



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000131582

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000695-83.2025.8.26.0058, da Comarca de Agudos, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado RICARDO MORAES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.136

APELAÇÃO Nº: 1000695-83.2025.8.26.0058

COMARCA: AGUDOS

APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S.A.

APELADO: RICARDO MORAES DA SILVA

JUIZ(A) DE DIREITO: BEATRIZ TAVARES CAMARGO

Vistos.

APELAÇÃO – Ação declaratória c.c. indenização – Golpe da falsa central telefônica – Autor recebeu ligação de suposto preposto da instituição financeira ré, informando tentativa de golpe, e realizou operações indicadas pelo golpista – Cerceamento de defesa – Inexistência – Ausência de demonstração de utilidade do depoimento pessoal - Mérito - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Inversão do ônus da prova – Impossibilidade de produção de fato negativo pela parte autora - Responsabilidade objetiva do réu, com quem mantinha o autor contrato bancário – Falha na prestação do serviço demonstrada – Teoria do risco da atividade – O autor informou que os fraudadores tinham suas informações pessoais, o que deu credibilidade ao golpe, e as operações fogem do perfil de consumo - Culpa concorrente do autor verificada – Ausência das cautelas esperadas – Realização das transações com uso de senha pessoal - Determinação de restituição pelo réu de metade do prejuízo material – Art. 945, do Código Civil - Danos morais não caracterizados – Ausência de danos aos direitos da personalidade do autor, que contribuiu para a fraude - Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória c.c.

indenização ajuizada por RICARDO MORAES DA SILVA contra ITAÚ UNIBANCO S.A., por meio da qual alega o autor que recebeu ligação de um suposto funcionário da central de segurança da parte ré, informando sobre a tentativa de transação fraudulenta em seu nome.

Informa que acreditou que estava conversando com um preposto da instituição financeira e seguiu as orientações, realizando transferências para contas indicadas. Alega que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

posteriormente foi verificado que se tratava de golpe, já que havia compras desconhecidas em sua fatura de cartão de crédito, além da realização de empréstimos em seu nome. Requer a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

A parte ré apresentou contestação, sustentando que os fatos decorreram de culpa exclusiva de terceiro e da própria autora, não havendo responsabilidade da instituição financeira.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, por meio da r. sentença de fls. 292/299, com condenação da parte ré à devolução dos valores descontados a título de empréstimo, bem como o valor de R\$ 194,79, além do pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. O réu foi condenado ainda ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

A parte ré interpôs apelação às fls. 303/322, com preliminar de cerceamento de defesa por indeferimento do pedido de depoimento pessoal. Alega inexistir qualquer conduta ilícita da instituição financeira, a qual realiza diversas campanhas de conscientização contra fraudes. Alega que as transações ocorreram por meio de utilização de senha pessoal e token cadastrado no dispositivo. Afirma que a ligação realizada por terceiro foi realizada por meio de número telefônico que não pertence ao banco. Alega que o golpe decorreu de conduta exclusiva da autora/apelada e de terceiro estelionatário, não existindo falha na prestação do serviço do banco. Impugna os danos materiais e os danos morais e requer, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório.

O recurso é tempestivo e bem preparado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Houve apresentação de contrarrazões às fls.
328/333.

É O RELATÓRIO.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização em que busca o autor o ressarcimento do valor dos empréstimos e demais transações realizadas em seu nome, supostamente permitidos e facilitados pelo réu, com condenação ainda ao pagamento de indenização por danos morais.

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, com condenação do réu à devolução dos valores descontados a título de empréstimo, bem como o valor de R\$ 194,79, além do pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. Recorre a parte ré, sustentando cerceamento de defesa e ausência de falha na prestação do serviço, já que os fatos decorreram de conduta exclusiva de terceiro e da própria parte autora. Impugna ainda os danos materiais e morais e requer, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório.

O recurso merece parcial provimento.

Rejeita-se a alegação de cerceamento de defesa. Nos termos do Art. 355, I, do Código de Processo Civil, o juiz pode julgar antecipadamente o mérito quando não houver necessidade da produção de outras provas. O juiz é o destinatário da prova, cabendo-lhe definir a necessidade e pertinência das provas requeridas. No caso dos autos, não demonstrou sequer minimamente o banco a utilidade do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

depoimento pessoal da parte autora para o julgamento da lide.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade do autor frente à estrutura técnica e financeira das rés. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pelo autor, bem como a inversão do ônus da prova, caberia ao réu a prova da legitimidade das transações e dos empréstimos contestados. No entanto, a parte ré não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que as operações impugnadas decorreram de culpa exclusiva do autor e/ou de terceiros.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, a instituição financeira deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor do serviço se torna responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

A existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, que assume os riscos do negócio, devendo empenhar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalte-se que, ainda que o autor tenha contribuído para a finalização da fraude, ao seguir as orientações fornecidas por terceiro, há alegação de que os fraudadores tinham suas informações pessoais. Além disso, as operações foram realizadas de forma sequencial, em curto período, o que foge do perfil de consumo. Esses fatos deveriam ter chamado a atenção do apelante, que poderia ter bloqueado as transações e evitado a concretização da fraude. Por fim, cumpre ressaltar que, assim que percebeu o golpe, a parte autora comunicou o ocorrido ao réu.

Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da falha na prestação do serviço das rés e da ausência de excludente, é de rigor o reconhecimento da responsabilidade pelo pagamento do dano material.

Não obstante essa responsabilidade, restou caracterizada no caso dos autos a culpa concorrente do autor, que seguiu orientações de terceiro e realizou operações sem verificação de autenticidade, agindo, portanto, sem a cautela esperada. Considerando que o autor contribuiu para a prática da fraude, o prejuízo deve ser suportado em partes iguais pelas partes, conforme art. 945, do Código Civil.

Veja-se o entendimento deste e. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude, por intermédio de suposto funcionário do réu. Sentença de improcedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do serviço prestado pelo réu. Guardião de meios de acesso (token) ao produto bancário que agiu de forma negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível
1003562-02.2020.8.26.0292; Relator
(a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão
Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Jacareí - Vara da Fazenda Pública;
Data do Julgamento: 17/04/2024; Data de
Registro: 17/04/2024).

RESPONSABILIDADE CIVIL – Falha na prestação de serviços bancários – Vítima de "golpe" – Transações realizadas por meio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de computador e celular a partir de aplicativo indicado pelos falsários, que se passaram por prepostos do banco em contato telefônico – Transações que fogem ao perfil da conta corrente da pessoa jurídica autora - Culpa concorrente do consumidor – Prejuízo que deve ser compartilhado entre consumidor e prestador de serviços - Inteligência do art. 14 do CDC e do art. 945 do Cód. Civil. DANO MORAL – Inocorrência – Inexistência de outros dissabores, além daqueles diretamente decorrentes da fraude – Afastamento nos termos do voto do Em. Relator Sorteado - Sentença reformada – Apelação parcialmente provida.

(TJSP; Apelação Cível
1002869-56.2020.8.26.0441; Relator
(a): José Tarciso Beraldo; Órgão Julgador:
37ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Peruíbe - 1ª Vara; Data do Julgamento:
24/08/2021; Data de Registro: 20/12/2021).

Dessa forma, deve ser determinada a restituição pro réu de somente metade do prejuízo material indicado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, não está configurado o dano moral.

A realização de transações fraudulentas, por si só, não é suficiente para gerar abalo na personalidade do autor, que não teve o seu nome negativado e não demonstrou a ocorrência de consequências danosas concretas em decorrência do ocorrido. Assim, não restou demonstrada ofensa aos direitos de personalidade do apelado. Ademais, conforme anteriormente estabelecido, a parte autora colaborou para que a fraude ocorresse.

Nesse sentido já se pronunciou esta c. 13^a

Câmara de Direito Privado:

Ação de reparação por danos materiais e morais – Golpe da falsa central de atendimento – Transação fraudulenta realizada a partir da conta corrente da autora, após acessar link disponibilizado durante ligação telefônica por terceiro que se passou por preposto do Banco réu e indicou a necessidade de realização de procedimentos para cancelamento de operações suspeitas – Sentença de improcedência – Aplicação da legislação consumerista (súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco réu – Súmula 479 do STJ – Aplicação da teoria do risco do negócio – Prova coligida a denotar que a fraude foi praticada por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pessoa que dispunha previamente de dados pessoais e bancários da autora, revelando falha no sistema de segurança da instituição bancária – Transação realizada destoava do padrão de consumo da requerente e não foi bloqueada pelo sistema de segurança do Banco – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com meridiana clareza e discernimento, franqueando o acesso de sua conta ao fraudador após acessar link disponibilizado em ligação telefônica, o que possibilitou o acesso do fraudador às funcionalidade de seu aparelho celular, inclusive, de seu aplicativo bancário – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais – Repartição em igual proporção dos prejuízos – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Danos morais não caracterizados – Sentença reformada – Ação julgada parcialmente procedente – Recurso provido em parte.*

(TJSP; Apelação Cível
1003295-44.2024.8.26.0048; Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador:
13ª Câmara de Direito Privado; Foro de
Atibaia - 1ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 10/04/2025; Data de Registro:
10/04/2025).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste relator **DÁ PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para determinar a restituição ao autor de somente metade do prejuízo material indicado, nos termos da fundamentação, e para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

Diante da sucumbência recíproca, cada parte arcará com o pagamento de 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor do proveito econômico em favor do advogado da parte autora e em 20% sobre o valor dos pedidos julgados improcedentes em favor do advogado da parte ré.

Dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator