



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000281906

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001620-80.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado DANIEL MAYER, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GI-
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 30 de março de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº. 1001620-80.2024.8.26.0554

Apelante/Apelado: Daniel Mayer

Apelado/Apelante: Banco Itaú Unibanco S/A

Origem: Santo André – 1ª Vara Cível

Juíza: Mariana Silva Rodrigues Dias Toyama Steiner

Voto nº. 7.783

Valor da causa: R\$ 79.818,14

Ajuizamento: 25/1/2024

DECLARATÓRIA NEGATIVA C/C REPETIÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de procedência. Recurso de ambas as partes (o autor requer a majoração da indenização por danos morais). Acolhimento parcial do recurso do réu e desacolhimento, por consequência, do recurso do autor. Culpa exclusiva do autor e dolo de terceiro, no primeiro estágio (golpe na portabilidade). Falha do serviço bancário, no segundo estágio, dado que a operação extrapolava o perfil de consumo do autor. Incidência do art. 945 do CC, quanto aos danos materiais. Danos morais. Não caracterização em face da instituição financeira, porque sua conduta se limitou a aprovar operação fora do perfil de consumo do autor. A instituição financeira não responde pelos efeitos nocivos do golpe, praticado por terceiro, fora dos canais oficiais de atendimento. RECURSO DO RÉU PROVIDO EM PARTE E RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor e pelo réu em face da sentença a fls. 577-585, proferida na ação declaratória de inexigibilidade de

débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Daniel Mayer contra Banco Itaú Unibanco S/A, a qual julga procedente a ação, nestes termos:

Pretende o autor a declaração de inexigibilidade dos contratos nºs 277867391 e 2576071159, além da condenação em danos materiais e morais.

Incontroverso que o autor foi vítima de golpe da "falsa portabilidade", que ocorre quando parte é abordada por terceiro fraudador, que em nome de empresa de assessoria financeira, lhe promete a "portabilidade" de empréstimo consignado ativo para outro com menores taxas. O terceiro fraudador então induz a parte à contratação de novo empréstimo consignado junto a uma instituição bancária e, uma vez que o dinheiro seja creditado na conta da parte, orienta esta a fazer a transferência para a empresa de serviços financeiros a fim de que seja "quitado" o empréstimo anterior. A controversa reside na falha, ou não, da prestação de serviços do banco réu.

Do que se verifica dos autos, o autor cedeu à insistência do anônimo e acreditou na realização da portabilidade de empréstimo para o banco réu.

(...)

No caso, o autor fora vítima de um golpe. O episódio ocorreu fora do estabelecimento bancário, motivo pelo qual, num primeiro momento, não vislumbro fortuito interno a configurar a responsabilidade do réu.

Contudo, quanto a falha de segurança e/ou na prestação dos serviços pelo banco réu, restam dúvidas.

Isso porque o banco réu aduz que as transações foram concretizadas pois passaram pelas quatro barreiras de validação: digitação de agência e conta, digitação de senha eletrônica, validação do token e digitação da senha do cartão (fls. 127). Aduz, ainda, que foi realizada pelo dispositivo habitual do autor (fls. 129).

Porém, da análise das conversas do autor com os fraudadores (fls.

2, 24/26), verifica-se que em diversos momentos foram solicitadas informações pessoais e até selfie, o que leva a crer que o banco permitiu a desvinculação entre quem preencheu os dados da contratação e a pessoa que vai assinar via foto digital.

A comprovação de que a contratação se concretizou, pois, superadas as barreiras de validação e realizada pelo dispositivo habitual do autor, estava ao alcance do réu, mas mostra-se impossível ao autor, haja vista que não há meios de produzir prova negativa, isto é, comprovar a irregularidade da contratação.

Logo, não restou demonstrada a regularidade da contratação, ônus que incumbia à parte ré, seja pela inversão do ônus da prova, seja pelo próprio artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Logo, constatada a falha, de acordo com o artigo 14, § 1º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente, independente de culpa, pelos danos causados ao consumidor ao não fornecer a segurança adequada.

Se o serviço prestado pelo banco acarreta risco à segurança do consumidor, patente a violação do disposto no artigo 8º do Código de Defesa do Consumidor, Diploma Legal, devendo assumir as consequências da falha na prestação de serviços.

Ora, se houve algum tipo de fraude, incumbia ao banco réu tomar providências no sentido de sanar imediatamente os problemas e exonerar o cliente/consumidor de encargos que poderiam advir das referidas mendacidades.

Não agiu o réu, portanto, com a diligência que lhe incumbia sua atividade comercial, sendo, portanto, negligente, praticando ato ilícito ao permitir acesso por terceiros a dados de clientes. De acordo com o artigo 14, § 1º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente, independente de culpa, pelos danos causados ao consumidor ao não fornecer o adequado e seguro serviço.

E, dada a fraude perpetrada, de rigor a declaração de inexigibilidade dos contratos nºs 277867391 e 2576071159.

(...)

Por conseguinte, os valores descontados deverão ser ressarcidos de

forma dobrada, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

Por outro lado, no tocante aos danos morais, no caso em apreço, mostram-se *in re ipsa*, os quais se presumem, conforme as mais elementares regras da experiência comum, prescindindo de prova quanto à ocorrência de prejuízo concreto. A responsabilidade é, no caso, inerente ao risco do negócio.

Ressalto que foram promovidos descontos indevidos sobre o benefício previdenciário da parte autora, causando-lhe prejuízo. Assim, deve o réu indenizar, em especial por ser os valores provenientes de aposentadoria, verba de natureza alimentar. Além disso, o desconto indevido de valores atinentes ao benefício previdenciário constitui, por si só, fato ensejador de dano moral, conforme iterativo entendimento do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

(...)

Logo, não há dúvidas de que o episódio acarretou sequelas morais (dano *in re ipsa*) e a pretensão indenizatória contida nesta demanda deve atender aos seguintes critérios: (i) reparação do dano suportado pelo ofendido; (ii) proporcionalidade ao dano e compatibilidade com a reprovabilidade da conduta ilícita, intensidade e duração dos transtornos experimentados pela autora; (iii) desestímulo a condutas idênticas ou assemelhadas; e (iv) capacidade econômica do réu; razão pela qual arbitro a indenização pelo dano moral em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

Em que pese o pedido na exordial pretender a reparação dos danos morais em quantia superior, não há falar em êxito parcial ou sucumbência recíproca, eis que o objeto da demanda é a condenação por dano moral, sendo o valor pleiteado pela autora meramente estimativo.

Destarte, na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca, a teor da Súmula 326 do E. Superior Tribunal de Justiça.

Com relação ao depósito de fls. 86/87, esses deverão ser levanta-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos em nome do banco réu, a fim de evitar enriquecimento sem causa.

Diante do exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para DECLARAR inexigíveis os contratos nºs: 277867391 e 2576071159 e respectivos débitos deles oriundos; para CONDENAR o banco réu ao ressarcimento dos valores descontados relativos aos contratos mencionados, na forma dobrada, a ser apurado em cumprimento de sentença, a ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (com adequação à Lei 14.905/2024, conforme publicação realizada no DJE nesta data) e acrescido de juros de mora a partir da citação pela Taxa Selic, diminuindo-se desta o valor do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos (quando a taxa será zero para efeito do cálculo dos juros no período de referência artigo 406, § 3º, do Código Civil), conforme artigos 389, caput e parágrafo único e 406, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/2024; e, por fim, para CONDENAR o banco réu ao pagamento de R\$3.000,00 (três mil reais), a título de danos morais, a ser corrigido monetariamente pelo IPCA a partir desta sentença (Súmula 362, C. STJ) e juros de mora a partir da citação pela Taxa Selic, diminuindo-se desta o valor do IPCA e desconsiderando-se eventuais juros negativos (quando a taxa será zero para efeito do cálculo dos juros no período de referência artigo 406, § 3º, do Código Civil), conforme artigos 389, caput e parágrafo único e 406, do Código Civil, com redação dada pela Lei 14.905/2024.

Expeça-se mandado de levantamento eletrônico em favor do réu (R\$ 15.322,98 fls. 86/87), a quem incumbe apresentar, nos termos do Comunicado Conjunto nº474/2017, 2047/2018 e 2205/2018, o(s) formulário(s) devidamente preenchido(s) (<http://www.tjsp.jus.br/IndicesTaxasJudiciarias/DespesasProcessuais>). Sucumbente, arcará o réu com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios em favor do patrono da autora, arbitro, por equidade - diante do valor da condenação -

, no montante correspondente a um salário-mínimo, revendo, neste ponto, posicionamento anterior, nos termos do artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil.

Fls. 588: Embargos de declaração.

Fls. 590-591: Decisão não conhecendo dos embargos.

Fls. 598-602: Razões de apelação do autor. Afirma que o juízo arbitrou o pagamento de honorários pela apelada ao patrono da apelante, por equidade, em um salário mínimo, ou seja, R\$ 1.412,00. Porém, o proveito econômico obtido (R\$ 71.393,28 – valor do contrato declarado inexigível + danos materiais a serem apurados em cumprimento de sentença + danos morais) e o valor da causa (R\$ 79.818,14) são significativos, o que veda o arbitramento de honorários por equidade, nos termos do Tema Repetitivo n. 1.076 do STJ e do art. 85, § 6º-A, do CPC. Requer majoração da indenização por danos morais para R\$ 10.000,00. Requer reforma da sentença em relação aos honorários e ao dano moral fixado.

Fls. 605-631: Razões de apelação do réu. Afirma que há ausência de verossimilhança dos fatos narrados nos autos e daqueles expostos à autoridade policial, pois é possível perceber que a parte apelada tenta esconder que entregou o acesso completo de sua vida financeira a terceiro estranho, construindo narrativa frágil e de difícil configuração na vida prática. Alega que, conforme a narrativa, a parte apelada foi vítima do golpe conhecido como “Golpe do Falso Funcionário”. Recebeu ligação de suposto funcionário do banco, que teria orientado a realizar procedimentos que resultaram nas operações contestadas. Os meliantes dizem ser de uma “Central de Segurança” e, na ligação, repassam informações para que a vítima confirme ser possuidora. A partir das informações fornecidas, solicitam que a vítima realize procedimentos em seu aplicativo que, sem perceber, acaba por realizar transferência bancária em favor de terceiros. Sustenta que não houve vazamento de dados do banco e que o próprio autor confirma, em sua inicial, que fez o envio de todos os seus documentos por livre e espontânea vontade. Sustenta que, apesar do que foi narrado pela parte autora, não existem registros de que houve qualquer ligação entre o banco e a parte apelada, tampouco há comprovação de nexo de causalidade entre a suposta ligação e a transferência realizada pela parte apelada com a validação de seu token e

senha pessoal. Esclarece que ficou demonstrado nos autos que não houve qualquer invasão de terceiro à conta da parte autora, e que todas as transações foram realizadas mediante acesso do IP habitual e com validação do token e senha pessoal. Requer a reforma da sentença para que seja julgada totalmente improcedente a ação.

Fls. 634-644: Contrarrazões do autor. Afirma que recebeu contato telefônico da recorrente, oferecendo uma proposta de portabilidade de outro consignado que de fato possui com o Banco Inbur S/A, com diminuição do valor e das parcelas. Ato contínuo, procedeu à contratação (refinanciamento com diminuição do valor das parcelas e dos valores), mediante envio dos documentos necessários. Entretanto, foi induzido a erro, ao passo que, em verdade, acabou firmando dois novos empréstimos pessoais, sendo vítima de fraude bancária. Ainda durante a indução ao erro, tem-se que foi enviado ao recorrido falso contrato com aparência de compra de dívida, conforme fls. 27. Esclarece que as reclamações administrativas do recorrido conseguiram bloquear o valor de R\$ 15.322,98, o qual fez parte dos valores destinados a terceiros por meio da fraude, objeto de depósito judicial, conforme fls. 86-87. Aduz que, em suas alegações, a recorrente limitou-se a afirmar, genericamente e sem qualquer prova documental, que os empréstimos são legítimos, pois não apresentou termo de adesão, mensagens, protocolos internos, ou qualquer documento que pudesse respaldar as suas alegações, fato que já demonstra severos indícios de fraude e falha na prestação do serviço. Assim, requer a manutenção da sentença.

Fls. 648-654: Contrarrazões do réu. Preliminarmente, alega inobservância ao princípio da dialeticidade. Em relação à majoração dos danos morais e dos honorários advocatícios, afirma que não merece prosperar, tendo em vista a improcedência da ação. Requer o desprovimento do recurso.

Fls. 659: Manifestação do réu, opondo-se ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

As apelações são tempestivas, acompanhadas de preparo (fls. 603-604 e 632-633), os apelantes têm legitimidade (autor e réu), está caracterizado o interesse

recursal e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Não há ofensa à dialeticidade que justifique o não conhecimento da apelação, dado que o apelante cumpriu adequadamente com os requisitos do art. 1.010 do CPC, expondo a sua irresignação com os fundamentos da sentença apelada.

Cuida-se de alegação de golpe da falsa central de atendimento. O autor, acreditando ter sido contatado, por telefone, por preposto do réu, realizou procedimento que resultou em operação fraudulenta em seu prejuízo. Foi realizada uma transferência a terceiro no valor de R\$ 15.217,66 (fls. 14), e foram contratados dois empréstimos pessoais, nº 277867391, no valor de R\$ 32.030,64, e nº 2576071159, no valor de R\$ 15.217,66.

Esses eventos se deram por culpa do autor e dolo de terceiro.

Comparando-se a versão do autor constante do boletim de ocorrência a fls. 42-43 e a da petição inicial, conclui-se claramente que foi ludibriado por terceiro fraudador, com proposta vantajosa de portabilidade de empréstimo consignado do para o réu.

Conforme complementação do boletim de ocorrência a fls. 43, o autor afirma ter sido induzido a acessar sua conta no Banco Itaú e a contratar três empréstimos consignados em dias diferentes (12/1/2024, 16/1/2024 e 18/1/2024), tendo posteriormente sido orientado por esse falso preposto a transferir os valores para terceiros, conforme comprovantes a fls. 4 - Bruna Cristina da Costa de Jesus - e conforme boletim de ocorrência - LHS Serviços - , sendo que nenhuma dessas contas era correntista do banco.

O réu, em face de comunicação do golpe pelo autor, conseguiu recuperar o valor de R\$ 15.322,98.

Ocorre que a operação de fls. 29 - R\$ 16.812,98 - Cora SCD S/A - boleto - , não recuperada, destoa do perfil de consumo do autor. O réu deveria ter efetuado bloqueio cautelar ou condicionado sua efetivação à aprovação expressa do autor, visando à proteção efetiva do patrimônio sob sua custódia, o que não ocorreu, de forma que o dano se consumou. Nesse particular, houve falha do réu.

Portanto, a ocorrência do dano material deu-se por concausa: culpa do consumidor e dolo de terceiro, aliada à falha do serviço a cargo do réu. Aplica-se, por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

isso, o referido art. 945 do Código Civil, a saber: “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”.

Ainda que se trate de relação de consumo, reitera-se, consoante a Súmula n. 297 do STJ, e de responsabilidade da instituição financeira por danos acarretados ao consumidor em razão de fraudes cometidas por terceiros, conforme a Súmula n. 479, também do STJ, não se cogita de exclusão da norma civil acima citada (art. 945), razão pela qual cada parte suportará 50% do prejuízo verificado.

A propósito (decisão desta Câmara):

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDOS DE RESTITUIÇÃO DE VALOR E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência – Irresignação da autora e do réu Banco do Brasil – Autora vítima de modalidade do "golpe do motoboy", com entrega do cartão de crédito e senha– Transações indevidas realizadas por terceiro – Incidência do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Autora que deixou de zelar pela segurança de seu cartão e senha– Por outro lado, as operações bancárias realizadas por terceiro foram dissonantes do padrão de consumo da autora – Ausência de bloqueio preventivo a tempo de evitar a operação – Falha na prestação do serviço caracterizada – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Súmula nº 479 do STJ – Reconhecimento, contudo, de fato concorrente da autora, cuja conduta contribuiu para o evento danoso - Aplicação do artigo 945 do Código Civil - Danos Morais não caracterizados - Além de a autora concorrer para seu infortúnio, não teve seu nome inserido em bases de dados de órgãos de proteção ao crédito ou foi exposta a constrangimentos diversos, não se percebendo a presença de outras circunstâncias que teriam ensejado repercussão negativa capaz de provocar dano de caráter extrapatrimonial – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP. Apelação Cível: 1041974-39.2020.8.26.0506. **Relator(a): Marco Fábio Morsello.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Comarca: Ribeirão Preto. Órgão julgador: 11ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 17/06/2024. Data de publicação: 17/06/2024).

Não há elemento seguro que autorize afirmar que houve vazamento de dados pessoais e da conta do autor, até porque o empréstimo era de supervisão de outra instituição, vinculado ao serviço prestado pela instituição financeira, para se aplicar o entendimento do STJ, expressado no REsp 2.187.854.

Posto que se trate de dano exclusivamente moral, a obrigação de indenizar depende da causação de dano, não bastando o ilícito contratual, ou extracontratual (art. 927 do Código Civil). Se o dano moral alegado não for presumido (neste caso o dano moral não é presumido), a obrigação de indenizar tão somente se configura quando houver prova coesa do dano alegado, o que não se verifica, mas sim mera alegação genérica (na essência, alegação como se o dano nesse caso fosse presumido). Depende, por outras palavras, de prova coesa de situação de humilhação ou vexatória, não bastando situação contrariedade, aborrecimento ou dissabor.

Desse modo, DÁ-SE PROVIMENTO em parte ao recurso do réu, para cassar a condenação por danos morais e reduzir a condenação por danos materiais constante da sentença pela metade, redefinindo-se os encargos de sucumbência, para que o réu pague 25% das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário, e verba honorária de 15% do valor total da condenação.

O autor, por seu turno, pagará 75% das custas e despesas processuais, incluindo-se as devidas ao erário (sai derrotada, quanto à pretensão de indenização por danos materiais, em 50%, e, quanto à pretensão de indenização por danos morais, em 100%), e verba honorária de 15% do valor total da sua parcela de derrota (conforme consta acima, entre parênteses), com correção pelo IPCA, desde o ajuizamento, e juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

Consequentemente, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso do autor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR