



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000224966

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003508-03.2025.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado JEFFERSON PALACIO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 16 de março de 2026.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 5029/26

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS VIA PIX NÃO RECONHECIDAS. FRAUDE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I – CASO EM EXAME: Apelação da parte ré contra sentença que julgou parcialmente procedente pedido de indenização, condenando a instituição financeira ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 1.700,00 e danos morais em igual quantia, diante de transferências via PIX não reconhecidas pelo autor. A apelante suscita preliminar de litisconsórcio necessário, alegando a necessidade de inclusão do beneficiário das operações no polo passivo. No mérito, afirma regularidade das transações, realizadas a partir de dispositivo do autor e com emprego dos mecanismos de segurança habituais, além de alegar culpa exclusiva de terceiro e inexistência de dano moral. Não houve contrarrazões.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Consiste em verificar a existência de litisconsórcio necessário, se houve falha na prestação dos serviços bancários diante da responsabilidade objetiva do réu e se configurado dano moral indenizável.

III – RAZÕES DE DECIDIR: Transferências de valores via PIX – Inexistência de litisconsórcio necessário – Transações bancárias não reconhecidas pelo autor – Ausência de prova mínima de operações realizadas pela parte autora - Ônus da prova inobservado pelo réu (Art. 373, II, do CPC) - Insuficiência da alegação de que as operações foram realizadas por dispositivo vinculado à conta do autor – Boletim de Ocorrência lavrado na data dos fatos empresta verossimilhança à alegação autoral – Inexistente prova de que o ID e o IP informados como sendo do autor sejam aqueles indicados pelo apelante, tampouco de que foram eles utilizados nas transações impugnadas - Serviço não ofereceu a segurança dele esperada - Falha na prestação do serviço evidenciada – Dever de adotar mecanismos aptos a prevenir ou dificultar práticas criminosas – Incidência da Súmula 479 do STJ – Ocorrência de danos materiais - Danos morais, contudo, não configurados - Lapso temporal de quase dois anos entre o evento e o ajuizamento da demanda enfraquece a alegação de dano moral - Ausência de violação a direitos de personalidade - Inocorrência de circunstâncias específicas graves - Danos morais afastados.

IV – DISPOSITIVO E TESE: Recurso parcialmente provido para afastar a condenação por danos morais e redistribuir a sucumbência, condenando as partes,

reciprocamente, ao pagamento de custas e honorários, fixados por equidade em R\$ 1.500,00 a cada uma.

Teses de julgamento: 1. Inexiste litisconsórcio necessário entre o beneficiário de transferências fraudulentas e a instituição financeira. 2. Instituições financeiras respondem objetivamente por falhas na prestação do serviço que possibilitem fraudes, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ. 3. O dano moral não se configura quando os fatos não ultrapassam meros aborrecimentos e não há violação a direitos de personalidade. 4. Recurso parcialmente provido, com redistribuição da sucumbência.

Legislação citada: CDC, Art. 14; CPC, Art. 85, §§ 2º; CPC, art. 1.026, § 2º.

Jurisprudência citada: (TJSP, Apelação Cível 1000977-95.2025.8.26.0002, Rel. João José Custódio da Silveira, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII, j. 22/01/2026); (TJSP, Apelação Cível 1004994-42.2024.8.26.0510, Rel. Paulo Toledo, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III, j. 18/07/2025).

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 180/183, que condenou a parte requerida ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 1.700,00, bem como ao pagamento de indenização por danos morais em igual montante, cujo relatório adoto.

Recurso tempestivo e bem preparado (fl.199).

Em suas razões recursais, preliminarmente, a parte ré sustenta a necessidade de complementação do polo passivo, ao argumento de que a demanda envolve possível fraude praticada por terceiro, identificado como beneficiário das transferências impugnadas, cuja participação seria imprescindível para elucidação dos fatos, reiterando a alegação de litisconsórcio necessário.

No mérito, afirma que as operações contestadas foram regularmente realizadas mediante o cumprimento de todas as etapas de segurança, utilizando aparelho de uso habitual do autor, validado com senha eletrônica, dispositivo token e senha do cartão, negando a falha na prestação do serviço. Aduz que as movimentações se encontram dentro do perfil transacional do consumidor, tratando-se de hipótese de fortuito externo decorrente de conduta exclusiva de terceiro, insuscetível de gerar responsabilidade objetiva à instituição financeira. Por derradeiro, afirma inexistir dano material ou moral indenizável, uma vez que não houve qualquer ilícito ou defeito no serviço prestado, tratando-se de mero dissabor incapaz de ensejar reparação.

Não foram apresentadas contrarrazões.

É o relatório.

Voto.

Cinge-se a controvérsia à legitimidade das transferências bancárias realizadas via PIX e à consequente responsabilidade da instituição financeira pelos valores debitados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

De início, cumpre afastar a preliminar arguida na medida em que inexistente litisconsórcio necessário que justifique a inclusão da beneficiária da operação no polo passivo da demanda, tampouco houve denunciação à lide pela parte apelante.

Respeitado entendimento diverso, o recurso comporta parcial provimento.

Narrou a parte autora ter sido surpreendida pela realização de duas transferências de valores por meio do sistema PIX, efetuadas a partir de sua conta mantida junto à instituição recorrente, em curto espaço de tempo, destinadas à mesma beneficiária, todas em favor de pessoas físicas.

Por sua vez, a apelante sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que as transações foram realizadas pela parte autora mediante utilização de dispositivo previamente vinculado à conta.

Todavia, não logrou ela êxito em comprovar a regularidade das operações impugnadas, não sendo suficiente, para tanto, a mera alegação de que tais movimentações ocorreram a partir do dispositivo do autor, circunstância expressamente negada por ele.

É de se observar que o réu indicou um número de identificação do aparelho que seria o utilizado pelo autor (ID) e o respectivo IP do aparelho, sem que trouxesse aos autos qualquer elemento de prova de que tais números foram, de fato, cadastrados como sendo do aparelho do autor e tampouco demonstrou que esses aparelhos foram os utilizados nas operações impugnadas.

Nesse contexto processual, em que o réu não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das transações impugnadas, deixando de comprovar que teriam sido realizadas a partir de aparelho cadastrado pelo autor, a ausência de prova idônea que vincule a parte autora à realização das operações, aliada à falta de evidências quanto à adoção de medidas eficazes para a prevenção de fraudes evidencia falha na prestação do serviço e atrai aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Afinal, em relação típica de consumo, é dever das instituições bancárias manter sistemas e procedimentos capazes de detectar e bloquear transações que destoem do perfil de uso do serviço pelo cliente, com o objetivo de prevenir fraudes e assegurar a proteção do consumidor, do que, mais uma vez, não se desincumbiu a apelante, de forma satisfatória, deixando de revelar a lisura das transações impugnadas, do que se conclui foram fraudulentas.

Cumpre salientar que, por comezinho princípio de direito reforçado pela inarredável sistemática de inversão do ônus probatório, prevista no CDC, não é possível exigir da parte recorrida a produção de prova negativa, vale dizer, a demonstração de que jamais realizou as transferências contestadas.

Reforça a responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos decorrentes de falhas na segurança das operações a jurisprudência consolidada, consubstanciada na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, a impor o dever de implemento dos mecanismos eficazes de proteção e controle para evitar fraudes de sorte que não ganha coro nos autos a pretensão recursal da apelante de afastar a responsabilidade do banco sob a alegação de culpa exclusiva da vítima porque evidenciada falha na prestação do serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, razões recursais assaz convincentes não se produziram com potencial de alterar a conclusão esposada em primeiro grau quanto à responsabilidade da apelante pelo ressarcimento dos danos materiais.

De outra banda, a mesma convicção não se alcança quanto à pretensão reparatória moral à míngua de revelação de qualquer violação a direito de personalidade da parte recorrida, não tendo o caso concreto ultrapassado a esfera patrimonial e de mero dissabor.

O dano moral apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal. Quando se tratam de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

Ademais, observa-se que a parte autora somente ajuizou a presente demanda após quase dois anos do evento danoso, circunstância que enfraquece a alegação de abalo moral relevante, mormente diante da ausência de narrativa acerca de circunstâncias específicas graves.

Assim, em que pese o dissabor narrado pela parte autora, não se reconhece na hipótese em comento a ocorrência de dano moral indenizável.

Na mesma diretriz:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX NÃO RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEVER DE RESTITUIÇÃO CONFIGURADO. DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE EFETIVO PREJUÍZO EXTRAPATRIMONIAL. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA AUTORA DESPROVIDO. 1. Configura-se a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela restituição de valores transferidos mediante fraude quando não comprovada a regularidade da operação ou a culpa exclusiva da vítima. 2. A ocorrência de transferência não reconhecida, por si só, não enseja automaticamente indenização por danos morais, sendo necessária a demonstração de efetivo prejuízo extrapatrimonial que transcenda os meros aborrecimentos do cotidiano. (TJSP; Apelação Cível 1000977-95.2025.8.26.0002; Relator (a): JOAO JOSE CUSTODIO DA SILVEIRA; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2026; Data de Registro: 22/01/2026)

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE. TRANSAÇÕES

BANCÁRIAS NÃO AUTORIZADAS. AÇÃO PROCEDENTE. RECURSO DO BANCO RÉU. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória, julgada procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de condenar a parte requerida à reparação dos danos materiais sofridos pela parte autora, bem como a uma indenização por danos morais, no importe de 5 mil reais. O banco réu apela, suscitando sua ilegitimidade passiva. No mérito, aponta para culpa exclusiva da parte autora e ato de terceiros. Busca, ainda, o afastamento dos danos morais, redução do quanto indenizatório, observância da Lei nº 14.905/24 e alteração dos ônus sucumbenciais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: i) analisar a legitimidade do banco réu para figurar na demanda; ii) verificar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas; e (iii) examinar se ficaram configurados danos morais, a lei aplicável quanto aos índices de correção monetária e juros moratórios, bem como a distribuição da sucumbência III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Falha atribuída aos serviços diretamente prestados pela parte ré, o que lhe confere legitimidade. 2. No mérito, a relação entre as partes é de consumo, pressupondo a solidariedade e autorizando a inversão do ônus da prova. 3. O banco não comprovou a culpa exclusiva da parte autora na fraude, eis que as transações eram atípicas e deveriam ter sido bloqueadas por seu sistema de segurança. 4. Instituição financeira ré que responde objetivamente pela falha na prestação de seus serviços, evidenciada na hipótese dos autos, já que autorizou transações em elevado valor e de forma sucessiva, em descompasso com o perfil da parte autora. 5. Banco réu que deve restituir, portanto, os valores subtraídos da conta por ele mantida. 6. Necessidade, todavia, de afastamento dos danos morais, eis que não demonstrada a violação dos direitos de personalidade do autor. 7. Inafastável, ainda, a aplicação da Lei nº 14.905/24. 8. Modificação da distribuição dos ônus sucumbências, em face do não acatamento do pedido de danos morais, formulado na exordial. Sucumbência recíproca configurada, na hipótese. V. DISPOSITIVO: Preliminar rejeitada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1004994-42.2024.8.26.0510; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Rio Claro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/07/2025; Data de Registro: 18/07/2025)

Nesse sentir, acolhem-se parcialmente as razões recursais apenas para afastar a condenação por danos morais.

Quanto aos honorários, o STJ, ao decidir o tema repetitivo 1076, fixou as seguintes teses:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"Tema nº 1.076 (STJ) - I) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide - , os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. II) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo".

Diante do parcial provimento do recurso, tendo o autor decaído de parte significativa de seus pedidos, reajusta-se a distribuição da sucumbência, a ser fixada de forma recíproca e proporcional, determinando-se a repartição das custas e despesas processuais em partes iguais.

Cada parte deverá arcar ainda com os honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa que, diante do baixo valor da condenação e do valor da causa, fixo por equidade em R\$ 1.500,00.

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, observa-se que a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes, ensejará a imposição da multa prevista no Artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MÔNICA SOARES MACHADO
Relatora