



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277814

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007023-45.2022.8.26.0604, da Comarca de Sumaré, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado AGUINALDO NUNES PEREIRA.

ACORDAM, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Deram parcial provimento ao recurso. V. U.**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

ELÓI ESTEVÃO TROLY

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

15ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1007023-45.2022.8.26.0604

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Aguinaldo Nunes Pereira

Interessado: Emanuel Amar Bueno

Comarca: Sumaré

Juiz: Leonardo Prazeres da Silva

Voto nº 22.391.

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada indenização por dano moral e pedido de tutela de urgência. Sentença de procedência. Recurso do corréu Itaú Unibanco S/A.

1. Cerceamento de defesa não configurado. Questão controvertida esclarecida nos autos. Adequado julgamento antecipado (art. 355, inc. I, do CPC).

2. Preliminar de ausência de fundamentação em sentença (art. 489, §1º, do CPC). Inocorrência. Sentença proferida que bem apreciou as questões relevantes e necessárias a justificar o decidido.

3. Cliente lesada por golpe perpetrado mediante ligação telefônica, com indícios de que tenha sido originada de linha comercial do réu, por suposto funcionário com conhecimento de dados sigilosos da conta. Transferência de valor vultoso que resultou na utilização de limite de cheque especial, destoante do perfil do autor. Responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ). Falha na prestação de serviço (art. 14, § 1º, CDC). Fragilidade do sistema de segurança de preservação dos dados pessoais do cliente e de informações de seu sistema, bem como em relação à eficaz verificação de operações que destoam do perfil de uso da parte autora. Operação inexigível em relação ao autor. Rigorosa a restituição do indébito.

4. Dano moral. Inocorrência em relação ao banco corréu. Ausência de prova de negativação do nome da parte autora em cadastros restritivos ou de constrangimento. Mero dissabor.

5. Sentença reformada para afastar a condenação do banco corréu ao pagamento de indenização por danos morais, reconhecida a sucumbência recíproca. Recurso parcialmente provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença, parcialmente declarada, que julgou procedente a ação, para: **(a)** declarar a inexistência do débito de R\$ 8.421,00, lançado na conta do autor em 18/01/2022, com o restabelecimento das partes ao estado anterior, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação pela Tabela Prática do TJSP; **(b)** condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com correção monetária a contar do arbitramento e de juros de mora desde a citação pela Tabela Prática do TJSP; **(c)** condenar os réus ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação **(fls. 202/206, 215)**.

O corréu Itaú Unibanco S/A, ora apelante, pleiteia a anulação da sentença por cerceamento de defesa e vício na fundamentação, além improcedência da ação. Alega que: **(a)** o telefone constante nos *prints* do autor diverge da sua central de atendimento; **(b)** é do correntista a obrigação de guardar senhas e cartões; **(c)** há culpa exclusiva da vítima ou de terceiro ou, ainda, das empresas de telefonia que facilitam o golpe; **(d)** inexistiu vazamento de dados por parte da instituição financeira; **(e)** não houve falha na prestação de serviços e não foi configurado o dano moral, observando que o valor arbitrado a tal título é excessivo **(fls. 218/235)**.

Contrarrazões a fls. 241/252.

Recurso tempestivo, preparado, regularmente processado.

Há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso do corréu deve ser parcialmente provido.

1. Rejeito a preliminar de cerceamento de defesa por falta de dilação probatória, tendo em vista que o feito está instruído com os documentos necessários ao deslinde da causa e que as questões fáticas foram suficientemente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

esclarecidas nos autos, de modo que se mostra adequado o julgamento antecipado, consoante dispõe o artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, não se olvidando que o magistrado é o destinatário das provas.

O corréu, outrossim, não indicou qual prova pretendia produzir e para qual finalidade, salientando-se que o depoimento pessoal da parte autora, pleiteado na contestação, em nada alteraria o acervo fático já apresentado na fase postulatória, sendo certo que cada parte já apresentou, por escrito, a sua particular versão dos fatos, sendo inútil designar solenidade para a mera ratificação das narrativas.

2. Não há vício de fundamentação na r. sentença proferida que bem apreciou as questões relevantes e necessárias a justificar o decidido, em observância ao artigo 489 do Código de Processo Civil.

O princípio constitucional de fundamentação das decisões judiciais visa, além de evitar decisões arbitrárias, permitir que o jurisdicionado compreenda os fundamentos do julgamento do seu caso concreto.

No caso dos autos, as razões jurídicas que conduziram a revisão do contrato, se encontra bem explicitadas de forma clara e coerente na fundamentação da sentença, justificando-se a conclusão do magistrado na hipótese:

“Em que pese as alegações defensivas, a parte ré não demonstrou satisfatoriamente que a ligação telefônica não partiu de sua central de atendimento de número 4004-4828.

A parte autora juntou aos autos a captura de tela do histórico de ligações telefônicas realizadas com a central de atendimento da parte ré apontando o recebimento da ligação em 18/01/2022, 17h36.

Por sua vez, a parte ré limitou-se a alegar que não foi juntado o histórico fornecido pela operadora de telefonia, porém não requereu prova nesse sentido e tampouco juntou seu próprio histórico de ligações de sua operadora de telefonia no período dos fatos.

Destaca-se que, logo após encerrar a ligação que havia recebido da falsa central de atendimento, o autor contatou o ITAÚ pelo número oficial da central e obteve um número de protocolo de atendimento. Todavia, tal atendimento não consta na consulta de cliente fornecida pelo ITAÚ (f. 148).

Nesse cenário, verifica-se que houve a falha na prestação de serviços do ITAÚ que permitiu que terceiros tivessem acesso aos dados do autor (nome, dados bancários, nome da gerente da conta e telefone de contato) bem como ao número de telefone oficial do ITAÚ, inclusive para realizar e receber chamadas.

Alternativamente, algum preposto ou funcionário do ITAÚ com acesso aos dados e ao número da central de atendimento do ITAÚ utilizou-se de tais informações e meio para praticar o golpe e não registrar a ocorrência do atendimento no sistema do ITAÚ.

Em ambos os casos, há latente falha na prestação dos serviços pelo réu ITAÚ, sendo responsável pela reparação dos danos sofridos ao consumidor nos termos do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ.

As demais alegações do ITAÚ não são suficientes a comprovar a culpa exclusiva de terceiros ou do autor, porquanto caberia ao ITAÚ garantir a integridade e segurança das informações coletadas e armazenadas de seus clientes, bem como da segurança das linhas de comunicação oficiais que detém.

Salienta-se que o Banco Central do Brasil orienta os consumidores a contatar a sua instituição bancária para solicitar a devolução do PIX realizado por fraude ou golpe, sendo que o autor demonstrou nos autos que, no mesmo dia da transferência, contactou a central de atendimento do ITAÚ narrando o ocorrido (f. 17), mas não obteve sucesso na reparação do dano extrajudicialmente e o ITAÚ não demonstrou ter adotado os procedimentos de devolução” (fl. 203).

Ressalta-se que o juízo não se vê obrigado a rebater todo e qualquer argumento das partes, sendo suficiente a demonstração racional dos elementos que levaram à convicção do órgão julgador e que repelem, ainda que tacitamente, as teses não acolhidas, mas, assim não fora, e o princípio da devolutividade recursal obviaria qualquer prejuízo à parte apelante.

3. Deflui da petição inicial a pretensão do autor de obter a declaração da inexigibilidade do débito de R\$ 8.421,00 transferido de sua conta para estelionatário (segundo corrêu – *Emanuel Amar Bueno*), que se passou como preposto do primeiro corrêu (Itaú Unibanco S/A).

Segundo o autor, no dia 18/01/2022, às 17,36 hs, recebeu uma ligação do Itaú Bankline, com o número correspondente ao da instituição financeira (4004-4828), onde pessoa que se identificou como gerente do banco, sob o nome de *Soraya* – o que também converge com o nome da sua gerente --, informou que sua conta havia

sido alvo de *hacker*, com a subtração de valores por meio de transferência via PIX. Na posse de seus dados, inclusive de valores constantes em conta corrente e conta poupança, e diante da aparência de que a ligação era oriunda do banco, seguiu as orientações, abriu o aplicativo da instituição financeira e digitou um número para cancelar o pix no valor de R\$ 8.421,00, quando percebeu que havia sido vítima de golpe, pois estava a realizar, na realidade, transferência bancária para o segundo corréu *Emanuel*. Ao notar o ocorrido, ligou imediatamente ao primeiro corréu, o qual afirmou que bloquearia a transferência e que os valores seriam restituídos para a sua conta, o que não ocorreu.

A relação jurídica analisada está amparada pelo Código de Defesa do Consumidor e, diante da hipossuficiência técnica do consumidor, justifica-se a inversão do ônus da prova, uma vez que seria impossível exigir-lhe comprovação de fato negativo, isto é, de que não contratou o serviço.

O réu, não impugnou, na contestação, a alegada ligação telefônica que a autora fez para a instituição financeira logo após a transação, cujo protocolo de atendimento foi identificado nos autos. Não demonstrou, outrossim, postura diligente para bloquear a operação quando ainda tinha tempo hábil para tanto, inclusive para recuperar valores. Por seu turno, o autor demonstrou que tentou resolver a questão administrativamente, por outros meios (fls. 13/14, 23/24, 25/26).

Em sede de recurso de apelação, o corréu aduziu, contudo, -- em inovação recursal, o que não se pode admitir --, que o número telefônico constante nos *prints* apresentados pelo autor para demonstrar a ligação recebida do mesmo número constante no verso do seu cartão, que seria de titularidade do corréu (fls. 15/16, 17/22), é falso, pois utilizado o DDD 011, quando o número do banco, conforme se pode extrair do seu próprio sítio, conta com tal código numérico.

Ainda que a ligação não tenha sido proveniente diretamente de prepostos do corréu, e que os golpistas tenham se valido de *softwares* para dar a aparência de legitimidade ao contato telefônico, remanesce a responsabilidade objetiva do corréu apelante como fornecedor de serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que dispõe: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”, ao passo que seu § 1º prescreve que “O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”.

Destarte, a pessoa que se passou como preposta do corréu na ligação estava em poder de dados que somente a instituição financeira poderia ter compartilhado, como nome da gerente do autor, valores constantes nas contas etc. Além disso, verifica-se que a transação ocorreu em valor considerável, em descompasso com o perfil do autor (fls. 90/147).

O banco réu, assim, não manteve mecanismos de segurança e de preservação de dados e admitiu a utilização de limite de cheque especial em valor superior ao que era usualmente utilizado pelo autor.

Nesse esteio, destaca-se que a participação do autor no desencadeamento dos fatos não é suficiente para afastar a responsabilidade objetiva do banco, que responde objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (artigo 14, § 1º, do CDC e Súmula nº 479 do STJ).

Houve defeito de prestação de serviço da instituição financeira, que não permitiu nem foi eficiente para evitar (ou estancar) a utilização fraudulenta da conta-corrente do autor nem para reparar, imediata e completamente, o dano material, mediante estorno (artigo 12, §1º do Código de Defesa do Consumidor).

Diante de tais fatos, não há que se cogitar de imputar a responsabilidade à operadora de telefone.

Conclui-se que o banco réu não se desincumbiu integralmente de seu ônus probatório, nos termos do artigo 373, inciso II do Código de Processo Civil e artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, sendo a operação questionada nula, devendo o banco corréu restituir o valor transferido a fraudador.

Logo, é irretocável a sentença que declarou a nulidade do débito *sub judice*, assim como que determinou o retorno das partes ao estado anterior.

4. No que concerne ao dano moral, a intercorrência vivida pela parte autora foi de fato desagradável, contudo, não ostenta contornos de dano moral, mas sim de dissabor condizente com a vida contemporânea.

Isto porque o autor não comprova negativação em seu nome ou que foi submetido a constrangimento público em decorrência da transação ou que tenha sofrido privações financeiras. Houve uma elevação do saldo devedor do limite do cheque especial do autor, sem demonstração de maiores consequências em razão disso.

Não se vislumbra, ademais, que tenha perdido excessivamente tempo útil, considerando que, embora tenha tentado resolver a questão administrativamente, o autor procedeu dentro do trivial para a situações como a que se apresentou, e propôs a ação poucos meses depois do ocorrido.

5. Portanto, o recurso do corréu apelante é parcialmente provido, para afastar sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Em relação, portanto, ao banco corréu, cabe reconhecer a sucumbência recíproca, devendo arcar com metade do valor das custas processuais e, ambas as partes (autor e banco corréu) arcar com os honorários advocatícios fixados, por equidade, em R\$ 2.000,00, observada essa mesma proporção, mantida, contudo, integralmente a condenação do segundo corréu aos ônus sucumbenciais e ao valor indenizatório por dano moral.

Eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, **não isenta pelo benefício de justiça gratuita**, nos termos do artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

Para o fim de interposição de recursos aos Tribunais Superiores, consideram-se prequestionadas as matérias alegadas pelas partes, sendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desnecessária a menção do preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (**REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996**).

Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

ELÓI ESTEVÃO TROLY
Relator