



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000077867**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001081-38.2022.8.26.0699, da Comarca de Salto de Pirapora, em que é apelante RICHARD SILVA CASTILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em 19ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 9 de fevereiro de 2026.

**SIDNEY BRAGA**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**APELAÇÃO CÍVEL**

**Processo n.º: 1001081-38.2022.8.26.0699**

**Comarca: Salto de Pirapora (Vara Única)**

**Apelante: Richard Silva Castilho**

**Apelado(a): Itaú Unibanco S/A**

**Juiz(a): Renata Fanin Pupo Dos Santos**

**Voto n.º 6.911**

**APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - Sentença de improcedência - Insurgência recursal da parte autora - Autor que alega ter recebido mensagem informando um suposto agendamento de PIX e que, para contestar a transação, ligou para o número oficial do requerido e, no entanto, houve uma transferência PIX realizada posteriormente por terceiro fraudador - Caso concreto - Autor que não comprovou o recebimento da mensagem supostamente enviada pelos golpistas ou que tenha partido dele o contato telefônico - Inexistência, ademais, de condição pessoal de hipervulnerabilidade da parte - Hipótese que, em princípio, atrairia a culpa exclusiva da vítima e de terceiro de má-fé - Peculiaridades do caso concreto, porém, a indicar que há, também, responsabilidade do banco réu pela falha de segurança verificada ao autorizar as transações bancárias em desconformidade com o perfil do correntista - Hipótese de culpa concorrente - Cabimento da declaração de inexigibilidade de apenas metade do valor das transações não reconhecidas.**

**LIMITES OBJETIVOS DA LIDE - Requerente que instruiu o feito com cópia da impugnação administrativa de duas transferências, mas incluiu apenas uma das transações em suas alegações e pedidos, inclusive considerando apenas uma delas para a composição do valor da causa - Responsabilidade civil objetiva do banco reconhecida, com concorrência de culpas e apenas quanto à transação expressamente impugnada na inicial.**

**DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da parte requerente ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Autor, ademais, que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Precedentes desta Câmara e deste Tribunal - Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial - Sucumbência recíproca reconhecida.**

**Dá-se parcial provimento ao recurso.**

1. Trata-se de apelação contra a r. sentença de fls. 191/199, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de débito cc. indenização por danos morais movida por Richard Silva Castilho em face de Itaú Unibanco S/A., condenando-o ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

Recorre o autor (fls. 202/219), sustentando, em síntese, que foi vítima do golpe da falsa central de atendimento e que os criminosos que se passaram por agentes do réu estavam em posse de seus dados pessoais e da conta corrente, o que evidencia a falha na segurança e vazamento de dados pelo banco. Além disso, ele próprio entrou em contato com o número oficial do réu (“4004-4828”), mas foi direcionado para a falsa central de atendimento. Adiciona que as operações impugnadas destoam de seu perfil de consumo. Assim, entende presentes os requisitos da responsabilidade civil objetiva do apelado, insistindo na indenização por danos materiais e morais.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 222/231).

Oposição ao julgamento virtual (fls. 235/236).

**É o relatório.**

2. O recurso comporta parcial provimento.

Narra o autor, na petição inicial, que, em 27/05/2022, recebeu



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

mensagem em seu celular, para confirmar um suposto agendamento de PIX e, para contestá-la administrativamente, entrou em contato com o réu através do número de telefone informado no verso do cartão (4004-4828) e a pessoa que o atendeu já possuía todos os seus dados, o que possibilitou a fraude.

Em seguida, diz ter havido uma transferência via PIX de R\$ 3.210,59 que não foi por ele realizada.

Assim, requer a declaração de inexistência do débito de R\$ 3.210,59 e indenização por danos morais em R\$10.000,00.

Citada, a parte requerida ofertou contestação (fls. 84/125), vindo réplica a fls. 147/175.

Sobreveio a r. sentença de improcedência da demanda.

Daí o recurso.

Pois bem.

A relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

*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.*

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, o autor não comprovou o recebimento da mensagem de celular que teria recebido dos falsários notificando-o sobre o agendamento de PIX.

Porém, alega que entrou em contato com o réu, através de seu canal oficial de atendimento, daí resultando a fraude de que teria sido vítima.

Embora a dinâmica do golpe no presente caso não tenha sido devidamente esclarecida e ainda que se possa considerar que houve alguma desídia do requerente ao não suspeitar do golpe e eventualmente informar suas senhas por telefone, nem sempre haverá rompimento donexo causal (culpa exclusiva da vítima) ou culpa concorrente, mesmo se a vítima, com sua conduta, de algum modo colaborar para a ocorrência da fraude.

Isso porque, em se tratando de vítima idosa ou com alguma condição particular comprovada a demonstrar sua especial vulnerabilidade e hipossuficiência para situação fática, a análise do rompimento donexo causal ou mesmo da existência de concorrência de culpas deve ser feita com outros parâmetros.

No caso, o autor não é idoso, não esclareceu sua qualificação profissional, mas não se evidencia a hipervulnerabilidade, não havendo especial condição pessoal apta a afastar, no caso concreto, o reconhecimento de culpa concorrente.

Além de não ter comprovado o recebimento da mensagem que teria dado início ao golpe, tampouco comprovou que efetuou a ligação para o requerido, já que o documento de fls. 32 não permite identificar o horário das ligações e se elas partiram do telefone do requerente ou se foram por ele recebidas.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Mesmo assim, é de se reconhecer a responsabilidade do banco, diante da negligência ao não se atentar para o perfil de utilização da conta pelo autor.

Isso porque o réu permitiu a realização de duas transferências bancárias no mesmo dia (fls. 34/37) em valores elevados (R\$ 3.210,59 e R\$ 2.110,59), sem que se evidencie, nos extratos bancários exibidos em contestação, que sejam compatíveis com o perfil do consumidor.

Desse modo, está comprovado que as transações não se enquadravam no perfil de consumo do correntista.

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar que criminosos estavam tendo acesso aos dados do cliente.

Ou seja, as transações poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte do réu.

Entretanto, o banco réu, ao invés de bloquear todas as operações de imediato, permitiu que as movimentações fraudulentas fossem realizadas.

Enfim, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a observância do perfil do consumidor, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil do autor, considerando as particularidades atípicas em que pagamentos, de expressivos valores, foram realizados em curtos intervalos de tempo.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C. STJ decidiu:

*CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.*

**(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**(destaque nosso)**

Desta forma, houve negligência por parte do réu no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

Daí porque é de rigor o reconhecimento da culpa concorrente do banco.

Convém ressaltar que, embora a petição inicial tenha sido instruída com a contestação de duas transações (fls. 35 e 37), a parte impugnou, no pedido e na causa de pedir, tão somente a transação no valor de R\$3.210,59, sendo esse o objetivo da lide quanto aos danos materiais.

Inviável, pois, a ampliação dos limites objetivos da lide neste momento processual, para discutir a outra transação, de R\$2.110,59, que afinal não foi expressamente impugnada, não figurou dentre os pedidos e tampouco compôs o valor da causa.

Assim, fica o banco responsável pela devolução de 50% dos R\$3.210,59 indevidamente transferidos.

**DANO MORAL**

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pelo autor, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome do autor no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento.

Além disso, as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, que o sofrimento psíquico da parte autora foi causado, em verdade, por conduta fraudulenta de terceiro de má-fé, do qual o banco, por sua vez, também



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

foi vítima.

No sentido do quanto acima decidido:

*Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu ligação de suposto gerente do réu, advertindo-o de operações fraudulentas em sua conta, e, desse modo ilaqueado pelo interlocutor, permitiu com que realizassem contratação de empréstimo consignado, seguido de transferência por pix a terceiro de parte do produto do mútuo – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Autor idoso e provavelmente pouco habituado a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pelo autor e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 1.1. Parcela de culpa do autor escusável, até por se tratar de pessoa simples e idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu. 1.2. Quadro impondo o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico (contrato de empréstimo), restituindo-se as partes, porém, ao estado anterior (CC, art. 182). 2. Dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC incabível na situação, por não caracterizada infração ao princípio da boa-fé objetiva, haja vista que o banco réu, aparentemente, também foi vítima da ação do delinquente. 3. Não reconhecimento, ainda, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda. Repartida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência em proporção. Deram parcial provimento à apelação.*

**(TJSP; Apelação Cível 1003374-28.2025.8.26.0229; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)**

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença, para



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

julgar parcialmente procedente a demanda, condenando o réu à devolver ao requerente a metade da quantia de R\$3.210,59, na forma simples, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação, observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: até 27/08/2024, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; a partir de 28/08/2024, a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905/24 (Tema 1368/STJ).

Com esse resultado, a sucumbência é recíproca, pelo que cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao advogado adverso, estes fixados em R\$1.200,00 em favor do advogado do autor e 10% do pedido de danos morais julgado improcedente, em favor do advogado do réu, observada a gratuidade deferida ao requerente.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

**3. Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.**

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**