



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000198585

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003786-48.2025.8.26.0361, da Comarca de Mogi das Cruzes, em que é apelante FABIO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso, por maioria., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MENDES PEREIRA, vencedor, ACHILE ALESINA, vencido, MENDES PEREIRA (Presidente), ELÓI ESTEVÃO TROLY, RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 10 de março de 2026.

RELATOR DESIGNADO

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 41082
Apelação nº: 1003786-48.2025.8.26.0361
Apelante: Fabio dos Santos
Apelado: Itaú Unibanco Holding S/A.
Comarca: Mogi das Cruzes

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO INDENIZATÓRIA - Transferências via Pix realizadas após contato telefônico fraudulento – “Golpe da falsa central de atendimento” - Autor que, acreditando tratar-se de central do banco, forneceu voluntariamente dados sensíveis e acesso às suas contas, permitindo resgate de aplicação e transferências para terceiros e para contas de sua titularidade - Ausência de prova de falha na prestação do serviço bancário, vulnerabilidade do sistema, vazamento de dados ou irregularidade nas autenticações - Inexistência de nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado - Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro que afastam a responsabilidade objetiva (art. 14, §3º, II, CDC) - Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido. Honorários de sucumbência majorados.

Trata-se de recurso à r. sentença de fls. 223/226, que julgou improcedentes os pedidos formulados pelo autor, extinguindo o processo, nos termos do art. 487, I do Código de Processo Civil. Ainda, condenou o autor ao pagamento de honorários, que fixou em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Aduz o apelante que o caso concreto não apresenta hipótese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, mas sim de falha na prestação de serviços pela instituição financeira apelada.

Requer a reforma da r. sentença recorrida, condenando o Itaú Unibanco Holding S/A à restituição integral dos valores subtraídos e à indenização por danos morais.

Em contrarrazões, o apelado alegou que o recurso não demonstra falha na prestação de serviço por parte do banco, e reiterou que “todas as operações foram realizadas através de IP habitual, mediante token e com senha pessoal e intransferível da parte Apelante. Inclusive a própria parte reconhece que seguiu orientação, bem como forneceu dados sensíveis para terceiro.”

É o relatório.

Segundo relatado na inicial, o autor atendeu telefonema de pessoa que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

se apresentou como integrante de central do Banco Itaú, ocasião em que confirmou tentativa de compra não reconhecida e, acreditando tratar-se de contato legítimo, forneceu dados pessoais e acessos a contas mantidas em diferentes instituições financeiras. Posteriormente, constatou movimentações realizadas em 19 de outubro de 2024, notadamente, resgate de aplicação em CDB no valor de R\$ 53.059,87 (cinquenta e três mil e cinquenta e nove reais e oitenta e sete centavos) e transferências via Pix totalizando R\$ 29.600,00 (vinte e nove mil e seiscentos reais), parte para contas de terceiros e parte para contas de sua própria titularidade em outros bancos.

O próprio autor admite que, durante a ligação, repassou dados sensíveis e seguiu instruções posteriormente atribuídas a fraudador.

A responsabilidade da instituição financeira, contudo, exige demonstração concreta de falha no serviço (art. 14 do CDC), não bastando conjecturas sobre “possível vulnerabilidade” ou meras hipóteses de vazamento de dados.

No caso, inexistente prova de que o réu tenha contribuído, por ação ou omissão, para o acesso indevido. Pelo contrário: o conjunto probatório revela que a autorização para movimentação ocorreu mediante entrega voluntária de credenciais pelo próprio correntista.

No tocante às transferências entre contas de titularidade do autor, não há ilícito. Isso porque a instituição financeira não pode bloquear operações internas do próprio correntista, tampouco monitorar “perfil comportamental” para impedir remessas lícitas entre contas do mesmo titular, sejam elas mantidas no mesmo banco ou em instituições diversas.

As demais transferências destinadas a terceiros igualmente decorrem do acesso obtido mediante fornecimento espontâneo dos dados sigilosos.

Não há demonstração de defeito no aplicativo, de falha de autenticação ou de qualquer evento imputável à instituição ré. A cadeia causal se forma exclusivamente a partir da conduta do correntista.

Reitere-se que a imputação de responsabilidade exige base concreta, e que o processo civil não admite presunções desfavoráveis em substituição à prova.

Deste modo, fatos não demonstrados nos autos não podem ser tidos como verdadeiros, em consonância com o princípio fundamental do *quod non est in actis non est in mundo* (o que não está nos autos não está no mundo), que determina que o juiz deve basear suas decisões exclusivamente nas provas e documentos registrados formalmente no processo. Assim, fatos, até reais, mas não provados, são ignorados.

O processo é um registro formal e as alegações precisam ser documentadas para ter validade jurídica, garantindo que o julgamento seja imparcial, limitado ao que foi apresentado, evitando o uso de informações externas, suposições, situações imaginárias, não provadas ou meras suposições, o que assegura que todas as partes tenham acesso às mesmas informações e possam se defender de provas surpresa e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impede o juiz de fundamentar sua decisão em elementos alheios ao processo.

A narrativa do autor contém apenas enunciados conclusivos, sem suporte probatório idôneo capaz de estabelecer nexos entre eventual falha do sistema e o dano experimentado.

A fraude, embora lamentável, desenvolveu-se por meio de interação direta entre o correntista e terceiro desconhecido, sendo inviável imputar ao banco dever de impedir o resultado, diante da existência de ato cooperativo do próprio titular da conta.

Diante desse cenário, não se verifica defeito na prestação do serviço, nem situação que autorize responsabilização objetiva da instituição ré.

Nesse sentido, jurisprudência desta C. Câmara:

“Apelação cível. Indenizatória por dano material. Golpe do boleto falso. Sentença de procedência. Inconformismo do réu. Pedido de efeito suspensivo ao recurso. Prejudicado ante o julgamento do mérito. Mérito. Autora que realizou pagamento de boleto falso, sem conferir o nome do beneficiário antes de confirmar a transação. Ausência de prova de que o boleto pago foi obtido por canais oficiais pertencentes à ré, tendo a autora afirmado na petição inicial que o boleto lhe fora enviado supostamente pela empresa franqueadora via e-mail. Negligência e falta de zelo da requerente. Hipótese de culpa exclusiva da vítima, do que se extrai rompido o nexo de causalidade alicerçador da responsabilidade objetiva da acionada, eis que configurada a exceção prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Fortuito externo. Inaplicabilidade da responsabilidade objetiva da Súmula 479 do STJ. Ausência de nexo causal e, portanto, de dever de reparação por parte da requerida. Enunciado n. 12 da Seção de Direito Privado desta C. Corte. Precedentes da Câmara. Sentença reformada. Recurso provido.”

(TJSP; Apelação Cível 1004191-67.2024.8.26.0572; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Joaquim da Barra - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2026; Data de Registro: 27/02/2026)

“CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. ART. 14, § 3º, II, DO CDC. Os contratos de empréstimo consignado foram



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

celebrados mediante procedimentos regulares, com observância dos requisitos de segurança estabelecidos pelo Banco Central do Brasil. O Banco Pan disponibilizou o crédito na conta do autor devidamente identificado, cumprindo sua obrigação contratual. O destino dado pelo cliente aos valores recebidos, consistente na transferência voluntária à empresa fraudadora, constitui fato absolutamente estranho ao risco da atividade bancária e rompe o nexo causal. A conduta do autor, pessoa capaz que voluntariamente aderiu a proposta de investimento manifestamente desproporcional (retorno superior a 100% do capital), configura culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade civil. 4. ALEGAÇÃO DE COMPARTILHAMENTO INDEVIDO DE DADOS. AUSÊNCIA DE PROVA. Inexiste nos autos qualquer elemento probatório que demonstre parceria, conluio ou atuação coordenada entre os bancos e a empresa MHJ. A alegação de que as instituições financeiras teriam fornecido dados cadastrais e informações sobre crédito disponível constitui mera conjectura desprovida de suporte probatório. O acesso da empresa MHJ a informações sobre empréstimo consignado pode ter ocorrido por múltiplos canais lícitos, incluindo declarações do próprio cliente, consultas a bureaus de crédito ou observação de descontos em contracheque.”

(TJSP; Apelação Cível 1002887-51.2023.8.26.0157; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cubatão - 2ª Vara; Data do Julgamento: 27/02/2026; Data de Registro: 27/02/2026)

Diante do exposto, nega-se provimento ao recurso de apelação, mantida a sentença de improcedência dos pedidos formulados na inicial, majorados os honorários de sucumbência para 15% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Mendes Pereira

Relator Designado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



Voto nº 40310
Apelação Cível nº 1003786-48.2025.8.26.0361
Comarca: Mogi das Cruzes
Apelante: Fabio dos Santos
Apelado: Itaú Unibanco Holding S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Adotado o relatório do i. Relator designado, apresento a minha divergência nos seguintes termos.

Trata-se de “ação de reparação por dano material c/c indenização por dano moral” ajuizada por Fabio dos Santos em face de Itaú Unibanco S/A.

Alega o apelante em sua inicial, em síntese, que foi vítima de fraude, popularmente conhecida como “golpe da falsa central” ou “golpe do falso funcionário”, ao tentar realizar o pagamento de um boleto pelo aplicativo do requerido, quando *“o aplicativo apresentou falhas e travamentos inesperados, impossibilitando o prosseguimento da transação”*.

De seguida, recebeu uma ligação da suposta central do Banco Itaú, quando a atendente solicitou confirmação de uma tentativa de compra na agência de viagens CVC da Lapa. O autor prontamente negou a transação, informando, inclusive, que residia em Mogi das Cruzes.

A partir de então, o suposto criminoso passou a solicitar alguns dados do autor, e acreditando estar cancelando a compra não reconhecida, o autor passou mencionados informações.

Posteriormente, o autor se encaminhou até agência do Banco apelado, quando teve conhecimento de diversas movimentações não reconhecidas, incluindo um resgate de investimento e diversas transações bancárias via pix.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pontua a parte autora que contestou as transações junto ao Banco Itaú, mas seu pedido foi negado com a justificativa de que as transações ocorreram com o uso da plataforma e do Itoken, que supostamente garantiriam a segurança.

Após tentativa extrajudicial de resolução da questão junto os canais de SAC e Ouvidoria do Banco requerido, foi informado que a instituição bancária não estornaria os valores, uma vez que não possuía culpa pela fraude praticada por terceiro.

Requer a condenação do banco ao pagamento de R\$ 14.600,00 a título de dano material, com a devida correção e ao pagamento de R\$ 20.000,00 a título de dano moral.

Após a determinação de emenda a inicial, foi concedido os benefícios da justiça gratuita ao autor (fl. 76).

Em contestação (fls. 82/108) arguiu o banco em caráter preliminar ilegitimidade passiva, apresentou denúncia e, no mérito, alegou culpa exclusiva da vítima visto que as transações foram realizadas após validações de segurança, token, senha pessoal e intransferível. Em decorrência disso, alega que não houve falha na prestação de serviços e requer a improcedência dos pedidos.

Réplica às fls. 197/216.

Instadas a especificarem provas (fls. 217), o autor pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fl. 220) e o banco apelado pela produção de prova oral com depoimento pessoal do autor (fls.221/222).

A r. sentença singular julgou improcedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorre o autor alegando, em síntese, falha na prestação de serviços por parte da Instituição Financeira apelada, uma vez que não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procedeu com verificação de autenticidade das transações não reconhecidas pelo requerente e ausência de bloqueio de transações atípicas sucessivas em montantes expressivos que desviam de seu padrão de movimentações bancárias.

Pontua que o golpe partiu do próprio canal de atendimento do requerido o que viola os deveres de segurança e informação por parte do banco apelado.

Alega não ter ocorrido culpa exclusiva do consumidor ou dos terceiros criminosos, uma vez que a segurança dos dados do apelante constitui dever essencial do apelado, cabendo a este adotar todas as medidas necessárias para proteger as informações de seus clientes contra acessos não autorizados.

Discorre acerca da indenização por dano material e moral que entende cabível.

Elenca julgados e trechos doutrinários que entende socorrer seu posicionamento.

Requer a reforma da sentença para que seja julgada totalmente procedente a demanda com a condenação do apelado a indenizar o autor em danos materiais no valor de R\$ 14.600,00 e danos morais no valor de R\$ 20.000,00, além da condenação ao pagamento das custas processuais, despesas e honorários advocatícios, nos termos do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Com razão.

Na hipótese dos autos, o autor sustenta que no dia 19/10/2024 foi vítima de fraude, popularmente conhecida como “golpe do falso funcionário” ou “golpe da falsa central”, quando terceiros, de forma ilícita, realizaram diversas transações não autorizadas em sua conta bancária junto ao Banco apelado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aduz que ao tentar pagar um boleto pelo próprio aplicativo do Banco, este apresentou diversas falhas e “travamentos” inesperados. Logo em seguida, recebeu ligação de suposta central quando a também falsa atendente solicitou confirmação de uma tentativa de compra não reconhecida pelo autor. Acreditando estar cancelando a compra informada e não reconhecida, o apelante informou dados pessoais e bancários.

Dentre as transações subtraídas de sua conta, destacam-se os PIX nos valores de R\$ 10.100,00 e R\$ 4.500,00, destinados a contas de interpostas pessoas, identificadas como “Roseli” e “Joyce”, fato este que resultou em um prejuízo material total de R\$ 14.600,00.

Com a inicial, a parte autora apresentou boletim de ocorrência policial (B.O. OM9442-1/2024) registrado em 21/10/2024 (fls. 20/21), mesmo dia em que o apelante foi até a agência bancária e constatou ter sido vítima de golpe e dois dias depois da ligação narrada acima, além de extrato de sua conta bancária junto ao réu desde 22/07/2024 até o dia 21/10/2024 (fls. 22/25).

Ainda, anexou procedimento administrativo “solicitação de ressarcimento e transação” com a finalidade de ressarcimento dos danos materiais de forma extrajudicial (fls. 26/27) e atestados/laudos médicos que indicam que após os fatos, o apelante desenvolveu transtorno de pânico e “ansiedade paroxística episódica” com uso de antidepressivo “clonazepam” (fls. 37/47).

Pois bem.

Os fatos narrados evidenciam a ocorrência de falha na prestação dos serviços pela instituição ré.

Os sistemas das instituições financeiras podem ser seguros, mas isto não significa serem infalíveis, tanto que as fraudes bancárias existem e não são poucas.

Com efeito, cabe às instituições financeiras zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sob pena de, não o fazendo, incorrer em falha na prestação dos serviços contratados.

Inobstante o apelante ter fornecido seus dados para terceiros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

criminosos, constata-se que o banco foi negligente ao autorizar o resgate de valores aplicados em investimento, permitindo, logo na sequência, a transferência do valor resgatado em diversas transações via PIX sucessivas e em curto espaço de tempo.

Aliás, os valores transferidos nas sucessivas transações via PIX são significativos e, em comparativo com os extratos bancários da conta do apelante de meses anteriores (fls. 22/25), destoam **completamente de seu padrão de gastos, transferências e compras.**

No mais, a ausência de limites diários previamente estabelecidos, evidenciam a falha de segurança por parte da instituição bancária.

Nesse contexto, resta evidente a falha na prestação de serviços da ré ao permitir múltiplas transações sequenciais e atípicas, com valores expressivos e em curto intervalo de tempo, incompatíveis com o perfil usual de movimentação do apelante.

Veja, não houve qualquer bloqueio preventivo ou medida eficaz de contenção dos danos por parte da instituição, evidenciando falha grave na prestação dos serviços de monitoramento e segurança, facilitando o golpe criminoso perpetrado por terceiros que culminou na transferência de valores para as contas de desconhecidos.

Neste jaez, o entendimento da Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, externado no julgamento do REsp. 1.199.782- PR, relatado pelo Min. Luís Felipe Salomão e submetido ao rito dos recursos repetitivos (art. 543-C do Código de Processo Civil de 1973):

"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".

Como se vê, não pode prevalecer a alegação do apelado de que se trata de fortuito externo e não interno, visto que o caso concreto se amolda perfeitamente ao julgado acima transcrito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E, ainda, da Súmula nº 479, do C. Superior Tribunal de Justiça:

"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Neste sentido, incabível a alegação de culpa exclusiva do autor e de terceiros, tampouco a alegação de inexistência denexo causal, devendo a apelada responder objetivamente pelos danos causados decorrentes de falhas na prestação dos serviços bancários.

Assim, tem-se que réu não se desincumbiu de seu ônus de demonstrar a adoção de medidas eficazes no bloqueio das transações fraudulentas, notadamente, múltiplas transações sequenciais e atípicas, com valores expressivos e em curto intervalo de tempo, totalmente incompatíveis com o perfil usual de movimentação do apelante.

Não bastasse isso, as transferências se deram mediante PIX.

E, infralegalmente, no que diz respeito ao denominado PIX, o fornecedor (instituição financeira) ao aderir ao serviço declara ciência dos riscos da utilização de tal plataforma, valendo destacar o risco operacional, consoante art. 88 do Regulamento Anexo à Resolução BCB nº 01/2020:

"Art. 88. Ao aderir ao Pix, os participantes declaram estar cientes de que, em decorrência da natureza de suas atividades, estarão sujeitos, em especial, aos seguintes riscos:

I - operacional, conforme definido no inciso I do art. 2º da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013, e regulamentação posterior;"

A Circular nº 3.681/2013 acima referida dispõe em seu art. 2º:

"Para os efeitos desta Circular, define-se:

I - risco operacional: possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos:

a) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos usuários finais quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar transações de pagamento;

b) falhas na identificação e autenticação do usuário final;

c) falhas na autorização das transações de pagamento;



d) fraudes internas(...)"

Logo, com fundamento no art. 33, inciso V, do Regulamento do Pix (Resolução BCB nº 01/2020), é dever do fornecedor “responsabilizar-se por fraudes no âmbito do Pix decorrentes de falhas nos seus mecanismos de gerenciamento de riscos”.

Portanto, diante da inversão do ônus da prova, quanto à falha na prestação do serviço decorrente de estelionato de que foi vítima o autor, o risco próprio da prática empresarial da ré impõe o raciocínio de que a fraude exemplificou fortuito interno, inerente à atividade desenvolvida e que não exclui a responsabilidade da instituição financeira em indenizar o autor.

Cabe ressaltar que o sucesso de empreitada criminosa ocorreu apenas porque a ré negligenciou ao não tentar averiguar/confirmar com o consumidor a autenticidade de transações sequenciais em valores totalmente incompatíveis com o padrão usual de movimentação do apelante, permitindo aos fraudadores que recebessem depósitos e movimentasse quantias de dinheiro oriundas de golpes.

Nesse sentido, essa egrégia 15ª Câmara de Direito Privado já se manifestou:

“RECURSO Conhecimento Presença dos pressupostos do art. 1.010, II a IV, do CPC. DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Fraude bancária. Golpe da falsa central telefônica. Autora que permitiu transações bancárias por terceiro fraudador. Operações, contudo, que fogem do perfil financeiro da consumidora. Má prestação de serviços caracterizada. Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC). Devolução dos valores mantida.” (TJSP; Apelação Cível 1006210-35.2022.8.26.0663; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votorantim - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2024; Data de Registro: 06/08/2024).

Dessa forma, resta evidente a responsabilidade da ré com relação aos danos materiais suportados pelo autor.

No que se refere aos danos morais, igualmente assiste razão a parte autora, ora apelante.

Com efeito, o dano moral está devidamente configurado, nos



termos da Súmula 479 do STJ, tratando-se de fortuito interno.

Evidente o grave aborrecimento sofrido pelo recorrente, o qual decorre da falha na prestação de serviço da ré, bem como da vultuosa quantia transferida para contas de terceiros fraudadores sem a diligência esperada pelo apelado.

Como se não bastasse, a instituição financeira ré persistiu na negativa de estorno dos valores, compelindo o autor a despendar tempo e recursos financeiros, além de ter que recorrer à via judicial para obter a reparação de seus prejuízos.

Como visto acima, junto à inicial, o autor comprovou tentativas extrajudiciais da resolução da questão junto os canais de SAC e Ouvidoria do Banco requerido (fls. 26/28), no entanto, as respostas foram evasivas, sem apresentação de mecanismos de prevenção à fraude.

Indubitável, no presente caso, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria de Marcos Dessaune, cujo norte defende que o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar os problemas ocasionados pelos fornecedores e prestadores de serviços constitui dano indenizável.

Nas palavras do autor:

“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível” (in “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, Ed. Revista dos Tribunais, 2011).

Vem entendendo o E. STJ que:

“Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a

teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." (...) Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...) Indisputável, destarte, a configuração dos danos morais indenizáveis, bem é de ver que considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais. (AREsp 1260458, Relator(a) Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data da Publicação: 25/04/2018) (g.n.).

Como se não bastasse, o autor é pessoa pobre na concepção jurídica do termo, beneficiário da justiça gratuita (fls. 76), e o desvio do valor de R\$ 14.600,00 de sua conta bancária por negligência do banco apelado, indubitavelmente afetou sua subsistência, expondo-o a situação de extrema vulnerabilidade.

Tanto é assim, que os atestados, laudos e receitas



médicas anexados à inicial (fls. 37/47) indicam que, após os fatos, o apelante desenvolveu transtorno de pânico e “ansiedade paroxística episódica”, necessitando do uso de antidepressivo “clonazepam”, fatos estes que extrapolam o mero aborrecimento e não podem ser ignorados.

Resta examinar o valor da indenização.

Quanto ao valor da indenização, anote-se que, se por um lado o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, por outro lado não pode ser forma enriquecimento do ofendido.

A propósito: *“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta”* (STJ, REsp. n° 318379-MG,/Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, Publicação: DJ 04/02/2002).

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve, pois, ser fixada em patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Bem assim, deve ser reformada a r. sentença para fixar indenização por danos morais a ser paga pelo réu no valor de R\$ 5.000,00. Tal quantia atende aos princípios do lenitivo à vítima, do desestímulo ao ofensor e não representa empobrecimento do réu (ainda mais levando-se em conta seu amplo poderio econômico) e nem enriquecimento sem causa do autor.

Destaca-se ainda que o *“quantum”* encontra-se dentro dos parâmetros arbitrados por essa E. Câmara em casos símiles:

Apelação cível. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Apelação da autora. Acolhimento. Preliminar. A preliminar de ofensa ao princípio da dialeticidade não merece albergue. O recurso está em termos, com impugnação adequada ao conteúdo do decisum. Preliminar rejeitada. Mérito. Ilegitimidade das movimentações. Falha no sistema de segurança. Operações destoantes do perfil da cliente. Itaú: pix de R\$2.600,00, que, conforme extratos encartados na contestação, não realiza transferências de tal monta. Nubank: pix de R\$20.000,00,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$18.000,00 e R\$6.000,00. A incompatibilidade com o perfil não se restringe aos valores, mas também à forma e objeto: sucessivas, em valores elevados, em curto espaço de tempo, para destinatários inusuais. Sistemas de segurança insuficientes para que os prejuízos fossem evitados. Ademais, o só fato de a autora ter sido vítima de golpe praticado por terceiro e enviado o dinheiro após a digitação voluntária da senha, num primeiro momento, não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do consumidor pereceram. Cliente que comunicou o ocorrido rapidamente – fato não impugnado especificamente na defesa. Registro de Boletim de Ocorrência (fls. 35/40). As instituições financeiras rés tinham o dever elementar de empreender os esforços necessários para a busca eficiente da reversão, bem como o de adotar as medidas imprescindíveis ao retorno dos recursos. Possibilidade prevista pelo MED (Mecanismo Especial de Devolução). Todavia, não houve comprovação efetiva de que foram obedecidos integralmente os protocolos ditados pela Resolução nº 1/2020 do BACEN, notadamente os artigos 38, 38-A e 41-D, §3º, inc. II, medidas imprescindíveis ao bloqueio e retorno dos recursos. Meros prints de tela que não se prestam para tal fim. Inobservância aos deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. Se for o caso, os bancos poderão manejar ação regressiva contra o protagonista do desfalque. Dever de ressarcimento ora reconhecido. Dano moral. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar. Falhas da parte demandada que, em um primeiro momento, propiciaram a prática do delito, e, posteriormente, diminuíram as chances de a autora, pessoa idosa, consumidora hipervulnerável, recuperar valores substanciais, necessários para sua subsistência. Hipótese não compreendida no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$3.000,00 em desfavor do Itaú Unibanco S/A, e em R\$7.000,00 em desfavor do Nubank S/A, conforme as peculiaridades do caso, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta Colenda Câmara. Sentença reformada. Recurso provido.

(TJSP; Apelação Cível 1066782-63.2023.8.26.0002; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/08/2025; Data de Registro: 26/08/2025)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E NULIDADE DE CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO E CARTÃO CONSIGNADO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONSUMIDOR IDOSO. FRAUDE ELETRÔNICA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Preliminar rejeitada.

Questão que se confunde com o mérito. Banco que figura como prestador de serviços bancários e responsável pelos sistemas de segurança das operações eletrônicas. 2. **RELAÇÃO DE CONSUMO.** Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do artigo 14 do CDC. Serviço defeituoso caracterizado pela ausência de segurança adequada. 3. **FRAUDE ELETRÔNICA CONFIGURADA.** Contratações de empréstimos consignados e transferências via PIX realizadas fraudulentamente por terceiros. Operações atípicas incompatíveis com o perfil de aposentada idosa com renda limitada. Concentração temporal das transações (27 a 29/11/2024) no valor de R\$ 11.354,44. 4. **INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.** Aplicação do artigo 6º, VIII, do CDC e artigo 373, II, do CPC. Impossibilidade de produção de prova negativa pela consumidora. Insuficiência da prova produzida pela instituição financeira. 5. **VULNERABILIDADE POTENCIALIZADA DO IDOSO.** Proteção diferenciada conferida pelo Estatuto do Idoso (Lei 10.741/2003) e artigo 230 da Constituição Federal. Dever de cautela redobrada das instituições financeiras. 6. **FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.** Ausência de sistemas eficazes de detecção de fraudes. Omissão em bloquear operações manifestamente atípicas. Súmula 479 do STJ. Teoria do risco da atividade (artigo 927, parágrafo único, do Código Civil). 7. **CULPA CONCORRENTE AFASTADA.** Inexistência de demonstração de contribuição substancial da vítima para o evento danoso. Risco inerente à atividade bancária que não pode ser transferido ao consumidor. 8. **NULIDADE DOS CONTRATOS.** Declaração de nulidade dos contratos de empréstimos consignados n.ºs 000808421155, 000808421156, 000808421154, 910002227450 e cartões consignados n.ºs 7318191 e 7318192. Ausência de manifestação de vontade livre e consciente. 9. **DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** Lesão aos direitos da personalidade que ultrapassa meros aborrecimentos. Falha grave na prestação de serviços com reflexos no equilíbrio emocional e financeiro da consumidora idosa. 10. **QUANTUM INDENIZATÓRIO.** Redução da indenização de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00. Observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes da 15ª Câmara de Direito Privado. 11. **COMPENSAÇÃO DOS VALORES.** Medida acertada para evitar enriquecimento sem causa. Aplicação dos artigos 368 e 876 do Código Civil. Retorno das partes ao status quo ante. **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO** para reduzir o quantum indenizatório por danos morais, mantida a declaração de nulidade dos contratos e demais condenações. (TJSP; Apelação Cível 1006779-47.2024.8.26.0281; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itatiba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025) (g.n.).

Bem assim, fixa-se indenização por danos morais a ser paga pelo réu no valor de R\$ 5.000,00, quantia esta que se mostra razoável, com observância nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios a contar do desconto indevido, por se tratar de relação extracontratual (Sumula 54 do STJ).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, até 29/08/2024, a atualização deve seguir os índices da Tabela Prática do TJSP e os juros de mora devem ser fixados em 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, aplica-se o IPCA como índice de correção monetária, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, e juros legais nos termos previstos no art. 406, §1º do CC.

Diante da procedência total dos pedidos contidos na inicial, em razão do provimento do recurso da parte autora, deve o réu arcar integralmente com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios do patrono da parte autora, fixando-os em 10% do valor do proveito econômico obtido pela parte autora (dano material de R\$ 14.600,00 e dano moral de R\$ 5.000,00), nos termos do art. 85, parágrafos 2º, do Código de Processo Civil.

Em harmonia com todo o exposto, pelo meu voto, **DAVA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator sorteado vencido



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	6	Acórdãos Eletrônicos	Mendes Pereira	2F61B68C
7	19	Declarações de Votos	Achile Mario Alesina Junior	2F743CDC

Para conferir o original acesse o site:
<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1003786-48.2025.8.26.0361 e o código de confirmação da tabela acima.