todos aqueles fatos eram verídicos, cumprindo as orientações que foram transmitidas pelo telefone e, dias depois, recebeu nova ligação da suposta gerente Joice que solicitou que ele comparecesse ao banco Itaú para realizar a sua leitura biométrica.

Assim, afirma que foi até a agência e ao adentrar uma mulher que lá estava lhe disse que funcionária do banco e o encaminhou a outro atendente que o “ajudou” a realizar a biometria.

Salientou que, após esta data, notou que seu benefício foi pago em um valor menor, e tendo indagado o banco, foi informado que haviam sido realizados empréstimos em seu nome, um no valor de R\$ 3.012,88, em parcelas de R\$ 74,23, e outro no de R\$ 48.550,00, em 75 parcelas de R\$ 1.244,77, tendo o Juízo de Primeiro Grau julgado procedente a ação entendendo a responsabilidade da instituição financeira pelos danos experimentados pelo requerente.

No que se refere à legitimidade passiva da instituição financeira, não há que se cogitar em culpa exclusiva do requerente, restando evidenciada nos autos a existência de fraude movimentação bancária em nome do autor, conforme narrado no pedido inaugural, fazendo incidir o entendimento pacificado pela Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça: **“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”**.

Ademais, o art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor somente afasta a responsabilidade do fornecedor por fato do serviço quando a culpa do consumidor ou de terceiro for **exclusiva**:

“Art. 14 - 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.

[...] §3º - O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: [...] II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

A esse respeito, necessária a transcrição da análise feita pelo Ministro Luis Salomão, nos autos do REsp nº 1.199.782-PR, representativo de controvérsia repetitiva, no qual ficou assentada a tese que originou a Súmula nº 479 do STJ:

“a culpa exclusiva de terceiros, apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 185).

É a 'causa estranha' a que faz alusão o art. 1.382 do Código Civil Francês (Apud. DIAS, José de Aguiar. Da responsabilidade civil. 11ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 926).

É o fato que, por ser inevitável e irresistível, gera uma impossibilidade absoluta de não ocorrência do dano, ou o que, segundo Caio Mário da Silva Pereira, 'aconteceu de tal modo que as suas consequências danosas

não puderam ser evitadas pelo agente, e destarte ocorreram necessariamente. Por tal razão, excluem-se como excludentes de responsabilidade os fatos que foram iniciados ou agravados pelo agente' (Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 305).

Valiosa também é a doutrina de Sérgio Cavalieri acerca da diferenciação do fortuito interno do externo, sendo que somente o último é apto a afastar a responsabilidade por acidente de consumo:

'Cremos que a distinção entre fortuito interno e externo é totalmente pertinente no que respeita aos acidentes de consumo. O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte de sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se a noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito; o fornecedor é sempre responsável pelas suas conseqüências, ainda que decorrente de fato imprevisível e inevitável. O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação. Em caso tal, nem se pode falar em defeito do produto ou do serviço, o que, a rigor, já estaria abrangido pela primeira excludente examinada - inexistência de defeito (art. 14, §3º,I) (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2008. p. 256-257)!'.

Na mesma linha vem entendendo a jurisprudência desta Corte, dando conta de que a ocorrência de fraudes ou delitos contra o sistema bancário, dos quais resultam danos a terceiros ou a correntistas, insere-se na categoria doutrinária de fortuito interno, porquanto fazem parte do próprio risco do empreendimento e, por isso mesmo, previsíveis e, no mais das vezes, evitáveis”.

Não se pode ignorar que houve falha no sistema de segurança do réu, pois as operações bancárias realizadas em um só dia, bem como os valores envolvidos, divergem totalmente do perfil de consumo do autor, restando manifesta a sua responsabilidade, caracterizando-se o fortuito interno, a ser suportado pelos prestadores do serviço, que decorre do risco do negócio.

Saliente-se, ainda, como bem observou o MM. Juiz “a quo” na sentença guerreada, que ficou demonstrado nos autos que o autor foi vítima da fraude conhecida como “golpe do motoboy”, e a falha na prestação de serviços é patente uma vez que foi comprovado que o apelante permitiu a realização de aproximadamente 30 (trinta) transferências via Pix entre os dias 11 e 13 de setembro de 2023, operações essas realizadas em completa divergência com o perfil do autor, tendo o réu, inclusive, confessado que teve notícia sobre a fraude em 06 de setembro (fls. 323), ao passo que os empréstimos só foram efetivamente concretizados no dia

09 do mesmo.

Além disso, o Magistrado de Primeiro Grau ressaltou na sentença recorrida que, na audiência de instrução, foi colhido o depoimento do autor, que afirmou que recebeu ligação em que o interlocutor afirmou ser gerente do banco, e que, após, uma pessoa foi até sua casa, sendo-lhe entregues os documentos, sendo que essa pessoa tinha crachá do banco e estava com a mesma roupa de funcionários do banco.

Se não bastassem esses fatos, o autor narrou, ainda, que a biometria solicitada pelos falsários foi realizada dentro da agência onde possui conta, por meio de pessoa que se apresentou a ele como funcionário, que se comprometeu a ajudá-lo a realizar os procedimentos necessários, fato que o réu não cuidou de elidir.

Assim, diante de tais fatos, não é possível atribuir ao autor a culpa exclusiva pelo ocorrido, considerando que o serviço prestado pelo réu, do qual se espera máxima segurança, é evidentemente defeituoso, na medida em que possibilitou a contratação dos empréstimos sem adotar as medidas esperadas de prevenção.

Assim, neste aspecto, a instituição financeira deve responder integralmente, tendo em vista a responsabilidade de prevenir tais tipos de condutas criminosas, inclusive já conhecidas em nossa sociedade, considerando o risco da atividade que exerce.

Relativamente a alegação de ser a sentença extra petita, sob o argumento de que o autor não requereu a devolução de todos os valores não relacionados aos empréstimos inexigíveis, é de se observar que a sentença foi expressa no sentido de, além do valor relativo à indenização por danos morais, condenar o réu a restituir valores não relacionados aos empréstimos inexigíveis, **após a notícia da fraude, ocorrido em 06/09/2023.**

De outro lado, verifica-se que o autor noticiou na inicial que, após 06/09/2023, no mês de novembro, ***“notou que seu benefício foi pago em um valor menor, sendo assim foi até o banco, neste momento foi informado dos empréstimos que haviam sido realizados um no valor de R\$ 3.012,88 (três mil e doze reais e oitenta e oito centavos), em parcelas de R\$ 74,23 (setenta e quatro reais e vinte e três centavos), e o segundo empréstimo no valor de R\$ 48.550,00 (quarenta e oito mil quinhentos e cinquenta reais), em 75 parcelas de R\$ 1.244,77 (mil duzentos e quarenta e quatro reais e setenta e sete centavos)”***.

Nesse trilha, a despeito da insurgência do recorrente, não há como considerar que a determinação de devolução dos referidos valores, cujas fraudes foram expressamente descritas na inicial da ação, possa ser tida como extra petita.

No que tange aos danos morais, os fatos narrados pelo autor ultrapassaram o mero dissabor, tendo em vista a restrição de crédito em seu nome, o que gerou desconforto e aflição autorizados da via indenizatória.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A esse passo, inexistindo linhas exatas, “*muito importante é o juiz na matéria, pois a equilibrada fixação do quantum da indenização muito depende de sua ponderação e critério*” (RT 631/36).

O pagamento em pecúnia não reparará a perda, mas deverá “*representar para a vítima uma satisfação igualmente moral, ou seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido*” ao prejudicado (RT 650/66), devendo a estimação levar em consideração a gravidade objetiva do dano e da falta, e as condições do autor do fato danoso.

Diante das circunstâncias, o valor fixado se afigura razoável e de acordo com o princípio da dupla finalidade da reparação, não justificando sua redução.

Com base no art. 85, §11 da lei de rito, os honorários sucumbenciais ficam majorados para 12% (doze por cento) sobre o valor da causa.

Destarte, é de rigor a não acolhida das razões recursais.

Pelo exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Coutinho de Arruda
Relator