



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000133123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002640-10.2025.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado MARIE FERNANDA RIBEIRO MACARI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO E SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

EMENTA: Direito do Consumidor. Apelação. Responsabilidade Civil. Recurso desprovido.

I. Caso em Exame

Autora ajuizou ação buscando a restituição de R\$ 89.716,31, alegando transações fraudulentas em sua conta. A sentença condenou o réu a restituir o valor, corrigido pelo IPCA e acrescido de juros pela Taxa Selic menos o IPCA, além de custas e honorários advocatícios.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco por transações fraudulentas realizadas na conta da autora, uma cliente idosa, vítima de engenharia social, e (ii) a alegação de culpa exclusiva da consumidora por falha na guarda de sua senha.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do banco é objetiva, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, devido ao risco inerente à atividade bancária.

4. A defesa do apelante, baseada na legitimidade das operações por uso de senha pessoal, é insuficiente para afastar a responsabilidade, pois a fraude constitui fortuito interno. A falha do sistema de segurança do banco em detectar movimentações atípicas é evidente.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes internas. 2. A insuficiência da validação por senha para afastar a responsabilidade em casos de engenharia social.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14.

Código de Processo Civil, art. 371, art. 85, § 11.

Jurisprudência Citada:

STJ, Súmula 479.

STJ, REsp 2052228 DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2023.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que ação foi julgada procedente nos seguintes termos: "*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a ação ajuizada por Marie Fernanda Ribeiro Macari em face de Itaú Unibanco S.A para condenar o réu a restituir à autora o valor de R\$ 89.716,31, corrigido monetariamente pelo IPCA desde a data de cada desembolso, com incidência de juros moratórios pela Taxa Selic menos o IPCA a partir da citação. Em razão do resultado do julgamento, condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor atualizado da causa."

Recorre o réu arguindo preliminarmente necessidade de complementação do polo passivo e cerceamento de defesa. No mérito, sustenta, em síntese, a legalidade das contratações, afirmando que as operações foram realizadas mediante o uso de dados pessoais e senha secreta da autora, o que caracterizaria sua anuência e afastaria qualquer vício de consentimento. Alega a culpa exclusiva do consumidor, que teria falhado em seu dever de guarda da senha, e a inexistência de falha na prestação de serviços, pugnando pela improcedência total da demanda.

O apelado apresentou contrarrazões, pugnando pela manutenção integral da sentença.

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

Análise, de início, as preliminares de ilegitimidade passiva e cerceamento de defesa arguidas pelo réu apelante.

Sustenta o réu apelante que a instituição financeira favorecida pelo golpe contra a autora deve integrar o polo passivo da ação. No entanto, tal argumento não prospera pois o objetivo desta ação é apurar a responsabilidade do banco réu pelo golpe praticado contra a autora, razão pela qual não subsiste legitimidade da instituição financeira para onde o produto da transação fraudulenta foi destinado.

Outrossim, afastar preliminar de cerceamento de defesa. Aplica-se o princípio do livre convencimento do magistrado (art. 371, CPC). Significa dizer que a dilação probatória, ou sua complementação, pode ser dispensada quando o magistrado considerar que as provas trazidas nos autos são suficientes para a solução da controvérsia, ou mesmo quando as provas requeridas pelas partes forem irrelevantes para o deslinde da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

causa, sem que isso configure cerceamento de defesa.

No mérito, o recurso não merece provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas na conta de cliente idosa, vítima de engenharia social.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento pacificado na Súmula 297 do STJ. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do art. 14 do CDC.

O cerne da defesa do apelante reside na tese de que as operações são legítimas por terem sido validadas com a senha pessoal da cliente. Tal argumento, contudo, é insuficiente para afastar sua responsabilidade.

A fraude em questão, engenharia social, constitui fortuito interno, um risco inerente à própria atividade bancária. Conforme a Súmula 479 do 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."*

A alegação de que não houve falha no sistema de segurança é frontalmente contrariada pelas provas dos autos. O sistema do apelante falhou gravemente ao não detectar e bloquear uma operação totalmente atípica e incompatível com o perfil da consumidora, uma aposentada de mais de 70 anos de idade com histórico de movimentação financeira conservadora (pg. 17/54).

A realização de empréstimo e transferências via PIX em um mesmo dia configura movimentação atípica que, por si só, deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco. As provas dos autos (pg. 55/60) evidenciam uma sequência de operações incomuns e sucessivas — contratação de empréstimo, seguida da imediata transferência dos valores para contas de terceiros — realizadas em intervalo extremamente curto. Tal padrão foge completamente ao comportamento habitual da consumidora, de modo que a ausência de bloqueio ou verificação demonstra falha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inequívoca no sistema de controle da instituição financeira.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que o dever de segurança das instituições financeiras abrange a implementação de mecanismos para identificar e obstar movimentações que destoam do perfil do consumidor:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 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. (...) 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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. (STJ - T3 - TERCEIRA TURMA - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, j. 12/09/2023)

Portanto, a r. sentença não comporta qualquer reparo, pois analisou com precisão o conjunto fático-probatório e aplicou corretamente o direito e a jurisprudência consolidada sobre o tema.

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso de apelação interposto pela ré.

Nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, **majoro** os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando o disposto nos §§ 2º a 6º, para 12%.

FLAVIO PINELLA HELAEHIL

Relator