



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000253708

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004402-47.2023.8.26.0408, da Comarca de Ourinhos, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado PICCIRILLO E VOLPE LTDA. – ME.

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 em parte 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 WALTER FONSECA.

São Paulo, 23 de março de 2026.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO Nº 1004402-47.2023.8.26.0408

COMARCA DE OURINHOS

APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A

APELADO: PICCIRILLO E VOLPE LTDA. – ME

JUÍZA: DÉBORA CRISTINA FERNANDES ANANIAS ALVES FERREIRA

Voto nº 3065

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA Transações bancárias sequenciais por meio de pix. Pretensão de ressarcimento, por fraudulentas. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva. Art. 14, do CDC. Aplicação da 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. Falha na prestação do serviço caracterizada. Não configurada hipótese de culpa exclusiva ou concorrente da vítima, que atuou diligentemente. Devida a restituição dos valores transferidos fraudulentamente da conta da autora, decotado o valor pago por correqueira em razão de acordo homologado nos autos. Sentença mantida, nesse ponto. JUROS Sentença proferida na vigência da Lei 14.905/2024. Juros que devem ser calculados de acordo com a atual redação do art. 406 do CPC. Sentença reformada, nesse ponto. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação (fls. 452/464) interposto contra a r. sentença de fls. 431/439 (não modificada em sede de embargos de declaração, cf. fls.449), dos autos da *ação condenatória*¹ ajuizada por PICCIRILLO E VOLPE LTDA. – ME em face de ITAÚ UNIBANCO S/A. e BANCO SANTANDER BRASIL S/A, por meio da qual a MM^a Juíza julgou procedente o pedido inicial em face do primeiro

¹ R\$80.500,00 em julho de 2.023



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

requerido², condenando “a parte requerida a restituir à parte autora a quantia de R\$ 25.500,00 (vinte e cinco mil e quinhentos), com incidência de atualização a partir de seu desembolso da conta, e de juros legais de mora de um por cento ao mês a partir da citação; e extingo o feito com resolução de mérito com fulcro no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil”, e, em face da sucumbência, condenou o requerido ITAÚ UNIBANCO S/A. ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Recurso tempestivo, preparado (fls.465/466) e respondido (fls. 472/478).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

A autora narrou na petição inicial, conforme relatório da r. sentença, que “no dia 28/03/2023 ocorreram diversas movimentações bancárias por via pix nas contas bancárias que possui junto às partes requeridas a qual desconhece ter realizado o que lhe acarretaram um prejuízo no valor de R\$ 80.500,00 (oitenta mil e quinhentos reais), pelo que pretende sejam as requeridas condenadas a lhe pagar indenização”.

Vieram contestações, com documentos, do ITAÚ UNIBANCO S/A. (fls. 83/171) e do BANCO SANTANDER BRASIL S.A. (fls. 173/269), as quais mereceram réplica em fls. 273/278.

O autor e o BANCO SANTANDER BRASIL S.A. se compuseram (fls. 282/283) e o autor requereu “o prosseguimento do feito em seus ulteriores termos somente quanto ao valor remanescente de R\$ 25.500,00 (vinte e cinco mil e quinhentos reais) contra a Requerida Itaú” (fls. 284).

Em saneador (fls. 287/289), o acordo de fls. 282/283 foi homologado, extinto o processo em relação ao réu Banco Santander Brasil S.A, com fundamento no artigo 487, inciso III, letra "b", do CPC; foi rejeitados a preliminar de ilegitimidade passiva e o pedido de denunciação

² (o processo foi extinto o processo em relação ao BANCO SANTANDER BRASIL S/A, diante da homologação do acordo firmado entre as partes às fls. 282/283)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da lide; e foi deferida a produção de prova oral.

Em audiência perante o Juízo de origem, frustrada a conciliação, foi colhido o depoimento pessoal do representante da autora (fls. 425/428).

Sobreveio, então, a r. Sentença de procedência.

Recorre o réu ITAÚ, alegando que as operações impugnadas foram regularmente autenticadas mediante o uso de aparelho de uso habitual do cliente, com validação por senha eletrônica, iToken e senha do cartão, inexistindo falha na prestação do serviço. Afirma que a robustez dos sistemas de segurança, que contam com quatro barreiras de validação, demonstra a autoria das transações ou, alternativamente, a culpa exclusiva da parte apelada pela quebra do dever de sigilo de seus dados, o que afasta a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Sustenta que a presunção de autenticidade e autoria das transações eletrônicas, amparada pelo art. 411 do CPC e pela Medida Provisória 2.200-2/2001, não foi ilidida por prova em contrário. Insiste em que o banco atuou apenas como intermediador da transferência via PIX, sendo indevida sua condenação sem a integração dos beneficiários dos valores ao polo passivo da lide. Pede *"seja dado provimento ao presente recurso para que ocorra o acolhimento das preliminares anulando-se a r. sentença para que ocorra a correta instrução, incluindo-se os beneficiários no polo passivo, e, no mérito, seja reformada a r. sentença, para o feito seja julgado integralmente improcedente, subsidiariamente, que seja reformada a sentença, reduzindo-se o valor do dano moral fixado bem como alterado a forma de correção e aplicação de juros, tudo conforme as razões expostas acima."*

De início, não comporta acolhimento a alegação preliminar de ilegitimidade passiva da instituição financeira. Como é sabido, *"[...] O exame das condições da ação, como a legitimidade ad causam, deve ser realizado de acordo com a Teoria da Asserção, isto é, à luz das afirmações do autor constantes na petição inicial, sem qualquer inferência sobre a veracidade das alegações ou a probabilidade de êxito da pretensão deduzida"* (AgInt no REsp 1931519/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em 30/08/2021, DJe 02/09/2021).

Assim, uma vez que as partes mantêm relação contratual e o autor imputa ao requerido falha na prestação de serviços, as alegações postas na inicial são suficientes para legitimar o réu a responder à demanda; eventual responsabilidade do banco é matéria a ser analisada no mérito da causa.

Igualmente, não prospera a denunciação da lide.

Com efeito, o art. 88 do CDC estabelece que, na hipótese do art. 13, parágrafo único do CDC, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir nos mesmos autos, mas vedada a denunciação da lide.

Com o objetivo de facilitar a defesa do consumidor em juízo e contribuir para a duração razoável do processo, a jurisprudência tem adotado interpretação extensiva ao art. 88 para rejeitar a denunciação da lide nas lides que envolvem relação de consumo.

Nesse sentido:

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSO CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. DENUNCIAÇÃO À LIDE DA CONSTRUTORA. NÃO CONFIGURADA HIPÓTESE DE LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO. DEFICIÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. SÚMULA 284/STF. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO (...) 2. O entendimento desta Corte Superior é de que, em se tratando de relação de consumo, descabe a denunciação da lide, nos termos do art. 88 do Código de Defesa do Consumidor. 3. A jurisprudência do STJ se firmou no sentido de que “o Código de Processo Civil de 2015 não prevê a obrigatoriedade da denunciação da lide em nenhuma de suas hipóteses. Ao contrário, assegura o exercício do direito de regresso por ação autônoma quando indeferida, não promovida ou proibida (CPC/2015, art 125, caput, e § 1º) (AgInt no AREsp n. 1.962.768/RJ, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 14/12/2021, DJe 17/12/2021) 4. Agravo interno desprovido”(AgInt no AREsp n. 2.026.035/RN, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 30/5/2022, DJe de 2/6/2022);

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AUTOS DE AGRAVO DE INSTRUMENTO NA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ORIGEM - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. INSURGÊNCIA DA PARTE AGRAVANTE. 1. "O entendimento desta Corte Superior é de que, em se tratando de relação de consumo, descabe a denunciação da lide, nos termos do art. 88 do Código de Defesa do Consumidor" (AgInt no AREsp n. 2.026.035/RN, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 30/5/2022, DJe de 2/6/2022). Incidência da Súmula 83/STJ. 2. Agravo interno desprovido" (AgInt no AREsp n. 2.232.760/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 29/5/2023, DJe de 1/6/2023);

Assim, eventual pretensão regressiva deverá ser deduzida em ação própria.

No mérito, a r. Sentença deu adequada solução à lide, merecendo apenas reparo pontual relativo aos consectários.

A lide - como **assentado na r. Sentença e não impugnado nas razões de apelação** - 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 ambiente virtual bancário do consumidor para realizar transações, 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

competitiva e arriscada e oferece serviços deficientes, assume a obrigação de arcar com os prejuízos daí decorrentes.

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

Desse modo, o fato de terceiros terem logrado êxito em acessar a conta bancária da autora, e conseguido realizar diversas transações, fraudulentas, não basta para configurar o fato exclusivo de terceiro a excluir a responsabilidade do apelante (art. 14, § 3º, II, do CDC), notadamente porque as transações impugnadas (fls. 121/125), todas realizadas após o final do expediente comercial/bancário ostentam **padrão sequencial** que foge completamente ao perfil de movimentação da conta da autora, como se constata dos extratos juntados pela própria apelante em fls. 126/170 (relativos a apenas uma das contas envolvidas na transação, registre-se; não foram juntados os extratos referentes à conta 30903-8); foram duas transferências por PIX QR code no valor de R\$ 21.000,00, com diferença de 6 segundos (17h16m22s e 17h16m16s) as transferências dos demais valores, todas por PIX, foram realizadas em seguida, em menos de uma hora: às 18h01 (R\$ 30.000,00), 18h35 (R\$ 4.500,00) e 18h47 (R\$ 4.000,00).

Tais constatações corroboram a verossimilhança da narrativa da autora, que demonstrou comportamento diligente, providenciando a lavratura de boletim de ocorrência imediatamente após a ciência do fato, assim como comunicação ao réu (fls. 14/15 e fls. 28/29).

O banco réu possui o dever de fornecer segurança suficiente em suas plataformas digitais a fim de evitar que terceiros adentrem o ambiente interno da conta bancária de seus consumidores e efetuem transações passando-se por estes.

Com efeito, era de se esperar maior cautela do banco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao permitir as transações em tela, inclusive eventual bloqueio destas, ou contato do banco para confirmação da solicitação, não havendo observação de qualquer procedimento básico de segurança para concretização das operações, o que revela falha na prestação dos serviços, notadamente porque o vultoso valor das transações sequenciais realizadas.

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

Nessa senda, infere-se a falha na prestação do serviço, porquanto deixou de tomar as cautelas necessárias, advindo a violação de um dever contratualmente assumido, de gerir e garantir a segurança do sistema bancário a seus clientes.

Tal é a orientação que se consolidou no C. STJ:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. 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 jurisdicional 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 comercial 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.)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nesse sentido, já decidiu este E. TJSP:

APELAÇÃO – BANCÁRIO – DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS – FRAUDE PRATICADA POR TERCEIRO – FORTUITO INTERNO – IMPROCEDÊNCIA - INCONFORMISMO DO AUTOR - ACOLHIMENTO - Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou na contratação de empréstimo pessoal, com transferência do crédito, via PIX, em favor do fraudador – Ligação efetivada por suposto representante do banco – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas - Caso em que as operações foram realizadas em sequência ao mesmo destinatário, e destoam do perfil do correntista, conforme alegado na inicial e comprovado nos autos – Regulamentação do BACEN que autoriza o bloqueio cautelar das transferências via PIX quando há suspeita de fraude – Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ – Danos materiais – Devida a restituição dos valores relativos ao prejuízo financeiro em decorrência das movimentações dos golpistas - Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$5.000,00 - Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto, considerada a dinâmica dos fatos, a situação e comportamento do ofendido que contribuiu para a ocorrência do golpe – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

(TJSP; Apelação Cível 1011127-35.2024.8.26.0564; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025 – destaques nossos)

AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Furto de Celular - Utilização dos dados da autora em aplicativo e plataforma das rés, culminando em transferência de valores a pessoas desconhecidas (saques, transferências de valores via PIX). Demanda julgada improcedente – Fortuito interno Responsabilidade objetiva nos termos do artigo 14 do CDC. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Aplicação da Súmula 479 do STJ, por ser risco da atividade bancária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

– *Dano material - Ressarcimento integral dos valores descontados das contas bancárias) - Dano moral fixado em R\$ 10.000,00 (que deverá ser repartido na proporção de 1/3 para cada ré) – Precedentes da Corte – Reparação determinada – Sentença reformada – Sucumbência carreada às rés – RECURSO PROVIDO (TJ-SP - AC: 1006839-40.2022.8.26.0006, Relator: Ramon Mateo Júnior, Data de Julgamento: 30/12/2022, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 30/12/2022).*

Bem assim, sendo incontroverso que as operações contestadas se deram mediante fraude, era mesmo de rigor a procedência do pedido - tal como ajustado nos moldes da petição de fls. 284 após acordo com o Santander, que ressarciu em parte os prejuízos da autora .

Merece ajuste a r. Sentença apenas no que concerne aos juros, os quais, devidos desde a citação, devem ser calculados em conformidade com a atual redação do art. 406 do Código Civil.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento ao recurso**, apenas para corrigir a disposição relativa ao cálculo dos juros.

Em razão do parcial provimento, não cabe a fixação de honorários recursais (tema 1059 do STJ).

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora