



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001282472

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000574-29.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado NOEL NUNES ARAÚJO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, em julgamento estendido, negaram provimento ao recurso, vencidos 3º e 5º juízes. Declara voto divergente o 3º juiz.

, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

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

São Paulo, 5 de dezembro de 2025.

VICENTINI BARROSO

Relator

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO nº 1000574-29.2025 – SÃO PAULO (Santo Amaro).

Apelante: Itaú Unibanco S/A.

Apelado: Noel Nunes Araújo.

Juíza: **Fernanda Regina Balbi Lombardi.**

Voto 40.285

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Fraude – Diversas transações bancárias impugnadas feitas em sequência que fogem do perfil financeiro do consumidor – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva (art. 14, CDC) – Indenização por dano moral devida, com valor mantido – Recurso desprovido.

1. A sentença de fls. 201/205, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente ação declaratória de inexigibilidade de débitos e indenização por danos materiais e morais (R\$7.000,00), movida pelo apelado à apelante – honorários advocatícios de 10% do valor da condenação, a cargo da ré.

Diz-se da impossibilidade de cancelamento das operações por culpa exclusiva da vítima. Afirma que o apelado fez uso indevido de senha e dados pessoais, o que ensejou as transações via aplicativo. Defende a validade das operações e a ausência de falha na prestação do serviço.

Colaciona jurisprudência. Requer, assim, a improcedência da ação (fls. 210/220).

Veio resposta (fls. 226/240).

É o relatório.

2. **Recurso infundado.** Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débitos e indenização por danos materiais e morais (fls. 01/28). O autor afirma, em síntese, que possui duas contas junto ao Itaú, uma pessoa física e outra pessoa jurídica. Entre os dias 18 e 19 de junho de 2024 observou uma série de transações das quais não realizou e pediu, por isso, declaração de inexigibilidade, restituição de valores e indenização por prejuízo moral.

Ao cabo da dilação probatória, a sentença acolheu em parte a pretensão, declarando inexigibilidade das transferências PIX, empréstimos, pagamento de boletos, com condenação da ré a restituir de forma simples os valores retirados e bem assim fixada indenização de sete mil reais a título de dano moral (fl. 204).

A sentença examinou a situação de forma adequada e, a rigor técnico, seria caso de sua só confirmação (art. 252, Regimento Interno).

De fato, incide o Código do Consumidor (súmula 297, STJ), de modo que a responsabilidade do fornecedor ou do prestador de serviço é objetiva devido à teoria do risco, ou seja, o exercício de atividade econômica lucrativa implica necessariamente a assunção dos riscos a ela



inerentes.

Daí o teor da súmula n. 479, do STJ: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

No caso, ficou caracterizada a falha na prestação dos serviços. Da análise dos autos, verifica-se que todas as operações bancárias *sub judice* aconteceram entre os dias 18 e 19 de junho de 2024, em uma certa sequência (v. fl. 182 e 183). Veja-se que foram três boletos pagos para o tal Mercado Pago, nos valores aleatórios de R\$3.998,00, R\$3.400,00 e R\$2.999,00, além de um empréstimo de R\$1.600,00 – tudo no dia 18. E no dia 19 nova sequência de transações suspeitas aconteceram, com Pix encaminhado para uma pessoa de nome Aline Ramos, os três primeiros de dez reais (como que a testar os sistemas da ré) e um outro de R\$3.940,00 (fl. 183).

E na conta pessoa física há, também, as transações de fl. 187, com códigos pouco esclarecedores (Web MC IFD Divina, Pix Transf NNA MAN – valores de R\$959,96, R\$259,99, R\$1.500,00 e R\$2.445,83).

Com a fraude, as contas do autor (pessoa física e jurídica) passaram a apresentar movimentação anormal (intensificada em um curtíssimo espaço de tempo) em valores superiores ao usualmente verificado para o cliente.

Houve clara e abrupta alteração de perfil do correntista, de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forma que o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter detectado tais movimentações atípicas, à vista desse perfil, com bloqueio da operação e contato com ele para o devido esclarecimento, evitando o ocorrido – do que não sucedeu.

Inegável, pois, a falha na prestação de serviço, não se verificando, no caso, nenhuma das excludentes do § 3º, do art. 14, da Lei 8.078/90. Ainda que tenha havido ação de terceiro/vítima, a norma em análise exige culpa **exclusiva** destes para afastar a responsabilidade da ré, o que não se verificou.

Os serviços em questão não foram prestados, assim, com a segurança que razoavelmente eram de se esperar pelo consumidor, o que caracteriza o defeito na prestação de serviços, na forma do citado art. 14, § 1º.

E o argumento quanto ao uso de senha pessoal para as transações não afasta a responsabilidade da ré. É que a falha na prestação de serviços, no presente caso, repita-se, está no fato de não ter sido feito o bloqueio eficiente assim que verificada a atipicidade das operações.

A respeito – **mutatis mutandis**:

AÇÃO CONDENATÓRIA - Relação de consumo – Fraude bancária – Golpe da maquininha – Sentença de procedência – Recurso de ambos os réus. PRELIMINAR – Alegação de ilegitimidade passiva de Mastercard – Descabimento - Responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de consumo – REsp 177.198-4/RJ – Preliminar rechaçada. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SERVIÇO – Inocorrência - Autora que desde o início admitiu que inseriu o próprio cartão e a senha pessoal na máquina de pagamento oferecida por terceiros, naquilo que ela acreditava ser pagamento de taxa de entrega de produto e que eram na verdade os fraudadores - Duas operações realizadas e impugnadas - Discussão acerca da segurança do chip e da senha do cartão que é absolutamente impertinente - Ponto nodal é a falha de serviço consistente na liberação pelo banco de compras fora do perfil de consumo da autora - Faturas do cartão de crédito juntados pela própria autora que comprovam que as operações impugnadas estão completamente fora do perfil de consumo – Ausência de provas da parte ré - Falha de serviço - Inexistência de exclusão da responsabilidade - Art. 14, caput, CDC e Súmula 479 do STJ - Dano moral reconhecido e indenização fixada em R\$ 5.000,00 – Termo inicial dos juros corrigidos, de ofício - Sentença mantida - Honorários majorados – Recursos não providos. (TJSP; Apelação Cível 1009197-47.2022.8.26.0565; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 13/11/2023; Data de Registro: 13/11/2023) (g.n.).

Neste contexto, outra não poderia ser a solução dada ao caso senão a declaração de inexigibilidade das operações litigiosas e a condenação da a ré à restituição dos valores, de forma simples, com correção monetária de cada desconto e juros de mora da citação – tal como decidido em primeiro grau de jurisdição (fls. 201/205).

No âmbito moral, o apelo também não merece acolhimento. Não se pode desconsiderar que tais fatos e circunstâncias (lançamentos de diversas transações bancárias sem regularização pela ré) impingiram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

perturbações, aflições, incertezas e constrangimentos, que superam o mero aborrecimento.

Lembre-se de que a prova do dano moral, que se passa no interior da personalidade, se contenta com a existência do ilícito, segundo precedente do STJ. Inegável, ainda, dos efeitos decorrentes dessa situação, quanto às pessoas de bem.

Entende-se, pois, que está, sim, evidenciado o dever de indenizar pelo dano moral experimentado pelo autor. E a indenização deve ser estabelecida em quantia que, num só tempo – evitado locupletamento –, dissuada o agente de reincidir na atitude.

Nesse contexto, circunstancialmente, adstrito àquilo que vem entendendo esta Câmara e aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, deve ser mantido o valor fixado em primeira instância R\$7.000,00 (sete mil reais) – descabida redução.

Referida quantia deverá ser corrigida do arbitramento (súmula 362, STJ) e acrescida de juros moratórios da citação, observada, ainda, da alteração dada pela Lei n. 14.905 de 28/06/2024.

A sentença, portanto, não se altera. E, por força do art. 85, § 11, do CPC, a verba honorária é majorada para 12% do valor total da condenação atualizado.

3. Pelo exposto, desprovê-se o recurso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vicentini Barroso



Voto nº 40.103

Apelação Cível nº 1000574-29.2025.8.26.0002

Comarca: São Paulo

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Noel Nunes Araújo

Voto divergente ao voto nº 40.285 do Desembargador Vicentini Barroso

DECLARAÇÃO DE VOTO

Respeitado o entendimento do Eminentíssimo Desembargador relator sorteado, ousou divergir pelos seguintes motivos:

Como bem observado por Sua Excelência no voto proposto, “*todas as operações bancárias sub judice aconteceram entre os dias 18 e 19 de junho de 2024, em uma certa sequência (v. fls. 182 e 183). Veja-se que foram três boletos pagos para o tal Mercado Pago, nos valores aleatórios de R\$3.998,00, R\$3.400,00 e R\$2.999,00, além de um empréstimo de R\$1.600,00 - tudo no dia 18. E no dia 19 nova sequência de transações suspeitas aconteceram, com Pix encaminhado para uma pessoa de nome Aline Ramos*”.

“*E na conta pessoa física há, também, as transações de fl. 187, com códigos pouco esclarecedores (Web MC IFD Divina, Pix Transf NNA MAN - valores de R\$959,96, R\$259,99, R\$1.500,00 e R\$2.445,83)*”.

Acontece, todavia, que o agravante suprimiu a parte do boletim de ocorrência policial em que narrou os acontecimentos (vide fls. 32/33), certamente por ter confessado situação distinta da narrada na inicial, circunstância que não pode ser ignorada, a retirar credibilidade da alegação de que desconheceria as operações.

Na resposta do banco (fls. 77/85), está demonstrada utilização do aparelho habitual, ou seja, que as transações foram feitas em aplicativo próprio do próprio aparelho da autora, com uso do ID e do Token habitual, pelo que não caberia ao banco impedir operação fora de perfil se a agravante tinha o dinheiro ou crédito para tanto.

Na réplica, sem qualquer pejo vem a demandante dizer que “*O crime de fraude bancária (estelionato) fora registrado perante a Polícia Civil no Boletim de Ocorrência n.º IQ2847-2/2024 perante o 37º Distrito Policial (fls. 32/33)*”.

Só esqueceu de dizer que esse documento foi juntado sem a parte que trata do histórico, contendo a sua versão.

No mais, absolutamente genéricas as alegações, não impugnados os fatos e os dados trazidos pelo banco, a demonstrar que foi ela mesmo que fez as operações, que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

diz desconhecer.

Não cabe ao Banco impedir transações realizadas pelo próprio demandante, sob pena de ser acionado e condenado pelos danos que isso causar:

“Apelação. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Serviços bancários. Réu alegou que recebeu denúncias de transações suspeitas, situação que determinou o bloqueio/encerramento da conta do autor. Ausência de comprovação. **Bloqueio/encerramento irregular. Não efetuada a regular notificação prévia. Arbitramento de indenização por danos morais.** Cabimento. Sentença de improcedência reformada. Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1011052-59.2025.8.26.0564; Relator: Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025);

“OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - Conta corrente - **Bloqueio e retenção de valores - Encerramento unilateral pelo Banco - Possibilidade - Ausência, contudo, de prévia notificação - Indenização por dano moral - Prejuízo à honra do autor - Indenização devida, com valor reduzido** - Afastada a astreinte em razão do cumprimento da obrigação dentro do prazo - Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1036067-67.2025.8.26.0002; Relator: Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025);

Sobre a impossibilidade de indenização por divergência de perfil quando as operações são realizadas pelo próprio correntista:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. REPARAÇÃO DE DANOS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame: Apelação contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de reparação de danos por fraude em operação de PIX, condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, com gratuidade concedida. O autor alega falha na segurança do banco em transação fraudulenta e requer indenização por danos materiais e morais. II. Questão em Discussão: A questão em discussão consiste em (i) verificar a responsabilidade do banco por falha na prestação de serviços em transação fraudulenta via PIX e (ii) a legitimidade passiva do banco e a manutenção da gratuidade de justiça concedida ao autor. III. Razões de Decidir: **A relação contratual é de consumo e a responsabilidade do banco é objetiva, mas excludente de responsabilidade se aplica por culpa exclusiva do autor e de terceiro. Não há falha na prestação de serviços do banco, pois a transação foi realizada voluntariamente pelo autor, sem irregularidades no sistema do banco.** IV. Dispositivo e Tese: Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é excluída por culpa exclusiva do autor e de terceiro. 2. Não há falha na prestação de serviços bancários em transações

realizadas voluntariamente pelo cliente. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, caput e § 3º, I e II. Código de Processo Civil, art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível nº 1018647-35.2024.8.26.0309, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 09.09.2025. TJSP, Apelação Cível nº 1007857-34.2023.8.26.0565, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma V (Direito Privado 2), j. 28.01.2025” (TJSP; Apelação Cível 1000462-92.2025.8.26.0638; Relator: Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupi Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 12/11/2025; Data de Registro: 12/11/2025);

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. **AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO.** INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1018535-11.2024.8.26.0004; Relator: Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/10/2025; Data de Registro: 27/10/2025);

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Trata-se de ação indenizatória, em que se alega fraude em transações bancárias via PIX, solicitando estorno de valores e indenização por danos morais. A sentença de primeira instância julgou improcedente a demanda, com base na culpa exclusiva da autora. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude praticada por terceiros, considerando a alegação de falha na prestação de serviços e a culpa exclusiva do consumidor. III. Razões de Decidir 3. **As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fortuito interno, mas no caso em análise, não há evidência de falha na prestação de serviços pela apelada. 4. As transações foram realizadas pela própria apelante, com IP habitual e validação de segurança, configurando culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, § 3º, II, do CDC.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A inexistência de falha na prestação de serviços bancários e a culpa exclusiva do consumidor afastam a responsabilidade objetiva da instituição financeira” (TJSP; Apelação Cível 1010832-28.2024.8.26.0554; Relatora: Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025).

Logo, pelo meu voto, dá-se provimento ao recurso para julgar improcedente o pedido com inversão das verbas sucumbenciais, observada a gratuidade concedida ao apelado.

MENDES PEREIRA
Relator



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	8	Acórdãos Eletrônicos	Edison Vicentini Barroso	2E37A7B1
9	12	Declarações de Votos	Mendes Pereira	2E3A0245

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000574-29.2025.8.26.0002 e o código de confirmação da tabela acima.