



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000343176

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006827-06.2024.8.26.0281, da Comarca de Itatiba, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado LOURIVAL DE SOUSA CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL Nº 1006827-06.2024.8.26.0281

APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A

APELADO: LOURIVAL DE SOUSA CARVALHO

COMARCA: 2ª VARA CÍVEL DE ITATIBA

JUIZ(A) DE 1ª INSTÂNCIA: MARIANE CRISTINA MASKE DE FARIA CABRAL

VOTO Nº 1.128

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. GOLPE FALSO FUNCIONÁRIO. EMPRÉSTIMO E TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco corréu. Alegação de ausência de responsabilidade em razão de culpa exclusiva do consumidor. Inocorrência. Fraude bancária perpetrada por terceiro que se passou por funcionário oficial. Configurada falha na segurança interna e deficiência nos mecanismos de verificação de transações atípicas. Responsabilidade objetiva do banco, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula nº 479 do STJ. Fortuito interno caracterizado. Acolhimento, contudo, da delimitação da responsabilização. Não é cabível a responsabilização solidária do banco apelante por transação fraudulenta ocorrida por meio de outra instituição financeira. Afastamento dessa condenação, com a manutenção das demais determinações da sentença. Danos morais configurados. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização bem fixada em R\$ 5.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Col. 16ª Câmara de Direito Privado. Sentença parcialmente reformada. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 308/318, que julgou a ação parcialmente procedente para (i) declarar a nulidade e inexigibilidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 19.000,00, contratado em 02 de setembro de 2024 (fls. 22-24), devendo o réu Banco Itaú S/A cancelar quaisquer débitos ou parcelas vincendas dele decorrentes, abstendo-se de negativar o nome do autor por tal dívida; (ii) condenar os réus solidariamente a restituírem ao autor o montante de R\$ 10.435,00 referente às transações fraudulentas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(PIX e boleto); e (iii) condenar os réus solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Em suas razões recursais, o Banco Itaú sustenta a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor, o que afastaria a sua responsabilidade objetiva. Defende que não seria possível o bloqueio da transação, pois essa foi realizada de forma legítima, com a utilização das credenciais do cliente, por meio do aparelho já habilitado há anos para tanto. Alega possuir diversos mecanismos de proteção, seja para acesso ao aplicativo, seja para monitoramento das transações atípicas, porém a transação em questão não entraria em nenhuma dessas categorias. Sustenta, ainda, a inexistência do dano alegado e requer que o Banco Bradesco seja responsabilizado de forma exclusiva pelas transações realizadas em sua instituição. Por fim, requer o afastamento da indenização por danos morais.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado, com apresentação de contrarrazões às fls. 361/373.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenizatória proposta em face do Banco Itaú S/A e Banco Bradesco S/A. Narra o autor, em síntese, que foi vítima de golpe ("da falsa central"), no qual terceiros o induziram a acreditar que seria necessário o fornecimento de dados sensíveis para o cancelamento de transações suspeitas em suas contas bancárias, o que permitiu o acesso indevido a suas contas e a contratação fraudulenta de um empréstimo de R\$ 19.000,00, além da realização de pagamentos de boletos e transferências via PIX, totalizando um prejuízo de R\$ 34.434,00.

Relata que, ao perceber que tinha sido vítima de fraude, registrou boletim de ocorrência (fls. 25/30) e ajuizou a presente demanda para buscar o cancelamento do empréstimo, a recuperação dos valores subtraídos e indenização pelos danos morais sofridos.

Foi então proferida a r. sentença ora guerreada, que julgou a ação parcialmente procedente para (i) declarar a nulidade e inexigibilidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 19.000,00, contratado em 02 de setembro de 2024 (fls. 22-24), determinando que o réu Banco Itaú S/A cancele quaisquer débitos ou parcelas vincendas dele decorrentes, abstendo-se de negativar o nome do autor por tal dívida; (ii) condenar os réus solidariamente a restituírem ao autor o montante de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$ 10.435,00 referente às transações fraudulentas (PIX e boleto); e (iii) condenar os réus solidariamente ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Contra a r. sentença, apenas o Banco Itaú interpôs recurso, de modo que a controvérsia recursal se cinge à determinação da extensão da sua responsabilidade pelos fatos narrados.

Com efeito, é cediço que a matéria discutida na presente demanda se insere no âmbito das relações de consumo, razão pela qual deve observar as disposições da Lei nº 8.078/1990, considerando que o réu atua como fornecedor de serviços (art. 3º do CDC) e o autor, por sua vez, enquadra-se no conceito de consumidor (art. 2º do CDC), sujeitando-se, portanto, ao regime de responsabilidade objetiva previsto na legislação consumerista, que impõe o dever de reparar os danos decorrentes de falha na prestação do serviço, independentemente de culpa, bastando a demonstração do nexo causal entre a conduta e o prejuízo sofrido (art. 14 do CDC).

A propósito, o artigo 14, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

No caso concreto, verifica-se que o autor foi vítima de golpe perpetrado por terceiro que se passou por funcionário oficial, o que culminou na contratação fraudulenta de um empréstimo e na realização de duas transferências via PIX por meio do banco apelante.

Diante desse cenário, e considerando que o banco apelante não comprovou a regularidade da contratação, nem a legitimidade das transferências realizadas, impõe-se reconhecer a falha na prestação do serviço, apta a gerar o dever de indenizar pelos danos suportados.

Ao disponibilizar produtos e operações financeiras por meio de canais digitais, incumbe à instituição financeira o dever de adotar sistemas de segurança eficazes, capazes de detectar e impedir operações que destoem do padrão habitual de comportamento do consumidor, especialmente quanto aos valores, à frequência e à natureza das transações. A inexistência de procedimentos de verificação e validação de movimentações atípicas revela deficiência na prestação do serviço, ensejando a responsabilização objetiva da instituição pelos prejuízos daí decorrentes.

Destaca-se que fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias configuram hipótese de fortuito interno, por representarem risco inerente à própria atividade desempenhada pelas instituições financeiras. Tal orientação, inclusive, está em conformidade com a Súmula nº 479 do E. 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”*.

Ademais, a jurisprudência deste E. TJSP há muito firmou entendimento, no Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado, reconhecendo que *“Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a **falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista** aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”*.

No presente caso, diante do expressivo valor do empréstimo (R\$ 19.000,00) e das transferências bancárias realizadas, conduta que destoava do perfil econômico do autor, que é operador de máquinas e recebe salário mensal líquido de aproximadamente dois salários-mínimos, conforme demonstram os extratos de fls. 35/53, competia à instituição financeira adotar medidas de segurança adequadas, capazes de identificar a anormalidade das operações e impedir sua concretização.

Também por esse motivo não deve ser acolhida a argumentação do banco de que não foi possível verificar o caráter fraudulento das transações, que teriam sido realizadas por meio do aplicativo do próprio celular do apelado, uma vez que o apelante não comprovou que essa transação, de valor volutuoso em comparação à renda do apelado, estaria dentro do seu perfil de transações bancárias.

Isto é, poderia o apelante facilmente ter demonstrado, por meio de extratos bancários, que o autor costuma contrair empréstimos em valores elevados e movimentar esses valores entre contas de sua titularidade e de terceiros, o que não foi feito. Ao contrário, o extrato juntado mostra que o saldo anterior da conta do apelado no banco apelante estava zerado e que as transações posteriores ao dia da fraude são de valores baixos e caráter ordinário.

Além disso, o apelante nem sequer comprovou que a contratação realmente foi realizada por meio do dispositivo do autor, tendo juntado apenas prints sistêmicos que não podem ser considerados provas válidas. Deveria o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante ter juntado cópia do contrato do empréstimo, com assinatura digital com dados HASH e de geolocalização, além de biometria facial, dados estes que teriam o condão de demonstrar que a contratação teria sido feita pelo aplicativo do autor, como alega.

E, mesmo no caso de a contratação ter sido realizada pelo aplicativo do próprio apelado, esse fato não afastaria o vício de consentimento, pois tal contratação ainda teria sido realizado em razão de indução do autor em erro pelos golpistas.

Desse modo, tendo em vista que o réu permaneceu inerte quanto às transações fraudulentas, tendo deixado de proceder com o bloqueio imediato ou, ao menos, com a suspensão das operações até a confirmação pelo consumidor, foi acertado o reconhecimento da responsabilidade do apelante, nos termos da Súmula nº 479 do E. STJ e do Enunciado nº 14 deste Col. TJSP.

Contudo, é necessário delimitar a responsabilização do banco apelante apenas às movimentações fraudulentas que efetivamente ocorreram no âmbito da sua instituição financeira, não podendo este ser responsabilizado por transações que ocorreram perante o Banco Bradesco.

Nesse sentido, é de rigor afastar a responsabilidade solidária do Banco Itaú pela condenação de restituição do valor de R\$ 9.990,00 referente a boleto pago através da conta do autor no Banco Bradesco, sendo o Banco Itaú responsável tão somente por (i) ressarcir o autor pelas transferências via PIX no valor de R\$ 152,00 e R\$ 293,00 realizadas pela conta mantida nesta instituição e (ii) se abster da cobrança das parcelas referentes ao empréstimo de R\$ 19.000,00 realizado no dia 02/09/2024, cuja declaração de nulidade se mantém.

Também é evidente a configuração dos danos morais indenizáveis no caso. O autor lavrou boletim de ocorrência e teve que ajuizar a presente demanda para buscar a reversão da situação narrada, situação que extravasa a esfera dos meros aborrecimentos, tendo havido a perda útil de seu tempo, conforme a teoria do desvio produtivo, o que configura dano moral indenizável e justifica a condenação do banco apelante.

O arbitramento da indenização deve observar sua dupla finalidade, compensando o sofrimento experimentado pela vítima e coibindo a reincidência da conduta lesiva por parte do ofensor. Ademais, o valor fixado deve guardar adequada proporcionalidade com a natureza e a gravidade do ato ilícito, bem como com a intensidade da repercussão subjetiva do evento na esfera pessoal da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítima, considerando a condição econômica das partes envolvidas, a fim de assegurar a razoabilidade na fixação do montante indenizatório.

Desse modo, considerando as particularidades do caso concreto, o valor de R\$ 5.000,00 fixado a título de indenização pelos danos morais pela r. sentença se mostra adequado para compensar os transtornos experimentados, observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento indevido da parte requerente.

É nesse sentido o entendimento desta C. Câmara:

APELAÇÃO CÍVEL – Fraude bancária – Ação indenizatória – Sentença de procedência – Inconformismo do banco réu. Legitimidade passiva evidenciada. Legitimidade que deve ser apurada de acordo com os fatos descritos na inicial, na qual houve imputação ao banco réu da responsabilidade pela fraude bancária descrita na inicial. Aplicação da teoria da asserção. Golpe de estelionato bancário (falso funcionário) ocorrido no interior de agência bancária do réu - Vítima, idosa, induzida por falso atendente, que se passou por funcionário do banco, a realizar transferência de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) de sua conta corrente para conta de terceiro ("laranja") na mesma instituição. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula nº 297, do C. Superior Tribunal de Justiça. Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Instituição financeira ré que tem o dever de zelar pela segurança das operações bancárias realizadas por seus clientes, sobretudo no ambiente de autoatendimento, prevenindo fraudes e delitos de terceiros. Relatório de investigação policial que descreve, com riqueza de detalhes, o modus operandi de organização criminosa especializada na prática de golpes contra idosos em agências do réu, evidenciando a vulnerabilidade do sistema de vigilância e segurança. Fortuito interno caracterizado. Falha na prestação dos serviços configurada. Dano material comprovado. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Rejeição na esfera administrativa que obrigou o consumidor a ajuizar ação para resolver problema ao qual não deu causa – **Indenização arbitrada na sentença no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

observância às particularidades do caso concreto.

Sentença mantida – Recurso não provido (16ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível nº 1053564-71.2024.8.26.0506; Rel. Des. Daniela Menegatti Milano; j. 18/08/2025)

Quanto aos honorários recursais, sob Tema Repetitivo 1059 (REsp 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), formou-se a seguinte tese de eficácia vinculante: "*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação*". Assim, deixo de majorar os honorários sucumbenciais.

Para evitar embargos de declaração, ressalto que "*o julgador não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão*" (STJ, EDCI no Mandado de Segurança nº 21315-DF, Relatora Diva Malerbi, Primeira Seção, Data do Julgamento: 08/06/2016).

Por fim, sedimentado entendimento de que o julgador não está obrigado a mencionar todos os dispositivos legais ou constitucionais para fins de prequestionamento, reputa-se prequestionada toda a matéria e as disposições legais invocadas pelas partes, ainda que não expressamente mencionadas na presente decisão.

Ante o exposto, **VOTO POR DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação apenas para afastar a condenação solidária do banco apelante à restituição do montante de R\$ 9.990,00 ao apelado.

ALEXANDRE BATISTA ALVES

Relator