



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000215396

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002741-68.2025.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante ANGELA MARIA RIBEIRO PELIZOLA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 13 de março de 2026.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1002741-68.2025.8.26.0309

RECORRENTE: ANGELA MARIA RIBEIRO PELIZOLA

RECORRIDO(A): ITAÚ UNIBANCO S.A.

COMARCA DE ORIGEM: JUNDIAÍ – 2ª VARA CÍVEL

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: DR. BRENO COLA ALTOÉ

VOTO Nº 531

APELAÇÃO. CONTRATO BANCÁRIO. CONSUMIDOR. FRAUDE COMETIDA POR FUNCIONÁRIO DO BANCO. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. VALOR ARBITRADO MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME.

Recurso de apelação interposto pela parte autora contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos de indenização por danos materiais e morais, reconhecendo fraude praticada por funcionário do banco dentro da agência. A sentença condenou o banco ao pagamento de R\$ 72,52 por danos materiais e R\$ 5.000,00 por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em majoração do valor fixado a título de indenização por danos morais, mantendo-se a responsabilidade civil da instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A fraude foi praticada por funcionário do banco, caracterizando falha na prestação do serviço. O valor fixado para danos morais está dentro dos parâmetros adotados pelo Tribunal, considerando o estorno administrativo dos valores.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. A autora foi vítima de fraude por funcionário do banco, caracterizando falha na prestação do serviço. 2. A indenização por danos morais deve observar critérios de proporcionalidade e razoabilidade, sem conduzir ao enriquecimento indevido.

Legislação Citada: CDC, arts. 2º, 3º; TJSP, art. 252 do Regimento Interno.

Jurisprudência Citada: STJ, Súmulas 297, 326 e 479. STJ, AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/05/14. TJSP, Apelação Cível 1004042-88.2025.8.26.0361, Rel. João Battaus Neto, j. 06/02/2026. TJSP, Apelação Cível 1033969-89.2024.8.26.0602, Rel. Valeria Longobardi, j. 05/02/2026.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

I - RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte autora contra a r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados nos autos da ação de indenização por danos materiais e por danos morais, reconhecendo a ocorrência de fraude praticada por funcionário do banco réu dentro de suas dependências.

O juízo de origem concluiu que a instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes da fraude, por se tratar de fortuito interno, reconhecendo a inexigibilidade dos débitos controversos e condenando o réu ao pagamento de R\$ 72,52, a título de danos materiais remanescentes e R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais.

Sustenta a apelante que o montante fixado a título de danos morais é insuficiente diante da gravidade dos fatos, da especial vulnerabilidade da vítima (idosa e semianalfabeta) e da conduta abusiva praticada por funcionário da própria agência bancária. Requer a majoração da verba compensatória, observando-se os critérios de proporcionalidade, razoabilidade e caráter pedagógico da condenação.

Em contrarrazões, o apelado defende a manutenção do julgado, argumentando que a indenização arbitrada está em consonância com os parâmetros jurisprudenciais adotados pelo E. Tribunal de Justiça e que houve pronta restituição administrativa da maior parte dos valores envolvidos na fraude, o que atenuaria o dano e justificaria a fixação moderada.

É o relatório do essencial.

II - VOTO

A controvérsia cinge-se à análise da pretensão recursal voltada exclusivamente à majoração do valor fixado a título de indenização por danos morais, mantendo-se incólume o reconhecimento da responsabilidade civil da instituição financeira recorrida, a qual não foi objeto de impugnação.

O recurso não comporta provimento.

Nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. 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, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento"*.

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo C. Superior Tribunal de Justiça, reconhecendo *"a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum"* (AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/05/14, DJe 16/06/14).

Da análise dos autos, depreende-se que o juízo de origem apreciou corretamente os elementos fáticos e jurídicos, dando a adequada solução ao conflito.

É incontroverso que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC, aplicável às instituições financeiras conforme Súmula 297 do STJ: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."*

A fraude foi praticada no interior da agência bancária, por empregado do próprio banco, que se valeu da confiança da cliente - idosa e semianalfabeta - para realizar empréstimo em valor superior ao pretendido, apropriar-se de parte da quantia e efetuar transações não autorizadas.

A sentença reconheceu expressamente a vulnerabilidade da consumidora, o caráter doloso da conduta e a falha grave na prestação do serviço. Consoante a 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."*

Todavia, os fatos, embora graves, foram mitigados pelo estorno administrativo dos valores pela instituição financeira. Os valores indevidamente pagos pela autora somaram R\$ 1.765,70, sendo devolvida a quantia de R\$ 1.693,17.

O ilícito partiu de funcionário da própria instituição financeira, houve manifesta quebra de confiança e maior grau de reprovabilidade da conduta. Ressalte-se, porém, que a fixação não pode conduzir ao enriquecimento indevido, devendo observar proporcionalidade.

O valor de R\$ 5.000,00 fixado pelo juízo de origem situa-se dentro dos parâmetros frequentemente adotados pelo Tribunal em hipóteses de fraude bancária envolvendo consumidores idosos, especialmente quando houve **estorno administrativo da maior parte dos prejuízos**, circunstância expressamente considerada com finalidade atenuadora, sem afastar a compensação devida.

Conforme precedentes deste E. Tribunal:

DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. GOLPE DA FALSA PORTABILIDADE. CORRESPONDENTE BANCÁRIO. PROVIMENTO DO RECURSO. I – CASO EM EXAME: Consumidor idoso, buscando portabilidade de empréstimo consignado, foi induzido a contratar três novos empréstimos mediante fraude perpetrada por correspondente bancário, com valores creditados e posteriormente transferidos a terceiros sob falsa orientação. II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraude praticada mediante correspondente bancário. Caracterização de fortuito interno. III – RAZÕES DE DECIDIR: Instituição financeira responde objetivamente por atos de correspondentes bancários (CDC, arts. 7º, 25, parágrafo único e 34). Fraude configurada mediante utilização de preposto do banco caracteriza fortuito interno (Súmula 479/STJ). Falha na prestação do serviço evidenciada. Violação ao dever de informação e boa-fé objetiva. Repetição do indébito em dobro cabível por conduta contrária à boa-fé objetiva (Tema 929/STJ). Danos morais configurados pela natureza alimentar do benefício previdenciário e descontos indevidos. IV – DISPOSITIVO E TESE: Provimento do recurso para declarar inexigibilidade dos contratos, determinar a devolução em dobro dos valores descontados junto ao benefício previdenciário e condenar ao pagamento de R\$ 5.000,00

a título de danos morais. Instituições financeiras respondem solidariamente por fraudes praticadas por correspondentes bancários em operações de crédito consignado. Legislação: CDC, arts. 3º, §2º; 6º, III, VI e VIII; 7º; 14, §§1º e 3º, II; 25, parágrafo único; 34; 42, parágrafo único. CC, arts. 389, parágrafo único; 405; 406, §§1º e 3º. CPC, art. 85, §11. Súmulas 43, 54, 297, 326, 362, 479/STJ. Temas 929 e 1.368/STJ. (TJSP; Apelação Cível 1004042-88.2025.8.26.0361; Relator (a): João Battaus Neto; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2026; Data de Registro: 06/02/2026)

Apelações cíveis. Recursos da autora e do réu. Relação de consumo. Fraude bancária praticada por correspondentes do Banco Agibank S.A mediante promessa de falsa portabilidade de empréstimo consignado. Autora induzida a compartilhar dados pessoais e a aderir, sem consentimento válido, a dois contratos de cartão de crédito consignado (RMC), que resultaram em descontos indevidos sobre benefício previdenciário. Sentença que reconheceu a ocorrência da fraude, a ausência de impugnação específica dos documentos apresentados pela consumidora e a falha na prestação dos serviços, declarando a inexigibilidade dos contratos, determinando a restituição em dobro e fixando danos morais em R\$ 2.000,00. Recurso do réu não conhecido por violação ao princípio da dialeticidade (art. 932, III, do CPC), diante da ausência de enfrentamento dos fundamentos centrais da decisão, especialmente quanto à comprovação da fraude e à responsabilidade objetiva da instituição financeira (Súmula 479 do STJ) pelo golpe. Recurso da autora parcialmente provido. Danos morais configurados e majorados para R\$ 5.000,00, considerando que os descontos suportados foram de significativa monta e incidiram sobre verbas de caráter alimentar, necessários à subsistência de pessoa idosa e de parques recintos. Recurso do réu não conhecido. Recurso da autora parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1033969-89.2024.8.26.0602; Relator (a): Valeria Longobardi; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026)

O montante indenizatório se afigura consentâneo com os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considerou-se o caráter punitivo-pedagógico da reparação, a extensão do dano sofrido pela parte autora, bem como a vedação a que a indenização se torne, para ela, fonte de enriquecimento sem causa, observada sua capacidade econômica.

Ante o exposto, pelo voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Em razão da sucumbência na fase de primeira instância, o banco réu permanece responsável pela integralidade das custas e despesas processuais e pelos honorários do patrono da autora, já fixados por equidade em R\$ 1.500,00 pelo juízo de primeiro grau.

Diante do desprovimento do recurso da parte autora, em questão que dizia respeito tão somente ao valor dos danos morais, aplica-se a Súmula 326 do STJ: *“Em ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”*.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator