



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000226046**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004157-84.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SÍLVIO HISASHI HAYASHI, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 16 de março de 2026.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1004157-84.2024.8.26.0704

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S.A.

APELADO: SILVIO HISASHI HAYASHI

JUIZ: MÔNICA DE CASSIA THOMAZ PEREZ REIS LOBO

**Voto nº 3034**

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA COM PEDIDO ALTERNATIVO DE PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS. Sentença de procedência em parte. Insurgência do réu. Autor vítima do golpe do "motoboy". Autor que recebeu três ligações de terceiros. A primeira ligação de pessoa se dizendo de uma grande loja varejista comunicando que o pedido do autor estaria sendo processado. Segunda ligação de pessoa que se apresentou como gerente do banco réu. Terceira ligação de pessoa se dizendo delegado que estava investigando crimes e informando que seria necessário retirar o celular e os cartões do autor para que fossem periciados. Autor que sucumbiu à solicitação dissimulada de entrega do cartão a um portador com vistas a impedir a fraude. Plástico que, entretanto, continuou ativo e apto a ser utilizado. Aprovação de várias operações manifestamente fraudulentas, destoantes do perfil de movimentação do autor, que deveriam ter despertado a atenção da instituição financeira. Aplicação do Código do Consumidor. Responsabilidade objetiva do banco fundada, ainda, no art. 927 § único do Código Civil. Súmula 479 do STJ. Falha na prestação do serviço caracterizada. Não configurada hipótese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima. Devida a restituição dos valores transferidos fraudulentamente da conta do autor. Recurso provido, para julgar procedentes os pedidos formulados na inicial, afastada a culpa concorrente do autor.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 233/236 dos autos da "ação de indenização por danos materiais com pedido de tutela antecipada com pedido alternativo de produção antecipada de provas"<sup>1</sup> ajuizada por SILVIO HISASHI HAYASHI em face de ITAÚ UNIBANCO S.A., por meio da qual o MM Juiz julgou "PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, com fundamento no artigo 487, inciso

---

<sup>1</sup> R\$ 30.227,74 em maio de 2024.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*I, do Código de Processo Civil, para declarar a inexigibilidade de metade dos débitos indicados na inicial, bem como para condenar a ré a restituir metade dos valores subtraídos, a serem todos comprovados adequadamente em liquidação de sentença, além de quaisquer encargos daí decorrentes, atualizados pela Tabela Prática do E. TJSP desde cada desembolso e acrescido de juros de mora de 1% a partir da citação até a entrada em vigor da Lei nº 14.905/24 (art. 5º, II, da referida lei), e dali em diante, corrigido pelo IPCA (art. 389, parágrafo único do Código Civil) e acrescido de juros de mora pela diferença mensal entre a taxa SELIC e o IPCA (art. 406, § 1º do Código Civil). Condeno o réu, ainda, na obrigação de fazer, consistente na apresentação, no prazo de quinze dias, de todos os documentos que possua sobre as transações impugnadas. Em razão da sucumbência recíproca, condeno cada uma das partes ao pagamento de metade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios ao patrono da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor do proveito econômico da condenação ao patrono do autor e 10% sobre os pedidos não acolhidos ao patrono do réu, causa na forma do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil”.*

Recorre o autor (fls. 239/243).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 244/245), respondido em fls. 250/268 (com preliminar de ilegitimidade passiva).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

O autor narrou, na petição inicial, conforme relatório da r. sentença, que “no dia 01/03/2024, recebeu uma ligação de uma pessoa se dizendo da Magazine Luiza e que o pedido por ele realizado estaria sendo processado. Após, recebeu outra ligação de pessoa que se apresentou como gerente da instituição ré. Sustenta que tentou comunicar o gerente de que não reconhecia a compra junto ao Magazine Luiza. Em seguida, recebeu ligação de uma pessoa se dizendo ser delegado e que estava investigando crimes e que seria necessário retirar o celular e os cartões do autor para que fosse periciados. Informa que entregou os cartões e, minutos depois, os fraudadores realizaram diversas transações. Sustenta a falha no sistema de segurança da instituição financeira. Requer, ao final, a total procedência da ação para condenar o réu à restituição de todos os valores descontados, alternativamente, requer seja a ré compelida a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*apresentar informações sobre os destinatários dos valores recebidos.”*

A tutela de urgência foi concedida para determinar a suspensão da cobrança das compras impugnadas e respectivos encargos (fls. 83/85).

O réu contestou (fls. 117/137) e após réplica (fls. 220/222), sem interesse das partes na produção de outras provas, obteve a r. sentença de parcial procedência (fls. 233/236).

Inconformado com o julgamento, recorre o autor. Alega, em síntese, *“o APELANTE demonstrou que o seu perfil comportamental destoa drasticamente com as transações realizadas pelos golpistas, evidenciando assim a falha do setor de segurança da APELADA”*. Afirma *“tão logo recebeu a primeira ligação dos golpistas, antes mesmo de entregar seu cartão ao motoboy o APELANTE tentou contato com a sua gerente para averiguar a situação, porém não obteve qualquer suporte”*. Com relação à conduta do banco, afirma que *“mesmo verificando que os acessos estavam em desacordo com seu perfil, permitiu que os golpistas prosseguissem com as transações acarretando nas fraudes dos dias seguintes quando realizaram as demais transferências via PIX no dia 04/03/2024”*. Pede *“seja dado provimento reformando a r. sentença para que seja afastada a culpa concorrente do APELANTE e seja reconhecida a culpa objetiva da APELADA, condenando-a integralmente a declarar inexigível os valores lançados na fatura do cartão de crédito e o dever de restituir os valores envolvidos nas transações de PIX e saques”*.

De início, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco apelante em contrarrazões (fls.250/268). É assente na jurisprudência o entendimento de que *“(…) as condições da ação, aí incluída a legitimidade, devem ser aferidas com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial”* (REsp n. 1.834.003/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 17/9/2019, DJe de 20/9/2019.).

No caso em análise, o autor narrou que mantém conta corrente na instituição financeira ré, a quem acusa de falha na prestação de serviços. Assim, considerando que o autor imputou a prática de determinado ato ao banco, e formulou pedido em face dele, impõe-se a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conclusão de que o apelante é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda, certo que eventual responsabilidade, ou não, é questão atinente ao mérito.

No mérito, o recurso comporta provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

Assim, dentro da sistemática trazida pela lei consumerista, a ação delituosa de terceira pessoa que se utiliza, fraudulentamente, de cartão de crédito do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descurando-se de seu cuidado objetivo, agiu culposamente ao não empregar os cuidados de fiscalização devidos para garantir a segurança no fornecimento de seu serviço.

Com efeito, a atividade exercida pelo réu constitui atividade de risco. Assim, diante das fraudes que se repetem dia a dia, e da necessidade de as fornecedoras prestarem serviços adequados e seguros, cumpre-lhes dotar seu empreendimento de equipamentos e sistemas seguros e adequados para prevenir danos. Se o requerido não consegue equipar-se e aparelhar seu empreendimento para operar em atividade tão competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

No caso concreto, a fraude constada, cuja ocorrência é incontroversa, insere-se no risco inerente à atividade econômica do réu, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor.

A respeito, válido trazer à baila o entendimento sumulado pelo C. STJ na Súmula 479:

*“SÚMULA 479 - As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Destarte, para se eximir da responsabilidade que, como mencionado, é objetiva, impunha-se ao réu o ônus de demonstrar a inexistência ou impossibilidade de fraude, fato inocorrente à espécie.

Nesse sentido consolidada orientação do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. SAQUES SUCESSIVOS EM CONTA CORRENTE. NEGATIVA DE AUTORIA DO CORRENTISTA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. - É plenamente viável a inversão do ônus da prova (art. 333, II do CPC) na ocorrência de saques indevidos de contas-correntes, competindo ao banco (réu da ação de indenização) o ônus de provar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. - Incumbe ao banco demonstrar, por meios idôneos, a inexistência ou impossibilidade de fraude, tendo em vista a notoriedade do reconhecimento da possibilidade de violação do sistema eletrônico de saque por meio de cartão bancário e/ou senha. - Se foi o cliente que retirou o dinheiro, compete ao banco estar munido de instrumentos tecnológicos seguros para provar de forma inegável tal ocorrência. Recurso especial parcialmente conhecido, mas não provido (REsp 727.843-SP, Rel. Ministra Nancy Andriighi, J. 15/12/2005, DJ de 01/02/2006, p. 553)*

Ocorre que, a respeito, o réu não produziu prova suficiente nos autos, deixando de demonstrar que no momento da autorização das transações tenha procedido com o mínimo de diligência para a autorização dos débitos contestados pelo consumidor.

Em sentido contrário, forçoso reconhecer a falha na prestação de serviço do réu, porque, antes de entregar seu cartão ao motoboy o autor tentou contato com sua gerente, porém, como esta não se encontrava no setor, o autor deixou recado para que retornasse, o que não aconteceu.

Importa notar que, embora o autor tenha seguido as orientações do fraudador na ligação telefônica recebida e realizado os procedimentos que culminaram na ocorrência da fraude, as circunstâncias fáticas conferiam verossimilhança sobretudo ao telefonema, visto que o suposto funcionário do banco réu aparentava ter conhecimento dos dados



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

peçoais do autor e de sua conta bancária sendo este aspecto fundamental para legitimar a confiança nas condutas supervenientes.

Trata-se, pois, de circunstâncias que conferiram veracidade ao procedimento então dirigido pelo fraudador, que ensejaram a enganosa percepção da realidade pela autora.

Na sequência dos contatos telefônicos, e entrega do plástico ao suposto portador do banco, foram realizadas, operações (saque, transferências pix e compras) que totalizaram R\$ 30.227,14, em operações autorizadas pelo banco apesar de totalmente dissonantes do perfil do correntista (como se verifica dos extratos juntados em 31/50) - o que evidencia a falha na prestação dos serviços, como se tem entendido:

**RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICCIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. GOLPE DE ENGENHARIA SOCIAL. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. OPERAÇÕES REALIZADAS. CIRCUNSTÂNCIAS. ANÁLISE. NECESSIDADE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEFEITO CONFIGURADO.**

*1. A controvérsia principal dos autos resume-se a saber se as instituições bancárias estão obrigadas a desenvolver mecanismos inteligentes de prevenção e bloqueio de fraudes, capazes de identificar comportamentos atípicos e agir rapidamente para evitar prejuízos.*

*2. Não há falar em negativa de prestação jurisdiccional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, ainda que de forma sucinta, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.*

*3. De acordo com a orientação emanada da Súmula nº 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.*

*4. A responsabilidade das instituições bancárias somente poderá ser afastada se comprovada a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, a teor do disposto no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.*

*5. Constitui atribuição das instituições financeiras criar mecanismos capazes de identificar e coibir a prática de fraudes e de mantê-los em constante aprimoramento, em virtude do dever de gerir com segurança as movimentações de dinheiro dos seus clientes e do elevado grau de risco da atividade por elas desempenhada.*

6. Se o serviço não fornece a segurança que dele se pode esperar, levando em consideração o modo do seu fornecimento e o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, é ele defeituoso, nos termos do § 1º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

7. Uma vez comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Hipótese descartada no caso concretamente examinado.

8. Para a identificação de possíveis fraudes, os sistemas de proteção contra fraudes desenvolvidos pelas instituições bancárias/de pagamento devem considerar: i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e local em que as operações foram realizadas;

iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; e vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos. Enfim, diversas circunstâncias que, conjugadas, tornam possível ao fornecedor do serviço identificar se determinada transação deve ou não ser validada.

**9. A validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras.**

10. Sentença de parcial procedência do pedido fundada: a) na divergência entre o padrão de consumo do autor e as sucessivas transações de alto vulto em pouco mais de 10 (dez) minutos; b) na falta de atuação preventiva ou inibitória do banco réu; c) na temerária opção negocial do banco ao autorizar, de imediato, empréstimos e pagamentos de alto valor; d) na necessidade de atuação preventiva da instituição financeira ao detectar operações suspeitas e incomuns; e e) na ausência de meios para coibir operações vultuosas na conta do autor, fora de seu padrão de consumo ordinário e sem o uso de um sistema antifraudes eficiente.

11. Recurso especial provido.

(REsp n. 2.229.519/DF, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025 – destaques nossos.)

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio destas, contato do banco para confirmação da solicitação (o que só ocorreu no dia seguinte, cf. fls. 29), não tendo havido observação de qualquer



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

procedimento básico de segurança para concretização da operação, o que revela falha na prestação dos serviços, notadamente porque o valor das transações realizadas (em 01/03/2024: Saque no caixa eletrônico de R\$ 1.500,00; compra com cartão em SUBADQ.\*ME IMPORTS no valor de R\$ 3.329,90; compra com cartão em AUTO POSTO 1600 no valor de R\$ 156,00; compra com cartão em CAPPTA \*47976144 ALICE no valor de R\$ 2.749,96; SUBADQ.\*ME IMPORTS no valor de R\$ 1.999,92; no dia 02/03/2024: compra no cartão em CAPPTA \*52672810 MARIA no valor de R\$ 4.582,20; compra no cartão em CS FORROS E REFORMAS SAO PAULO BRA no valor de R\$ 5.979,30; em 04/03/2024: PIX no valor de R\$ 3.420,00 e PIX no valor de R\$ 2.380,00 e PIX no valor de R\$4.130,46) destoava completamente do perfil de movimentação bancária do autor.

Conforme extratos bancários às fls. 22/24, não se verifica a ocorrência de transações do tipo PIX de valores tão expressivos, e da fatura de cartão de crédito às fls. 25/27 e 31/54 o que se verifica é um padrão enxuto de movimentações de valores não expressivos. Sendo assim, era de incumbência da instituição financeira a checagem, em tempo real, da regularidade das transações, sobretudo porque fugiam ao padrão de gastos do consumidor, conforme documentação que instruiu a petição inicial.

O sistema de detecção de fraude deveria ser acionado automaticamente, impedindo que as operações se ultimassem. No mínimo, deveria ter sido confirmado junto ao autor, se era de sua vontade realizar tais operações. Nesse aspecto reside a culpa do réu, na modalidade da negligência (artigo 186 do Código Civil).

Por outro lado, o autor bem demonstrou que, tão logo constatada a fraude, atuou diligentemente, lavrando boletim de ocorrência (fls. 17/19) e contestando as operações ao banco (fls. 28/29).

A fraude verificada, como já referido, insere-se no risco inerente à atividade econômica do requerido, por se tratar de instituição bancária, não elidindo sua responsabilidade pelos danos advindos ao consumidor, à luz da teoria do risco profissional, nos termos do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nessa senda, de se consignar que não é a entrega do cartão ao fraudador que possibilita a realização de compras, mas sim o sistema do banco que permite que terceiros, passando-se pelo titular do cartão, e sem a anuência deste, realizem as transações. A falha, portanto, consiste na falta de segurança do sistema do banco, e não na entrega do cartão, de modo que não há que se falar em culpa concorrente da vítima.

Confira-se:

*PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO BANCÁRIO. AÇÃO DE CONHECIMENTO. GOLPE DO MOTOBOY. 1. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 489 E 1.022 DO CPC. OMISSÃO E NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. 2. OPERAÇÕES FINANCEIRAS. INCOMPATIBILIDADE COM O PADRÃO DE CONSUMO DO CORRENTISTA. **APLICAÇÃO DA CULPA CONCORRENTE PELO TRIBUNAL ESTADUAL. ENTENDIMENTO EM DIVERGÊNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ.** 3. **FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. AGRAVO CONHECIDO. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO.***

*1. Não há falar em omissão, falta de fundamentação e/ou negativa de prestação jurisdicional, na medida em que o Tribunal estadual dirimiu, fundamentadamente, a questão que lhe foi submetida, apreciando a controvérsia posta nos autos.*

*2. Esta Terceira Turma firmou entendimento de que a instituição financeira deve responder objetivamente pelo dano sofrido pelas vítimas do golpe do motoboy quando restar demonstrada a falha de sua prestação de serviço, por ter admitido transações que fogem do padrão de consumo do correntista.*

*3. Os bancos respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores, independentemente de culpa, ou seja, se o banco não ofereceu segurança adequada, ele é responsável pelos prejuízos, incluindo os de ordem moral.*

*4. Agravo conhecido para dar parcial provimento ao recurso especial.*

*(AREsp n. 2.999.497/DF, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 13/10/2025, DJEN de 16/10/2025 – destaques nossos)*

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento ao recurso** para o fim de julgar integralmente procedentes os pedidos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

iniciais, declarando a inexigibilidade de todas operações contestadas e determinando a cessação da cobrança respectiva bem como condenando o réu a restituir a ao autor integralidade os valores subtraídos ou cobrados, a serem todos comprovados em liquidação de sentença, além dos encargos daí decorrentes. Por força da sucumbência, responderá o réu pelo pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 12% do valor atualizado da causa.

**CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO**

Relatora