



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000086517

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1002482-19.2024.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que são apelantes/apelados GUSTAVO MILAN BONINI (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)) e ARTHUR BONINI (REPRESENTANDO MENOR(ES)), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento aos recursos. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 46136
APEL.N°: 1002482-19.2024.8.26.0597
COMARCA: SERTÃOZINHO
APTE./APDO.: GUSTAVO MILAN BONINI (MENOR REPRESENTADO)
APTE./APDO.: ARTHUR BONINI
APTE./APDO.: ITAÚ UNIBANCO S/A

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. FRAUDE BANCÁRIA. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. Caso em Exame

Ação movida em face de instituição financeira, alegando movimentações bancárias não reconhecidas que resultaram no esvaziamento de conta de um menor.

Pedido de declaração de inexistência de débitos e de indenização por dano moral.

Sentença de primeiro grau julgou procedente o pedido de inexistência de débitos e improcedente o pedido de indenização por dano moral.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em (i) determinar a responsabilidade do banco por transações não reconhecidas e (ii) verificar a existência de dano moral decorrente das transações.

III. Razões de Decidir

A preliminar de cerceamento de defesa arguida pelo réu foi rejeitada, pois a prova pretendida não era útil nem necessária.

No mérito, a responsabilidade objetiva do banco foi confirmada, pois não comprovou a regularidade das operações impugnadas. Não houve comprovação de dano moral, pois os fatos não configuraram violação a direito da personalidade.

IV. Dispositivo e Tese

Recursos desprovidos.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 4º, I; art. 6º, VIII.

Código Civil, art. 927, parágrafo único.

Código de Processo Civil, art. 85, §11.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1009773-67.2023.8.26.0577, Rel. Helio Faria, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 01/04/2024.

STJ, REsp nº 1.197.929 - PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24/08/2011.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Irresignadas com o teor da respeitável sentença proferida às fls.182-185, que julgou procedente pedido de declaração de inexistência de débitos e improcedente pedido de indenização por dano moral, formulados em demanda movida por Gustavo Milan Bonini (menor representado) e Arthur Bonini em face de Itaú Unibanco S/A, apelam ambas as partes (fls.188-199 e 202-218).

Os autores sustentam que os fatos narrados ultrapassam o mero aborrecimento, configurando dano moral em razão da conduta ilícita do réu e da demora injustificada na resolução do conflito.

Asseguram que o episódio lhes causou abalo emocional, rompendo a relação de confiança com a instituição.

Pretendem, assim, a condenação do banco ao pagamento de indenização por dano moral de R\$10.000,00.

Já o réu argui, preliminarmente, cerceamento de defesa, em razão da ausência de audiência de instrução e julgamento, o que teria impedido a produção de prova oral, especialmente o depoimento do titular da conta.

Defende a necessidade de formação de litisconsórcio passivo necessário, argumentando que as operações envolvem terceiros beneficiários das transferências.

Afirma a regularidade das transações,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realizadas por meio de endereço de IP habitual, autenticadas com credenciais pessoais e intransferíveis do cliente, bem como biometria facial, razão pela qual somente poderiam ter sido efetuadas pelo autor ou por terceiro por ele autorizado.

Acrescenta que, ainda que se trate de golpe de terceiro, inexistente responsabilidade do banco, pois teria havido quebra de sigilo pelo próprio usuário.

Ressalta, por fim, que, de todo modo, a instituição financeira adotou as medidas cabíveis para tentar a devolução dos valores, restituindo as quantias possíveis.

Pugna, assim, pela anulação ou, subsidiariamente, pela reforma da r.sentença apelada.

Contrarrazões dos autores às fls.226-236 e contrarrazões do réu às fls.237-242.

Manifestação da d. Procuradoria de Justiça às fls.253-256.

Recursos bem processados.

É o relatório.

De início, a preliminar arguida pelo réu deve ser rejeitada.

Não houve o alegado cerceamento do direito de defesa, uma vez que a prova pretendida pelo réu não se revela útil nem necessária à solução da controvérsia.

A discussão travada nos autos decorre de fatos suficientemente delineados na própria narrativa inicial, relativos às transações eletrônicas não reconhecidas pelos autores, de modo que a oitiva do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

titular da conta não teria o condão de comprovar a regularidade das operações realizadas, tampouco esclarecer aspectos técnicos atinentes à segurança do sistema bancário.

Assim, a prova pretendida pelo réu nada contribuiria para o deslinde da causa, inexistindo, portanto, violação ao direito de defesa.

Tampouco se verifica hipótese de litisconsórcio passivo necessário.

O agente financeiro sustenta a necessidade de inclusão, no polo passivo, dos beneficiários das transações apontadas como fraudulentas na petição inicial.

Todavia, o banco responde como fornecedor integrante da cadeia de fornecimento e da relação de consumo; de maneira que, em princípio, a participação de terceiros na causação do dano não o exime de responsabilidade, dada a sua responsabilidade objetiva e solidária por risco da atividade, prevista pelo CDC e, também, pelo Código Civil.

Por isso, caso o réu entenda pela responsabilidade de terceiro pelo ocorrido, e, caso seja derrotado, poderá se valer dos meios legais para pleitear eventual reparação que entenda devida.

No mérito, os recursos não comportam provimento.

Com efeito, constou da motivação invocada pela r.sentença ora apelada:

"(...)

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Prima facie, ressalto que a relação estabelecida entre as partes é nitidamente de consumo e, por isso, a controvérsia deve ser solucionada dentro microssistema estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, protetivo, no que diz respeito à vulnerabilidade material (CDC, art. 4o, I) e à hipossuficiência processual do consumidor (CDC, art. 6o, VIII).

Deste modo, cuidando-se de relação de consumo, com a incidência de regras específicas, trazidas pelo CDC, dentre elas, a inversão do ônus da prova, regra de julgamento que deve ser aplicada ao caso em tela (CDC, art. 6, VIII), e que conduz ao requerido a responsabilidade de provar os fatos desconstitutivos do direito da parte autora.

A parte ré alegou que houve responsabilidade exclusiva do autor, ou fato de terceiro.

Por certo, é dever da instituição financeira adotar mecanismos de segurança que se voltem à proteção de seus clientes, como é o caso da guarda das informações sigilosas confiadas pelos correntistas, da imediata notificação dos clientes acerca das transações bancárias realizadas, bem como da devida segurança dos aplicativos e cartões.

Embora o cliente tenha a obrigação de zelar pela guarda e segurança dos dados e senhas, cumpre ao banco verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas, utilizando-se de meios que dificultem fraudes, independentemente de qualquer ato do consumidor.

Verificando-se um aumento considerável no número de fraudes bancárias cometidas, sobretudo pela falha do sistema eletrônico ou pela ausência de informação dos clientes no que toca as medidas de proteção da rede, exige-se das instituições financeiras um aprimoramento contínuo de seus sistemas de segurança, bem como uma atuação direta para informar aos seus clientes como se proteger das fraudes.

Além disso, a instituição financeira não comprovou ter adotado medidas em tempo hábil para auxiliar o autor, quando solicitadas. Ou seja, diante da vulnerabilidade da segurança fornecida pela recorrente, frágil o suficiente para viabilizar a fraude em questão, e diante da falha na adoção de medidas que lhe incumbiam e estavam



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao seu alcance, tem-se que o banco descumpriu o dever de segurança que lhe recai, devendo ser responsabilizado objetivamente por não fornecer a segurança esperada.

Deveria não repassado o valor, que deveria ser questionado. A simples alegação de uso de senha, por si só, não justifica a manutenção da transação, pois colhida a manifestação de vontade em dolo, motivado por estelionatário. O registro viciado da vontade do autor, que foi levado a pressupor que estava pagando um valor, quando se tratava de outro, leva a nulidade da transação ante existência de vício de vontade.

Nesse sentido:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. Empréstimo e transações não reconhecidas em conta bancária Fraude Golpe da falsa central de atendimento Sentença de parcial procedência Inconformismo do banco réu Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e inversão do ônus da prova, cumprindo a instituição financeira a prova de que foi a autora quem realizou as transações e os mútuos questionados Casa bancária que não se desincumbiu do ônus de comprovar que foi a recorrente ou pessoa por ela autorizada quem realizou as questionadas operações Cenário dos autos que evidencia que a autora não teve culpa exclusiva nos danos materiais que lhe foram gerados Falha no sistema bancário ao permitir acesso aos criminosos às informações da autora que confirmam a violação de dados no âmbito da instituição financeira a evidenciar a falha na prestação dos serviços Transações que se mostraram suspeitas, notadamente pelos valores que eram bastante elevados para os padrões da autora e realizadas de forma sequencial Entendimento do STJ que reconheceu a responsabilidade objetiva e o dever de segurança das instituições financeiras, diante de movimentações atípicas ao padrão do consumidor, no REsp nº 2.052.228/DF Responsabilidade do banco apelado que é imperiosa Sentença mantida Recurso não provido." (TJSP; Apelação Cível 1009773-67.2023.8.26.0577; Relator (a): Helio Faria; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/04/2024; Data de Registro: 01/04/2024)" (fls.183-184, sem destaques no original)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As conclusões a que se chega são exatamente as mesmas.

Os autores ingressaram com a presente demanda alegando que, em 19.05.2023, o autor Arthur Bonini abriu conta corrente em nome de seu filho Gustavo Milan Bonini, então com 16 anos.

Relataram que, entre 22.05.2023 e 31.05.2023, ocorreram diversas movimentações bancárias não reconhecidas, consistentes em transferências via PIX para contas de terceiros desconhecidos e resgates de investimentos, o que resultou no esvaziamento da conta recém-aberta.

Asseguraram que não forneceram senhas, dados ou acesso a terceiros, tampouco constataram alguma irregularidade no aparelho telefônico vinculado à conta.

Informaram que, tão logo identificaram o ocorrido, comunicaram o réu por intermédio dos responsáveis, ocasião em que a conta foi suspensa, bem como registraram boletim de ocorrência sobre os fatos (fls. 24-25).

O réu, por sua vez, apresentou defesa na qual sustentou que as operações impugnadas decorreram do uso regular das credenciais pessoais do correntista e que, portanto, não haveria falha na prestação do serviço, mas sim culpa exclusiva do consumidor ou fato de terceiro, excludentes de sua responsabilidade civil.

Contudo, os documentos apresentados pela instituição financeira **mostram-se insuficientes** para comprovar a autenticidade e a regularidade das operações impugnadas, por se tratar de registros parciais e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ilegíveis (fls.47), desprovidos de elementos técnicos que permitam aferir a legitimidade das transações realizadas.

Na hipótese em exame, fica clara a situação de vulnerabilidade do consumidor, da qual decorre a sua hipossuficiência técnica, pois o banco é quem detém o domínio da informação, além de ser impossível a produção de prova negativa.

Logo, cabia à instituição financeira demonstrar a regularidade das operações, bem como a configuração de algum elemento de convicção excludente da sua responsabilidade; **ônus que lhe cabia e do qual não se desincumbiu.**

Nesse contexto, os elementos de prova trazidos aos autos do processo corroboram a narrativa apresentada na inicial.

Ademais, a fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade; inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que dispõe que: *"As instituições financeiras **respondem objetivamente** pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e **delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias**"* (destacamos).

A esse respeito, o seguinte precedente do C.Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC, art.543-C):



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE 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 nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011, sem destaques no original).

Assim, em decorrência da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art.927, par.único), a ocorrência de fraude não exime o banco do dever de indenizar terceiros de boa-fé que sofreram prejuízo.

De rigor, portanto, a determinação de restituição das quantias indevidamente subtraídas, na forma determinada pela r.sentença de primeiro grau.

Quanto ao reclamado dano moral, razão não assiste aos autores.

Embora reconhecida a falha na prestação do serviço e determinada a restituição das quantias referentes às operações impugnadas, os fatos narrados não configuram violação a direito da personalidade capaz de ensejar compensação moral.

O dano moral deve ser sempre comprovado, somente prescindindo de demonstração quando a ocorrência de determinados fatos, como o protesto indevido, fazem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

presumir a sua ocorrência.

De fato, *“podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente”* (**Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho**, in Novo curso de Direito Civil, volume III: responsabilidade Civil, São Paulo, Saraiva, 2007, p. 55).

No caso em exame, não ficou demonstrado que dos fatos narrados tenham resultado exposição vexatória, constrangimento público, ofensa à honra ou qualquer abalo à esfera íntima dos autores.

Ressalte-se que, conforme se extrai da própria narrativa da petição inicial, os valores depositados na conta do autor, à época menor de idade, não se destinavam à sua subsistência, mas consistiam em importâncias meramente simbólicas enviadas por familiares, o que afasta a alegação de prejuízo de natureza existencial ou emocional.

Desse modo, diante das circunstâncias apresentadas, não ficou comprovada lesão a uma das facetas dos direitos da personalidade dos autores, pois não se verifica, como dito, conduta pública vexatória, humilhante ou mesmo depreciativa à sua honra e à sua dignidade humana.

Portanto, deve ser integralmente mantida a r.sentença apelada, por seus próprios e suficientes fundamentos, não obstante o esforço desenvolvido nas razões recursais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante de todo o exposto, **nega-se provimento aos recursos.**

Ainda que desprovidos os recursos, deixa-se de majorar os honorários de sucumbência, nos termos do art.85, §11, do Código de Processo Civil, tendo em vista que estes já foram fixados pela respeitável sentença em seu patamar máximo legal.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora