

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**Registro: 2026.0000331138**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004630-46.2025.8.26.0248, da Comarca de Indaiatuba, em que é apelante SILVANA APARECIDA ELIAS FILIPIN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em 13ª 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 Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente sem voto), SIMÕES DE ALMEIDA E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

**NELSON JORGE JÚNIOR**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica

-- voto n. 38.963 --

**Apelação cível n. 1004630-46.2025.8.26.0248**

**Apelante:** SILVANA APARECIDA ELIAS FILIPIN

**Apelados:** ITAÚ UNIBANCO S/A e LEONARDO FERNANDES RICARDO

**Comarca:** Indaiatuba —4ª Vara Cível

**Juiz de Direito Sentenciante:** Glauco Costa Leite

Sentença disponibilizada em: 29/09/2025

APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA- GOLPE DO MOTOBOY - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - NEXO CAUSAL EXISTENTE.

- Consumidor - “Golpe do Motoboy” - Movimentação bancária por terceiros- Transação nitidamente destoante do padrão de consumo da correntista- Dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações - Exclusão do nexo causal - Impossibilidade:

- É dever da instituição financeira zelar pela segurança das transações de seus clientes, razão pela qual, falhando nessa tarefa, não há exclusão do nexo causal pela movimentação de conta bancária e lançamentos indevidos de compra a débito e saques imputados à autora, vítima do “golpe do motoboy” - Declaração de inexigibilidade das compras a crédito e saques.

DANO MATERIAL

- Consumidor- “Golpe do Motoboy”- Lançamento indevido de compras a débito e saques- Responsabilidade objetiva do banco - Relação de consumo - Verificação- Restituição - Cabimento:

- Tendo sido demonstrado prejuízo ao patrimônio da autora por ato ilícito imputável ao banco réu, de rigor que seja condenado à reparação.

DANO MORAL

-Transações contestadas- Movimentação em conta corrente- Fraude - Responsabilidade objetiva da instituição bancária- Relação de consumo -Inteligência da Súmula 479 do STJ - Indenização - Cabimento - Danos presumidos na espécie:

- A realização de transações bancárias indevidas, por meio do uso de movimentação da conta bancária, implica a observação do que dispõe a Súmula 479 do STJ, que responsabiliza objetivamente a

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

instituição bancária por ações de terceiros, e gera, por si só, o dever de indenizar por danos morais, presumidos na espécie.

DANO MORAL

– Fixação que deve servir como repreensão do ato ilícito – Enriquecimento indevido da parte prejudicada – Impossibilidade – Razoabilidade do quantum indenizatório:

– A fixação de indenização por danos morais deve servir como repreensão do ato ilícito e pautada no princípio da razoabilidade sem que se transforme em fonte de enriquecimento indevido da parte prejudicada.

RECURSO PROVIDO.

**Vistos etc.**

Trata-se de apelação interposta contra sentença proferida a fls. 175/180 nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais proposta por SILVANA APARECIDA ELIAS FILIPIN contra ITAÚ UNIBANCO S/A e LEONARDO FERNANDES RICARDO, que **julgou improcedente** o pedido autoral em relação ao BANCO ITAÚ, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, com suspensão da exigibilidade ante a gratuidade, e **julgou procedente** o pedido em face de LEONARDO FERNANDES RICARDO para condená-lo a pagar indenização por danos materiais de R\$ 17.198,00, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde o evento danoso, ambos pela taxa SELIC, a partir de 23/03/2022, bem como indenização por danos morais de R\$ 10.000,00, com correção monetária a partir da sentença e juros de mora desde o evento danoso, observando-se, no primeiro período, a incidência da SELIC com dedução do IPCA/IBGE e, no segundo, a incidência exclusiva da taxa SELIC, além de condenar o requerido ao pagamento das custas e honorários de 10% do valor da

condenação.

Irresignada, recorre a autora a fls. 184/193 afirmando, que comunicou ao banco movimentações suspeitas e atípicas e que a instituição financeira permaneceu inerte, deixando de acionar mecanismos de segurança e de bloqueio preventivo.

Sustenta a incidência do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, bem como o dever do banco de identificar e impedir transações destoantes do perfil da correntista, aduzindo que a falha do serviço resta evidenciada quando, mesmo após inúmeros pedidos de impugnação, não houve providência eficaz para mitigar danos.

Invoca precedente do STJ segundo o qual as instituições financeiras têm o dever de segurança e de verificação de movimentações atípicas e a hipervulnerabilidade do consumidor idoso, requerendo a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos também em relação ao banco, com condenação por danos materiais e morais.

O recurso é tempestivo, e dispensado de preparo diante da gratuidade concedida à autora (fls. 43) e fica recebido, nesta oportunidade, nos efeitos devolutivo e suspensivo, nos termos do art. 1.012, *caput*, do Código de Processo Civil.

O réu contra-arrazoou a fls. 198/209, pugnando pela manutenção da sentença por seus próprios fundamentos.

**Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 93).**

**É o relatório.**

I. SILVANA APARECIDA ELIAS FILIPIN ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais contra ITAÚ UNIBANCO S/A e LEONARDO FERNANDES RICARDO narrando que, em 23/03/2022, recebeu ligação de suposto preposto do banco informando compra não reconhecida, tendo sido instruída a providenciar o cancelamento na central e a entregar seu cartão a um funcionário que iria buscá-lo em sua residência, após o que verificou diversas compras totalizando R\$ 17.198,00. O indivíduo envolvido, identificado como LEONARDO, chegou a ser preso em razão de crimes semelhantes. Requereu o ressarcimento dos danos materiais de R\$ 17.198,00 e compensação por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Após contestação do banco e revelia do corréu LEONARDO, sobreveio sentença que acolheu integralmente o pedido em face do estelionatário e o rejeitou quanto à instituição financeira. Recorre a AUTORA, buscando a responsabilização solidária do banco, que comporta provimento.

Na hipótese vertente, verifica-se relação tipicamente consumerista, sendo aplicável, o quanto dispõe a Lei n. 8.078/1990, enquadrando-se as partes, perfeitamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor, expressos pelos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

É, ademais, o que preconiza a **Súmula 279 do C. Superior Tribunal de Justiça**: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Dessa forma, a responsabilidade da instituição financeira pela reparação de eventuais danos suportados por seus consumidores independe de comprovação de culpa, exigindo apenas o defeito na prestação do serviço, o dano e o nexo causal entre eles, conforme disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Neste particular, quer em virtude da imperiosa inversão do ônus da prova, decorrente da hipossuficiência técnica da consumidora (CDC, art. 6º, VIII); quer em razão da impossibilidade de produção de prova acerca de fato negativo genérico (de que não realizou as indigitadas operações), cabia ao réu demonstrar a regularidade das transações imputadas à autora, ônus do qual não se desincumbiu.

E, embora a autora tenha entregado seu cartão bancário ao motoboy, com o fornecimento de informações confidenciais, contribuindo para o aperfeiçoamento de fraude, as circunstâncias fáticas atribuíam verossimilhança à ligação telefônica e a falha de segurança no sistema do réu possibilitou a realização de diversas operações, de forma seriada e em valores elevados, fora do padrão de utilização da autora.

Ainda que a culpa tenha sido de terceiro, isso não afastaria a responsabilidade objetiva do réu pelos danos causados no âmbito de suas operações bancárias. Tem-se que a hipótese é de fortuito

interno, por inobservância dos deveres de segurança e de sigilo de dados.

Nesse sentido, entendimento pacificado pelo **Colendo Superior Tribunal de Justiça** com a edição da 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”.

Ademais, cumpre observar que a autora é idosa, devendo ser levado em consideração que há lei específica para tutelar seus direitos e que se encontra em situação de vulnerabilidade tanto por ser consumidora, quanto por ser idosa.

Nesse sentido, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, que considerou, em caso análogo ao dos autos, que “a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.” **(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)**

No mesmo julgado, restou consignado que:

*“Recentemente, esta Terceira Turma STJ decidiu que o banco 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 (REsp 1.995.458/SP, Terceira Turma, julgado em 9/8/2022, DJe 18/8/2022; REsp 2.015.732/SP, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe 26/6/2023; e AgInt no AREsp*

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*2.201.401/RJ, Terceira Turma, julgado em 29/5/2023, DJe 1/6/2023).”  
(grifo nosso)*

No tocante às operações impugnadas, observa-se haver padrão nitidamente atípico, tanto pela concentração temporal quanto pela natureza e destinação dos gastos.

Consoante se extrai dos autos, no mesmo interregno houve duas aquisições parceladas em estabelecimento de móveis, uma no valor de R\$ 999,60 em cinco parcelas e outra no valor de R\$ 884,00 igualmente em cinco parcelas, além de compras em casa de autopeças no montante de R\$ 820,00 em quatro parcelas, seguidas de retirada de R\$ 4.500,00 vinculada ao cartão da conta corrente, perfazendo o total de R\$ 17.198,00. Essa sequência não se coaduna com o consumo cotidiano médio e denota evidente mudança abrupta de padrão, apta a acionar rotinas de verificação adicional e bloqueio preventivo por parte da instituição financeira.

Assim, impõe-se o decreto de procedência também contra ITAÚ UNIBANCO S.A., condenando-o solidariamente ao pagamento das indenizações por danos materiais e morais já arbitradas na sentença em relação ao corréu LEONARDO FERNANDES RICARDO, bem como ao pagamento das verbas sucumbenciais.

**II.** Ante o exposto, por meu voto, **dá-se provimento ao recurso** para julgar procedente a ação com relação ao Itaú Unibanco S/A, nos termos do v.acórdão.

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
13ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Condena-se Itau Unibanco ao pagamento de custas e despesas processuais, e aos honorários advocatícios da autora, arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, de acordo com o artigo 85, §2º do novo Código de Processo Civil.

Respeitadas as decisões dos tribunais superiores, pelas quais vêm afirmando ser preciso o pré-questionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais inferidos violados e a fim de ser evitado eventual embargo de declaração, tão só para esse fim, por falta de sua expressa referência na decisão então proferida, ainda que examinado de forma implícita, dou por pré-questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

**Nelson Jorge Júnior**

**-- Relator --**