



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001303330

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000988-55.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ADILSON BARBOSA DOS PASSOS.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 16 de dezembro de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000988-55.2024.8.26.0004

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Adilson Barbosa dos Passos

Comarca: São Paulo

Juiz(A) De Direito: Dr(A). Flavia Bezerra Tone Xavier

Voto Nº 4337

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA
CENTRAL. RECURSO DESPROVIDO.**

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Itaú Unibanco S/A contra sentença que julgou parcialmente procedente ação declaratória c/c indenização por danos morais e materiais ajuizada por Adilson Barbosa dos Passos para declarar a inexigibilidade dos encargos gerados pela utilização do cheque especial, condenando o banco réu à restituição de R\$ 38.000,00 e ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade do banco réu por falha na segurança; a ocorrência de dano material e moral

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre do risco da atividade, conforme artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do STJ.

4. O banco réu não demonstrou inexistência de defeito na prestação do serviço ou culpa exclusiva do consumidor.

5. Lançamento de débito de R\$ 38.000,00 na conta que deve ser restituído, pois o vazamento de dados do autor facilitou a fraude.

6. Dano moral de R\$ 5.000,00 mantido, pois houve afronta aos direitos da personalidade do autor, bem como resistência injustificada do réu ao processo.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros. 2. A responsabilidade decorre da falha na segurança dos dados do consumidor. 3. Dano moral de R\$ 5.000,00 mantido.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Código Civil, art. 927.

Código de Processo Civil, art. 85, §2º e §11.

Jurisprudência Citada:

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011.

TJSP, Apelação Cível 1069754-03.2023.8.26.0100, Rel. Ricardo Pereira Junior, j. 11.09.2024.

TJSP, Apelação Cível 1000860-95.2024.8.26.0372, Rel. Daniela Menegatti Milano, j. 03.06.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **ITAÚ UNIBANCO S/A**, contra a r. sentença de fls. 232/238, cujo relatório se adota, na ação declaratória c/c indenização por danos morais e materiais, ajuizada por **ADILSON BARBOSA DOS PASSOS**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

"Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE em parte o pedido formulado por ADILSON BARBOSA DOS PASSOS contra BANCO ITAU UNIBANCO S/A, para tornar definitiva a tutela de urgência e ainda: i) declarar a inexigibilidade dos encargos gerados pela utilização do cheque especial em razão da transferência bancária realizada às fls. 59; ii) condenar o réu à restituição da quantia de R\$ 38.000,00, corrigindo-se pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça para Atualização de Débitos Judiciais desde o desembolso e com incidência de juros de mora de 1% ao mês até 27.08.2024 e a partir de 28.08.2024, pela SELIC, deduzido o IPCA (art.406, §1º. Do Código Civil, após alteração pela Lei 14.905/24), a partir da citação; iii) condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de indenização por danos morais, com correção monetária desde esta sentença (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação (Súmula 54 do STJ). Extingo o processo com fulcro no art. 487, inciso I, do CPC.

Condeno, ainda, o réu ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil."

Sustenta o réu, em síntese, inexistência de vazamento de dados; que seu sistema de segurança funcionou corretamente; que o Pix foi feito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

voluntariamente; ausência de dano material e moral.

Contrarrazões apresentadas (fls. 264/273).

Oposição ao julgamento virtual (fls. 281).

É o relatório.

Cuida-se do golpe de falsa central de atendimento, em que estelionatários se passam por funcionários de instituições financeiras, com o objetivo de ganhar a confiança e obter vantagens dos correntistas.

No dia 14/12/2023, o requerente foi surpreendido por diversas ligações do número 3004-1243 (número do banco réu) e informado acerca de tentativa de acesso indevido por terceiro desconhecido em sua conta bancária. Menciona que seus dados pessoais e informações sigilosas sobre a conta, como seu saldo atual, últimos lançamentos, e limite de crédito pré-aprovado foram confirmadas pela atendente, o que reforçou a autenticidade da ligação. Abriu seu aplicativo do banco e verificou que realmente constava alerta de tentativa de acesso por dispositivo desconhecido (fls. 72/73).

Nesse contexto, seguiu o procedimento de segurança informado pelo suposto atendente, que culminou num Pix de R\$ 38.000,00 debitado de seu cheque especial (fls. 58/59). Posteriormente, deu conta que foi vítima do Golpe da Falsa Central e fez boletim de ocorrência (fls. 74/78). Pugna pelo ressarcimento material e moral.

O réu contestou a demanda e alegou culpa exclusiva da vítima.

Sobreveio sentença de procedência para declarar a inexigibilidade dos encargos gerados pela utilização do cheque especial em razão da transferência bancária; condenar o réu à restituição da quantia de R\$ 38.000,00; e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais.

Somente o réu apelou. Cinge-se o recurso sobre a existência de responsabilidade do réu pelo golpe e consequente dano material e moral.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes. O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Além disso, o réu é instituição que possui mais meios técnicos, jurídicos e econômicos para demonstrar a regularidade da contratação. Isto porque tornou-se uma prática comum a deflagração de golpes por meliantes que, valendo-se de dados pessoais de terceiros, logram sucesso em entabular contratos de toda a espécie, fazendo de vítimas não só a pessoa física, mas também as instituições financeiras.

O golpista tinha informações sobre dados pessoais da parte autora e dados sensíveis de sua conta bancária, como saldo, limite de crédito, e últimos lançamentos, e número de telefone.

Embora o réu alegue que não concorreu para o evento danoso, tendo em vista que a fraude foi perpetrada por terceiro e assevere a culpa exclusiva da vítima, restou demonstrado vício no sistema de segurança da instituição financeira decorrente do constatado vazamento de dados.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Houve responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados da parte autora, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito.

Essa intervenção ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso às centrais de atendimento e aos cadastros dos clientes e foi causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexa causal. Assim, inexistiu culpa do consumidor.

Alem disso, o Pix de R\$ 38.000,00 destoa do perfil de gastos do autor e deveria ter sido bloqueado pelo sistema de segurança do banco. Observa-se do extrato da conta colacionado ao processo (fls. 58) que seus lançamentos são relacionados às despesas usuais são inferiores a R\$ 1.000,00.

Evidenciada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes previstas no § 3º que cuidam da inexistência do defeito e de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nesse sentido, confira-se o disposto na Súmula 479, do Colendo 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”.

Embora o réu alegue que não concorreu para o evento danoso, tendo em vista que a fraude foi perpetrada por terceiro e assevere a culpa exclusiva da vítima, restou demonstrado, ao contrário, vícios e defeitos no sistema de segurança da instituição financeira.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Sem embargo do dedicado trabalho exercido pelo digno patrono das apelantes, bem analisados os documentos que instruíram o pedido, necessário concluir que a r. sentença recorrida conferiu justa e adequada solução ao litígio, com a análise objetiva e assertiva dos fatos e do direito, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

O Colendo Superior Tribunal de Justiça tem adotado este entendimento quando predominantemente reconhece *“a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum" (REsp nº 662.272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. de 4.9.2007; REsp nº 641.963-ES, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, j. de 21.11.2005; REsp nº 592.092-AL, 2ª Turma, Rel. Min. Eliana Calmon, j. de 17.12.2004 e REsp nº 265.534- DF, 4ª Turma, Rel. Min. Fernando Gonçalves, j de 1.12.2003).

Como destacado com acerto na r. sentença (fls. 232/238):

"A segurança dos dados dos clientes é dever legal e contratual da instituição financeira, incumbindo-lhe implementar e garantir sistemas de proteção eficazes, inclusive para prevenir ataques externos e vazamentos internos.

A mera alegação de regularidade das transações por uso de credenciais não ilide a responsabilidade pelo fato do serviço, sobretudo diante da demonstração de que os dados sensíveis estavam em posse do fraudador.

Registre-se que é incontroverso nos autos o fato de que o autor foi induzido a erro por terceiro que se identificou falsamente como funcionário do banco réu, logrando convencê-lo, mediante informações verossímeis e sigilosas, a realizar transferências bancárias, alegadamente para reverter operações fraudulentas.

Ainda que a instituição financeira alegue a inexistência de falha nos sistemas digitais, não se pode desconsiderar que o agente fraudador tinha acesso a informações bancárias protegidas, como saldo, produtos contratados, número da agência, conta, investimentos e até mesmo dados pessoais do autor, o que reforça a tese de falha no dever de segurança a que está adstrito o fornecedor de serviços.

Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, "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."

No mesmo sentido, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça dispõe que: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

terceiros no âmbito de operações bancárias.”

A responsabilidade do banco réu decorre, pois, da falha sistêmica que permitiu o acesso indevido às informações do consumidor, sendo irrelevante que a fraude tenha ocorrido fora dos canais oficiais da instituição, pois os dados utilizados para o convencimento da vítima foram obtidos em razão de sua relação com o banco.

A transferência do valor de R\$ 38.000,00, via Pix, (fl 59) para contas indicadas por fraudador, não pode ser tida como ato voluntário e consciente do autor, mas sim como resultado de ardis cuidadosamente estruturado e concretizado por falha na segurança dos dados, de modo a gerar o dever de restituição, nos termos do art. 927 do Código Civil: “Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”

Nesse mesmo sentido, quanto à responsabilidade objetiva das instituições, veja-se julgados deste Tribunal de Justiça:

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM RESTITUIÇÃO EM DOBRO E DANOS MORAIS. TRANSAÇÕES EFETUADAS COM USO DA SENHA PELO AUTOR. Responsabilidade objetiva DO BANCO por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). DADOS SIGILOSOS QUE FORAM OBTIDOS POR FRAUDADORES. FALHA NA SEGURANÇA. Condenação do réu a restituir AO autor os valores referentes às transações fraudulentas. Dano moral configurado. Manutenção da indenização fixada em R\$ 10.000,00. APELO DO AUTOR. CONDUTA DO BANCO RÉU não CONSTITUI VIOLAÇÃO À BOA-FÉ OBJETIVA. DEVOLUÇÃO SIMPLES DOS VALORES. INCIDÊNCIA DA CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DO EVENTO DANOSO E JUROS DE MORA DESDE A CITAÇÃO POR SE TRATAR DE RELAÇÃO CONTRATUAL. SENTENÇA PARCIAL PROCEDÊNCIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. APELO DO BANCO RÉU. RECURSOS DESPROVIDOS. SENTENÇA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

MANTIDA. (TJSP; Apelação Cível 1069754-03.2023.8.26.0100; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 45ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/09/2024; Data de Registro: 11/09/2024)

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo do réu. I. Legitimidade passiva da instituição financeira evidenciada. Legitimidade verificada em confronto com a descrição dos fatos na petição inicial. Teoria da asserção. II. Golpe da Falsa Central Telefônica. Fraude perpetrada por terceiros que lograram contatar a autora para convencê-la a realizar contratação de empréstimo e de transferência via pix, a pretexto de evitar êxito de fraude perpetrada por terceiros - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na segurança interna do banco caracterizada, diante da existência de indícios de vazamento indevido de dados pessoais e bancários da autora. Transações impugnadas que destoam do padrão de consumo da autora, além de ostentar perfil fraudulento. Ausência de culpa exclusiva da vítima. Aplicação da Súmula no 479 do C. Superior Tribunal de Justiça. III. Anulação do contrato de empréstimo que se impõe a implicar na restituição das partes ao estado anterior (art. 182, do CC). IV. Dano moral caracterizado. Desfalque de valores de propriedade da autora e acima dos padrões financeiros de suas movimentações. Necessidade de ajuizamento de ação para resolução de problema ao qual não deu causa. Indenização arbitrada pelo Juízo "a quo" no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às particularidades do caso concreto, que não comporta a pretendida redução. V. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000860-95.2024.8.26.0372; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Privado; Foro de Monte Mor - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/06/2025; Data de Registro: 03/06/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA. CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. USO INDEVIDO DO CARTÃO DE CRÉDITO. GOLPE FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU. INEXIGIBILIDADE RECONHECIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação declaratória. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade do banco réu no evento danoso, declarando-se a inexigibilidade da compra impugnada. Responsabilidade do banco réu, ao permitir acesso dos criminosos aos dados do autor, de modo a entrarem em contato via telefone e, por consequência, obterem êxito na concretização do ato ilícito. Vazamento de dados provado no caso concreto. Essa intervenção ocorreu no âmbito interno da instituição financeira pelo acesso às centrais de atendimento e aos cadastros dos clientes. Essa a causa determinante do sucesso do golpe, implicando admissão como nexos causal. Inexistência de culpa do consumidor. Instituição financeira que apesar das alegações de ter realizado uma "investigação interna", não trouxe nenhum elemento que evidenciasse o procedimento adequado. Inclusive em um primeiro momento reconheceu a fraude, efetuando o estorno/bloqueio. Falha no procedimento de verificação, o chamado "chargeback". Embora tenha havido a autenticação 3DS e de biometria facial do autor, bem como uso de seu aparelho celular e IP habitual, com a sua contestação, era-lhe assegurado o direito de arrependimento, em 7 dias, nos termos do artigo 49 do CDC, o que foi prontamente acionado. E as compras se revelaram suspeitas para o padrão de consumo do consumidor. Conforme se observa nas faturas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

trazidas, o autor utilizava o cartão para despesas do dia a dia e que com valores parcelados, o criminoso logrou efetuar compra no valor total de R\$ 34.838,52. Ausência de culpa exclusiva do consumidor. Realização de transações fora do perfil do autor. Incidência do artigo 14 do CDC com aplicação da Súmula 479 do STJ. Responsabilidade do banco réu por fato do serviço configurada. Segundo, reconhece-se a existência de danos morais passíveis de reparação. O consumidor experimentou dissabores, transtornos e aborrecimentos advindos não somente da falta de segurança do sistema bancário, mas também do atendimento inadequado recebido para sua reclamação. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. Ação julgada procedente, em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. TJSP; Apelação Cível 1015423-89.2024.8.26.0309; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jundiaí - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/05/2025; Data de Registro: 09/05/2025)

Outrossim, para que fique configurado o dano moral indenizável, é necessário que a parte suporte transtornos e situação que alcance monta suficiente para violação a qualquer de seus direitos da personalidade.

No caso, não há se falar em mero aborrecimento. Nota-se que houve nix de R\$ 38.000,00 com comprometimento do cheque especial, a indicar falha grave de segurança. A evidente fraude e falta de cuidados da instituição financeira, importou incidente por demais desagradável que justifica a caracterização do dano moral, inclusive com caráter pedagógico para evitar condutas semelhantes.

Centrado nos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, e não representando enriquecimento sem causa, considerando elevado o montante pleiteado pela parte autora, e atento às circunstâncias específicas do caso concreto, mantenho a indenização por danos morais na quantia de R\$ 5.000,00.

A correção monetária da condenação por danos morais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

deve incidir desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual.

Dessarte, fica desprovido o apelo.

Ficam majorados os honorários devidos pela parte vencida para 15% sobre o mesmo referencial da sentença, na forma do artigo 85, § 11 do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO, nos termos da fundamentação lançada.**

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR