



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000226049

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007821-68.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MARCELO MOUTA SOARES, é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING 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 Nº 1007821-68.2024.8.26.0011

COMARCA DE SÃO PAULO

APELANTE: MARCELO MOUTA SOARES

APELADO: ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A

JUÍZA: VANESSA BANNITZ BACCALA DA ROCHA

Voto nº 3029

APELAÇÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Preliminares de inépcia recursal, deserção e ilegitimidade passiva deduzidas pelo réu em sede de contrarrazões, afastadas. Fraude bancária. "Golpe do site falso". Consumidor que iniciou preenchimento de dados para compra em site fraudulento, mas interrompeu a operação ao suspeitar da fraude. Transações de valores elevados, não reconhecidas, efetivadas em seguida. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Súmula nº 479 do STJ. Aprovação de operações manifestamente fraudulentas e que destoavam do perfil de consumo do autor, que deveriam ter despertado a atenção da instituição financeira. Banco que, ademais, inicialmente estornou os valores, reconhecendo a fraude, mas depois, em comportamento contraditório, relançou parte do débito. Culpa exclusiva da vítima não configurada. Dever de restituição do valor indevidamente cobrado. Sentença reformada. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 190/195 dos autos da *ação de reparação de danos materiais*¹ ajuizada por MARCELO MOUTA SOARES em face de ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, por meio da qual o MM. Juiz julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos: *Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos, revogando a tutela concedida e extinguindo o feito, com julgamento de seu mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Pela sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem em honorários advocatícios*

¹ R\$ 2.009,99 em maio de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da parte contrária, fixados em 10% sobre o valor da causa. Publique-se e intime-se.

Opostos embargos declaratórios, foram acolhidos (fls. 204), nos seguintes termos:

Vistos. Fls.201/202: recebo os embargos de declaração, posto que tempestivos. Os embargos comportam acolhimento, posto que, diante do ínfimo valor atribuído à causa, os honorários sucumbenciais devem ser fixados por equidade. Assim, acolho os embargos de declaração para retificar o tópico final da sentença para condenar a parte autora no pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios da parte contrária, que fixo, por equidade, em R\$1.000,00 (hum mil reais). Intime-se.

Recorre o autor (fls. 207/218).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 235/236 e 243/245), respondido em fls. 222/229 (com preliminares de deserção, ofensa ao princípio da dialeticidade e, implicitamente, ilegitimidade passiva).

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO.

Colhe-se da r. sentença, cujo relatório se adota, que “MARCELO MOUTA SOARES ajuizou a presente ação em face de BANCO ITAU S.A., alegando, em síntese, que é cliente do banco réu e que no dia 08/02/2024 estava no Instagram e viu uma promoção de passagem aérea, entrou na parte de compra e digitou os dados normais do cartão para efetivar a aquisição. Porém, achou estranho que o site exigiu SENHA, além do código de segurança. Então percebeu que poderia ser um golpe, pois não se pede senha para utilizar cartão de crédito pela internet, além do baixo valor do mercado ofertado. Assim parou a efetivação da compra e saiu do Instagram. No mesmo dia, o autor saiu para passear com amigos e recebeu em seu celular mensagem referente à duas compras, nos valores de R\$ 2.499,00 e R\$ 2.099,00. Como era tarde da noite e estava em um bar, deixou para ligar na central do banco logo cedo no dia posterior. As compras foram lançadas na fatura de fevereiro, mas estornadas na fatura de março, conforme conversa com a requerida por telefone. Entretanto, em abril o banco voltou a cobrar os valores, mesmo tendo estornado no mês anterior. Afirmou que a compra foi feita na modalidade “crédito e-commerce”, ou seja, o banco tinha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

tempo hábil de estornar ou questionar o valor perante a “credora”, mas não fez. Sustentando a responsabilidade objetiva e a inversão do ônus da prova, requereu a condenação do banco réu a devolver ao autor o valor desviado da conta dela no valor de R\$ 2.009,99, corrigido desde a data do pagamento que ocorreu em 17/04/2024 e juros de 1% desde a citação”.

Após contestação, com documentos (fls. 59/179) e réplica (fls. 183/189), sobreveio a r. Sentença recorrida, entendendo a MM^a Juíza que a fraude ocorreu por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, pois o autor não adotou as cautelas necessárias ao fornecer os dados de seu cartão de crédito em um site fraudulento, atraído por uma oferta com preço vil. Desse modo, a situação configura um fortuito externo que afasta a responsabilidade da instituição financeira, a qual atuou como mera intermediária em uma operação realizada fora de seu ambiente de negócios, não se vislumbrando falha na prestação do serviço.

Diante do julgamento de improcedência, insurge-se o autor, alegando, em síntese, que as compras impugnadas, nos valores de R\$ 2.499,00 e R\$ 2.099,00, destoam do seu padrão de consumo, o que revela falha no sistema de segurança do banco, que deveria ter identificado as transações como suspeitas por seu valor expressivo e horário noturno; que, ao contrário do consignado pela MM^a. Juíza, não finalizou a operação fraudulenta, pois não forneceu a senha do cartão ao perceber a tentativa de golpe; que a contestação das compras foi imediata e o próprio banco, em um primeiro momento, estornou ambos os valores, reconhecendo tacitamente a fraude, sendo injustificável a posterior cobrança de uma das transações; que a restituição parcial de valores em âmbito administrativo implica o reconhecimento da culpa e da responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Pede *“que seja reformada da sentença de fls. fs. 190/195 e 204, para fim de julgar totalmente procedente a ação, nos termos da inicial, invertendo-se o ônus da sucumbência”.*

De início, não comporta acolhimento a alegação preliminar, deduzida pelo réu em sede de contrarrazões, de inépcia do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recurso de apelação, por ausência de impugnação específica aos fundamentos da sentença.

De acordo com o princípio da dialeticidade, compete à parte recorrente veicular os motivos para a reforma do pronunciamento judicial impugnado; no caso dos autos, vê-se que o apelante efetivamente direcionou a sua argumentação para o que consta da sentença apelada, promovendo a exposição dos fatos e do direito e apresentando os elementos que ensejariam, a seu ver, a reforma do *decisum*, com explícita delimitação dos seus pedidos.

Ainda, foi demonstrativo o recolhimento tempestivo do preparo pelo autor em fls. 235/236, corroborado pelos comprovantes de fls. 243/245 emitidos pela Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo, de sorte que relevada a pena de dobro, não havendo que se falar em deserção

Por fim, rechaço a alegação de ilegitimidade passiva arguida em contestação e corretamente rechaçada na sentença, reiterada em contrarrazões. Como é cediço, 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). No caso em análise, o autor narrou ser cliente do banco, ressaltando a falha na prestação de seus serviços de segurança. Assim, considerando que o autor imputou a prática de determinado ato ao banco, e formulou pedido em face dele, impõe-se a conclusão de que o apelado 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 (artigo 6º, inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 dados do consumidor não é capaz de excluir a responsabilidade da instituição ré, que, descuidando-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.

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".

No caso concreto, as operações que destoam do perfil do consumidor foram autorizadas pelo apelado. As faturas juntadas (fls. 22/41 e 70/109) demonstram que as compras do autor, embora volumosas no total, raramente atingem, em uma única transação à vista, os valores de R\$ 2.499,00 e R\$ 2.099,00. Uma análise das faturas revela que despesas de valor mais elevado são, em regra, realizadas de forma parcelada, como compras na "Club Med" (8 parcelas de R\$ 488,25) e "Porto Seguro" (10 parcelas de R\$ 576,03). As compras à vista, por sua vez, concentram-se em despesas cotidianas de valores significativamente inferiores, como supermercado e restaurantes. As duas transações fraudulentas, portanto, por terem sido aprovadas em um curto espaço de tempo, à noite, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valores expressivos e em parcela única, fugiam ao padrão de consumo do apelante, o que demandava maior verificação por parte do requerido sobre a autenticidade das transações.

Malgrado manifestamente destoante de seu perfil de consumo, segundo os apontamentos acima, o apelado permitiu que fosse realizada a operação impugnada, o que evidencia a falha na prestação dos serviços. Era de se esperar maior cautela do banco ao permitir a transação em tela, inclusive eventual bloqueio desta e contato para confirmação da solicitação, não havendo observação de qualquer procedimento básico de segurança para concretização da operação.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMOS CONTRATADOS MEDIANTE FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. 1. Apelação interposta por instituição financeira inconformada com a r. sentença que reconheceu a inexigibilidade de empréstimos contratados mediante fraude e condenou ao pagamento de indenização por danos morais. Consumidores que alegam serem vítimas do golpe da falsa central, com contratação indevida de empréstimos e posterior transferência dos valores a terceiros, mediante induzimento por pessoa que se passou por preposto do banco. 2. Ônus da prova que incumbia à instituição financeira (art. 6º, VIII, do CDC). Inexistência de prova inequívoca da regularidade da contratação, tampouco de identificação segura do contratante, nos termos do art. 29, § 5º, da Lei nº 10.931/04. Ausência de comprovação de que os empréstimos foram efetivamente autorizados pelos autores. Documento denominado "Rastreabilidade de Acesso do Cliente via Canal de Atendimento Bradesco" insuficiente para atestar a higidez da contratação. Transações que destoam do perfil bancário dos autores. Instituição financeira que falhou na adoção de mecanismos eficazes de prevenção à fraude. Responsabilidade objetiva configurada. 3. Quanto a indenização por danos morais, a discussão não recai sobre hipótese de dano moral in re ipsa, de forma que incumbia aos autores comprovarem, além da ocorrência, a efetiva repercussão extrapatrimonial. Não basta a infringência da lei ou contrato para tanto, sendo imprescindível que a antijuridicidade seja grave a ponto de se traduzir em concreta degradação do patrimônio imaterial da pessoa, pena de se banalizar o instituto. In casu, não



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ficou comprovada repercussão na esfera extrapatrimonial dos apelados, razão pela qual não é possível a caracterização dos danos morais pretendida pelos apelantes. 4. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, para afastar a condenação em danos morais, com reconhecimento da sucumbência recíproca, observada a gratuidade de justiça concedida aos autores.

(TJSP; Apelação Cível 1008085-78.2025.8.26.0002; Relator (a): José Marcelo Tossi Silva; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2025; Data de Registro: 31/07/2025).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Contrato bancário - Responsabilidade civil – Fraude realizada em caixa eletrônico – Sentença de parcial procedência – Insurgência das partes – Réu que pretende a reforma da sentença para que a ação seja julgada improcedente – Autor que requer a condenação do réu ao pagamento de dano moral – Descabimento – Terceiro fraudador que, a pretexto de auxiliar o autor com o caixa eletrônico, trocou o cartão de crédito da parte por outro magnético – Realização de empréstimo e posterior esgotamento da conta bancária pelo terceiro fraudador – Instituição financeira que não demonstrou ter adotado as medidas de segurança necessárias à proteção contra o golpe em tempo oportuno – Hipótese em que a natureza dos débitos realizados por terceiro destoam do perfil de transações ordinariamente realizadas pelo autor - Inexigibilidade dos débitos - Inteligência do enunciado da Súmula 479 do C. STJ – Precedentes do E. TJSP - Necessidade de ressarcimento das quantias indevidamente descontadas da conta corrente ou pagas pelo autor – Ausência, contudo, de demonstração de que o autor tenha sofrido danos psicológicos, lesão a algum direito de personalidade ou ofensa à sua honra ou imagem – Circunstâncias fáticas a indicarem mero dissabor cotidiano – Inexistência de elementos que comprovem a inscrição do nome do autor junto aos órgãos de proteção ao crédito – Sentença mantida – RECURSOS NÃO PROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1021080-50.2021.8.26.0007; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/01/2023; Data de Registro: 25/01/2023).

Nessa senda, muito embora a conduta do autor, ao inserir seus dados em site de terceiro, possa ter contribuído para a ocorrência da fraude, tal circunstância, por si só, não basta para configurar



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fato exclusivo da vítima a excluir a responsabilidade da instituição financeira (art. 14, §3º II, CDC), inferindo-se a falha na prestação do serviço, porque deixou o banco 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.

Some-se a isso o fato de que o próprio banco apelado, em um primeiro momento, estornou as duas transações fraudulentas, em aparente reconhecimento da irregularidade, para depois, em comportamento contraditório, voltar a cobrar uma delas, sem justificativa plausível para o tratamento distinto entre duas operações de mesma natureza e ocorridas na mesma data.

Evidenciado que a fraude de que o recorrente foi vítima se deu por falha na prestação do serviço do réu, era mesmo de rigor a restituição do valor indevidamente cobrado.

Ante o exposto, por meu voto, **dou provimento** ao recurso interposto para reformar a r. sentença e julgar procedente a ação, para o fim de declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 2.009,99 e condenar o réu a restituir ao autor a referida quantia, atualizada desde o desembolso (17/04/2024) e acrescida de juros de mora desde a citação, observado o disposto no art. 406 do Código Civil.

Com o sucesso do recurso, ficam invertidos os ônus da sucumbência, cabendo ao réu arcar com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em R\$ 1.000,00, nos termos do art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora