



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001309303

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008762-58.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ALINE APARECIDA CARNAVALE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª 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 JACOB VALENTE (Presidente), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

JACOB VALENTE

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1008762-58.2023.8.26.0009**

Apelante: ITAÚ UNIBANCO S/A.

Apelado: ALINE APARECIDA CARNAVALE

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO 45.568

*INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas na conta-corrente da parte autora, após uma variação do chamado 'golpe da central falsa', no qual foi autorizado dois TED's, o que foi imediatamente comunicado pela mesma ao seu gerente, que os cancelou, mas deixou de bloquear a conta o que ensejou a liquidação de outro TED no valor de R\$ 14.987,90 - Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 15.000,00 - Contestação sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora - Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento de falha na prestação do serviços da instituição financeira ré ao não bloquear a conta após comunicação do correntista de ter sofrido golpe, determinando o estorno de valores e indenização por danos morais arbitrada em R\$ 5.000,00 - Irresignação recursal da instituição financeira ré reiterando os argumentos da sua contestação, com pedido de afastamento da indenização ou sua redução - RESPONSABILIDADE OBJETIVA – Circunstância em que golpes, com muitas variações, se propagaram nos ambientes remotos desde a pandemia do COVID-19, com certa sofisticação tecnológica, de modo que cabe aos

sistema de monitoramento dos agentes financeiros/bancários, e congêneres, a identificação de acessos não autorizados ou movimentações 'fora do perfil' do cliente - Situação, no caso em testilha, que apesar de ter sofrido o golpe, a correntista comunicou o seu gerente em tempo hábil para evitar a transferência de valores, mas houve falha do mesmo ao não bloquear a conta para qualquer nova transação, ensejando a transferência indevida - Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. - Estorno das operações de rigor com retorno da conta ao status quo ante - DANO MORAL - Não caracterização - Ausência de ato ilícito por parte da instituição financeira ré, sendo que a parte autora não ficou desprovida de recursos financeiros com o episódio - Indenização negada - Sentença reformada nesse ponto - Apelação parcialmente provida.*

1 - Trata-se de ação ordinária de indenização por danos materiais e morais advindos de golpe perpetrado por terceiros contra a conta-corrente da parte autora. Diz que recebeu ligação da 'central de relacionamento' da instituição financeira ré noticiando transações suspeitas, o que a levou a identificar, via aplicativo, o agendamento de duas 'TED's' nos valores de R\$ 14.200,00 e R\$ 4.000,00 que não havia feito. Entrou em contato imediato com seu gerente que a tranquilizou fazendo o cancelamento desses agendamentos e dizendo que a conta ficaria bloqueadas para novas tentativas, mas poucos minutos depois ela foi surpreendida com uma transferência de R\$ 14.987,90. Abriu reclamação na corregedoria da instituição, mas não conseguiu o estorno dessa operação e em 24/05/2023 houve outra transferência indevida, agora no valor de R\$ 2.000,00. Imputa falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré. Foi negada a justiça gratuita (fls. 56).

Na contestação de fls. 85/100 a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição ré aponta, no mérito, que não houve falha nos seus serviços, eis que as operações foram feitas com a senha e no aparelho habilitado da parte autora, sem qualquer indício de fraude. Nega ocorrência de dano moral, que se reconhecido deve ter indenização razoável e proporcional.

Na sentença de fls. 191/196 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pela Juíza Márcia de Souza Donini Dias Leite, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré, eis que manteve a conta ativa após reclamação da parte autora logo após ter caído no golpe, de modo a ter que ressarcir os valores indevidamente transferidos, bem como indenização de R\$ 5.000,00 pelos danos morais sofridos, além de verba sucumbencial de 10% sobre esses valores.

A instituição financeira, inconformada, apela (fls. 200/211), reiterando, em síntese, os argumentos da sua contestação em função da culpa exclusiva da parte autora e/ou de terceiros, inexistindo falha nos seus serviços. Pede, alternativamente, o afastamento ou a redução da indenização.

Contrarrazões ofertadas as fls. 217/221, fechando-se o arco do contraditório.

Regulamente intimados por ocasião da distribuição do recurso, na forma do estabelecido na Resolução nº 772/2017, que alterou a redação do artigo 1º da de nº 549/2011, ambas do Colendo Órgão Especial deste Tribunal de Justiça, não houve registro de oposição contra o julgamento virtual.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 200/211, tempestiva e preparada (fls. 213), é admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Leitura da inicial revela que a parte autora foi, ao que tudo indica, vítima do chamado golpe

'da falsa central', cujo *modus operandi*, com algumas alterações entre um caso e outro, envolve o recebimento de SMS ou chamada noticiando movimentação suspeita na conta-corrente e pedindo para a vítima ligar imediatamente para o número do SAC anotado no verso do seu cartão, se encaminhar para algum terminal de autoatendimento ou a partir do seu próprio celular, onde, por meio de engenharia social de 'falso atendimento', ela é convencida a fazer operações que acredita ser de bloqueio/desbloqueio, mas em verdade está habilitando dispositivos externos ou liberando pagamentos até sua conta estar completamente drenada.

Esse relato combinado com o relatório de fls. 30/33 denota a provável dinâmica: **a-)** em algum momento conseguiram o acesso à conta, mas com seguidos erros na digitação da senha (fls. 32) e em seguida emularam o telefone da central para colher mais dados e conseguir fazer os agendamentos dos 'TED's, cuja dinâmica de liquidação é diferente do pix, ou seja, não é instantâneo; **b-)** desconfiada, a parte autora fez o certo, entrou em contato com seu gerente de relacionamento (fls. 17/27), o qual, ao invés de checar se, de fato, houve algum contato da central de relacionamento, eis que o número do telefone exibido pela autora era emulado, e também bloquear desde logo a conta para qualquer transação até esclarecimentos dos fatos, não o fez, o que permitiu que um outro TED fosse liquidado na conta do falsário; **c-)** aberta reclamação administrativa, a instituição ré não reconheceu o erro de procedimento do seu gerente, que podia ter evitado a transferência indevida.

Portanto, tem razão a instituição financeira quando alega que as transações foram autorizadas pela senha pessoal e/ou token da parte autora, sendo que o 'TED' foi autorizado no seu próprio aparelho, no entanto, houve tempo hábil para o bloqueio da conta antes da efetivação de qualquer transferência.

Note-se que tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, é esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade da instituição financeira ré ter um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada

cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto em terminais de autoatendimento fora das suas agências. Aliás, a parte autora é cliente 'vip' (Uniclass, fls. 21) e deveria ter um atendimento mais eficaz.

Em resumo, existem duas situações corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-**) o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-**) o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete da **Súmula nº 479** do Superior Tribunal de Justiça: **"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"**.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e a instituição financeira ré não demonstrou que seu sistema interno de segurança foi hábil o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente, de modo que não há dúvidas da sua responsabilidade objetiva, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido, retornando-se a conta ao *status quo ante*, ou seja, na situação em que se encontrava no dia 12/01/2023.

Por outro lado, como a parte autora também não foi cuidadosa no episódio e ainda ficou com saldo na sua conta-corrente ao que parece, não há que se falar em 'ato ilícito' praticado pela instituição financeira ré para ensejar dano moral, sendo o episódio oriundo de 'inadimplemento contratual' (falha na segurança) e de aborrecimento para o procedimento de bloqueio.

Assim, a sentença fica reformada para afastar a indenização por danos morais.

2.3 - DA SUCUMBENCIA RECURSAL

Estabelece o artigo 85 do Código de Processo Civil, com as alterações promovidas pela Lei 14.365/2022:

§ 1º - São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.

§ 2º - Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos: I - o grau de zelo do profissional; II - o lugar de prestação do serviço; III - a natureza e a importância da causa; IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

§ 8º - Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

§ 8º-A - Na hipótese do § 8º deste artigo, para fins de fixação equitativa de honorários sucumbenciais, o juiz deverá observar os valores recomendados pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil a título de honorários advocatícios ou o limite mínimo de 10% (dez

por cento) estabelecido no § 2º deste artigo, aplicando-se o que for maior.

§ 11 – O Tribunal, ao julgar o recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º, para a fase de conhecimento.

§ 14 – Os honorários constituem direito do advogado e têm natureza alimentar, com os mesmos privilégios dos créditos oriundos da legislação do trabalho, sendo vedada a compensação em caso de sucumbência parcial.”

Dito isso, como o valor atribuído à causa não é de baixa monta (R\$ 29.987,90; fls. 13) e a sucumbência é recíproca, a verba honorária final fica assim distribuída: **a-)** 15% sobre o valor dos lançamentos a serem estornados na conta-corrente em favor dos advogados da parte autora; **b-)** 15% sobre o valor atribuído ao dano moral, em favor dos advogados da instituição financeira ré.

2.4 – ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma da sentença para excluir da condenação a indenização por danos morais, conforme tópicos anteriores.

3 – Destarte, nos termos acima especificados, **dá-se provimento parcial ao apelo.**

JACOB VALENTE
Relator