



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000030866**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009212-76.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado RAFAEL RODRIGO DIAS.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), SWARAI CERVONE DE OLIVEIRA E FLÁVIO PINELLA HELAEHIL.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

**REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto n.º 97**

**Apelação Cível n.º 1009212-76.2024.8.26.0005**

**Apelante:** Itaú Unibanco S/A

**Apelado:** Rafael Rodrigo Dias

**Origem:** Foro Regional V – São Miguel Paulista

**Juiz(a) Prolator(a):** Dra. Milena Repizo Rodrigues

EMENTA: Direito Civil. Direito do Consumidor. Apelação. Bancário. Sentença de Parcial Procedência. Recurso Provido em Parte. I. Caso em Exame. Recurso de apelação interposto por Itaú Unibanco S.A. contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória movida por Rafael Rodrigo Dias, com a declaração de nulidade de contrato de empréstimo e a condenação do réu à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais. II. Questão em Discussão. A questão em discussão consiste em definir se o banco é responsável pelos danos narrados e se houve danos morais indenizáveis. III. Razões de Decidir. Diante de causa de pedir lastreada no puro e simples desconhecimento e consequente rejeição da operação pelo consumidor, impõe-se a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, uma vez que a segurança, em sentido amplo, quanto à incolumidade do sistema, incumbe ao banco. No caso vertente, verifica-se que o réu não se desincumbiu do ônus que lhe incumbia de demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço, tampouco de comprovar a autoria das operações imputadas ao consumidor, ônus que lhe é imposto diante da causa de pedir fundada no desconhecimento categórico das transações e da sua consequente rejeição. O golpe sofrido e a consequente negativação da conta corrente do autor-apelado Rafael Rodrigo Dias, no entanto, por mais que gerem uma situação incômoda e estressante, não acarretam, por si só, dano moral que possa ser endereçado no plano jurídico. IV. Dispositivo e Tese. Dá-se parcial provimento ao recurso. Reforma-se a r. sentença somente para afastar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais.

**Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 409/416, cujo relatório se adota, que, nos autos de ação indenizatória, julgou parcialmente procedente o pedido, nos seguintes termos:

*“[...] Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados por RAFAEL RODRIGO DIAS contra ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO PAN S.A., e o faço para:*

*A) DECLARAR A NULIDADE do contrato de empréstimo (cheque especial) e Pix, realizados na conta corrente do autor junto ao corréu Banco Itaú, no valor de R\$5.000,00 e, por consequência, DECLARAR A INEXIGIBILIDADE de quaisquer débitos decorrentes do contrato acima mencionado;*

*B) CONDENAR o correquerido Banco Itaú, a RESTITUIR ao autor os valores retirados e descontados de sua conta bancária para saldar o débito decorrente do contrato discutido nos autos, com correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) desde a data de cada desconto indevido e juros de mora de acordo com o art. 406, § 1º, do Código Civil, desde a citação, a ser apurado em sede de cumprimento de sentença; e RESTABELECEER a conta bancária do autor ao estado em que se encontrava antes do ocorrido (26/07/2022), inclusive com o limite do cheque especial, voltando as partes ao "status quo ante" e*

*C) CONDENAR os requeridos, solidariamente, a PAGAR ao autor a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais. Incidirá correção a partir desta data, nos termos da Súmula nº 362 do STJ. Contudo, os juros de mora incidem desde a data do evento lesivo, 26/07/2022, nos termos da súmula 54 do E. STJ. De acordo com a Lei n. 14.905/2024, vigente desde 30.08.2024, deve incidir a correção monetária pelo IPCA; juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa Selic e IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN n. 5.171/2024). [...]”.*

Inconformada, insurgiu-se o apelante-réu **Itaú Unibanco S.A.** (fls. 429/438). No mérito, sustentou, em apertada síntese, que não haveria ocorrido falha de prestação de serviço de sua parte, pois os danos descritos haveriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e de culpa exclusiva da vítima, de modo que inexistiria dever de indenização: *“[...] Dessa forma, são necessárias diferentes formas de autenticações e validações que comprovadamente são do conhecimento exclusivo da parte apelada, uma vez que há impossibilidade de um fraudador cadastrá-las ou mesmo alterá-las, na medida*

*em que há uma cadeia de validações que sempre recaem na necessidade do comparecimento da parte apelada à agência, em posse de cartão e de documento de identificação. Diante de tais fatos, resta inviável a ocorrência de fraude com base no todo apresentado até o momento e, mesmo que assim se compreenda, destaca-se que esta somente teria ocorrido por culpa exclusiva da própria parte apelada ao descumprir quatro vezes o seu dever contratual de guarda e segurança de seus dados sensíveis, o que teria motivado as transações contestadas, motivo pelo qual a presente ação deve ser julgada improcedente nos termos do Art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. [...]."*

O apelado-autor **Rafael Rodrigo Dias** apresentou contrarrazões (fls. 445/457).

Não houve oposição ao julgamento virtual. **É o relatório.**

**Decido.** Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal, notadamente a tempestividade e o regular preparo, conhece-se do recurso, o qual é recebido e admitido em seu processamento no efeito devolutivo.

Cuida-se de ação em que se busca a condenação do réu **Itaú Unibanco S.A.**, ora apelante, à obrigação de fazer de tornar insubsistentes as operações realizadas em nome do autor **Rafael Rodrigo Dias**, ora apelado, e ao pagamento de indenização por danos morais. Restou incontroverso nos autos que, no dia 26 de julho de 2022, o apelado-autor **Rafael Rodrigo Dias** foi vítima de fraude praticada por terceiros, mediante a contratação de empréstimo, no montante de R\$ 5.000,00, seguida da transferência para conta de desconhecido, denominado **Felipe de Lima de Oliveira**. Sustentou o apelado-autor que, em razão do evento danoso, o banco-réu deveria tornar insubsistentes as contratações em seu nome e responder pelos danos morais que teria sofrido. Este, em contestação, afirmou que os prejuízos sofridos pela parte autora teriam decorrido de fato exclusivo de terceiro e culpa exclusiva da vítima, nos moldes descritos em relatório. Assim, cinge-se a controvérsia a definir se o apelante-réu **Itaú Unibanco S.A.**, tem a obrigação de tornar insubsistentes as operações realizadas e se deve responder pelo pagamento de indenização por danos morais.

Como é cediço, o sistema de responsabilização civil no ordenamento jurídico brasileiro se ramifica em duas principais espécies, quais sejam, a responsabilidade civil contratual ou negocial, que consiste no dever de reparar danos causados em razão do inadimplemento obrigacional, e a responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, assim compreendida como aquela em que a obrigação de reparar decorre de um ato ilícito. Nas lições de Carlos Roberto Gonçalves:

*"[...] Embora a consequência da infração ao dever legal e ao dever contratual seja a mesma (obrigação de ressarcir o prejuízo causado), o Código Civil brasileiro distinguiu as duas espécies de responsabilidade, acolhendo a teoria dualista e afastando a unitária, disciplinando a extracontratual nos arts. 186 e 187, sob o título “Dos atos ilícitos”, complementando a regulamentação nos arts. 927 e s., e a contratual, como consequência da inexecução das obrigações, nos arts. 389, 395 e s., omitindo qualquer referência diferenciadora. No entanto, algumas diferenças podem ser apontadas: a) A primeira, e talvez mais significativa, diz respeito ao ônus da prova. Na responsabilidade contratual, o inadimplemento presume-se culposos. O credor lesado encontra-se em posição mais favorável, pois só está obrigado a demonstrar que a prestação foi descumprida, sendo presumida a culpa do inadimplente (caso do passageiro de um ônibus que fica ferido em colisão deste com outro veículo, por ser contratual (contrato de adesão) a responsabilidade do transportador, que assume, ao vender a passagem, a obrigação de transportar o passageiro são e salvo (cláusula de incolumidade) a seu destino); na extracontratual, ao lesado incumbe o ônus de provar culpa ou dolo do causador do dano (caso do pedestre, que é atropelado por um veículo e tem o ônus de provar a imprudência do condutor). b) A contratual tem origem na convenção, enquanto a extracontratual a tem na inobservância do dever genérico de não lesar a outrem (neminem laedere). c) A capacidade sofre limitações no terreno da responsabilidade contratual, sendo mais ampla no campo da extracontratual. Com efeito, os atos ilícitos podem ser perpetrados por amentais e por menores e podem gerar o dano indenizável, ao passo que somente as pessoas plenamente capazes são suscetíveis de celebrar convenções válidas. d) No tocante à gradação da culpa, a falta se apuraria de maneira mais rigorosa na responsabilidade delitual, enquanto na responsabilidade contratual ela variaria de intensidade de conformidade com os diferentes casos, sem contudo alcançar aqueles extremos a que se pudesse chegar na hipótese da culpa aquiliana, em que vige o princípio do in lege Aquilia et levissima culpa venit. No setor da responsabilidade contratual, a culpa obedece a um certo escalonamento, de conformidade com os diferentes casos em que ela se configure, ao passo que, na delitual, ela iria mais longe, alcançando a falta*

*levíssima. [...]”* (Gonçalves, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro. Volume 2: Teoria Geral das Obrigações, p. 363 e 364. 9ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2012).

Ademais, estabelecem os artigos 927 e 186 do Código Civil que todo aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, e fica obrigado a repará-lo. No caso em apreço, por se tratar de uma relação de consumo, incide à espécie a normativa atinente à responsabilidade por fato do produto ou serviço, mormente o artigo 14 deste diploma, que prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da 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.

Nesta senda, o artigo 373 do Código de Processo Civil efetuou a distribuição legal dos ônus da prova, e, com isso, determinou que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito, e ao réu a prova dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor. Então, no caso vertente, com lastro no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, cabia à parte autora o ônus de provar que teriam sido preenchidos os requisitos para a responsabilização civil da parte ré, isto é, que esta teria praticado conduta defeituosa e, com ela, lhe causado danos, e, por outro lado, incumbiria à ré o ônus de provar eventuais fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da parte autora, como a eventual presença de excludentes da ilicitude ou do nexo de causalidade.

Depreende-se dos autos que se verificou a ocorrência de golpe por terceiros, alheios à relação entre apelante e apelado, os quais, através de artifícios ilegais, sem qualquer participação comprovada do autor **Rafael Rodrigo Dias**, contraíram empréstimo em nome do apelado e, em seguida, na torrente delituosa, realizaram uma transferência, via pix, no montante de R\$ 5.000,00, para conta-corrente de indivíduo denominado **Felipe de Lima Oliveira**.

No que concerne à matéria em apreço, sabe-se que as instituições financeiras atuam no âmbito na exploração do domínio econômico, e nesta linha podem, evidentemente sob regulamentação do Banco Central do Brasil, optar por implantar métodos modernos de movimentação bancária, e inclusive de contratação de serviços desta ordem, mediante assunção dos riscos inerentes, mormente ao eventualmente manterem sob seu exclusivo talante o objeto da prova, na medida em que os usuários não são aquinhoados

com acesso à chave do sistema. Neste campo, os usuários se valem do sistema e de informações disponibilizadas pelo banco, de modo que cabe à instituição financeira a comprovação de sua ocorrência.

Portanto, muitas das operações bancárias que se distanciam daquelas usualmente celebradas pelo usuário estão sob o crivo da cabal comprovação pelo banco, que pode exponenciar os meios de controle de suas operações, ao exigir a identificação do usuário ou qualquer outro protocolo que entenda necessário, exatamente pela assunção da responsabilidade pelos bancos, no intento de propiciarem elevação de sua eficiência no mercado, mas frequentemente mediante desprezo de certa segurança neste campo. Por conseguinte, trata-se de caminho lícito e aberto aos bancos. A opção, outrossim, do sistema digital, ainda que evidentemente por meio de acordo com o usuário, enfeixa ampliação da responsabilidade das instituições financeiras, que enveredam por novo modelo de negócio por conta e risco próprios.

No presente caso, forçoso reconhecer que, à luz do conjunto probatório acostado aos autos, a cadeia de acontecimentos narrados aponta para uma falha na prestação do serviço do banco. Nesse sentido, em consonância com a Súmula n.º 479 do C. 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 das operações bancárias. Outrossim, à luz das circunstâncias concretas, não há espaço para a invocação de culpa exclusiva da vítima, porquanto inexistente prova de que as transações impugnadas tenham sido efetuadas mediante utilização de dados fornecidos pela própria correntista, tampouco indícios de que suas informações bancárias tenham sido por ela disponibilizadas ou, de qualquer modo, contribuído para o evento danoso. Insuficiente, pois, a descrição genérica das formas de autenticação necessárias para a realização da transação.

Nesse cenário, diante de causa de pedir lastreada no puro e simples desconhecimento e conseqüente rejeição da operação pelo consumidor, impõe-se a imprescindível atuação da instituição financeira no sentido de demonstrar a inequívoca autoria pelo usuário, uma vez que a segurança, em sentido amplo, quanto à incolumidade do sistema, incumbe ao banco. Por conseguinte, a mera alusão à captação, mediante fraude, da senha ou dos atributos do cartão, sem que se verifique interação física determinante como objeto da causa de pedir, não pode transferir a responsabilidade ao consumidor, sobretudo diante do categórico domínio da instituição financeira sobre o figurino da sistemática adotada e de sua arquitetura operacional.

No caso vertente, portanto, verifica-se que o réu não se desincumbiu do ônus que lhe incumbia de demonstrar a inexistência de falha na prestação do serviço, tampouco de comprovar a autoria das operações imputadas ao consumidor, ônus que lhe é imposto diante da causa de pedir fundada no desconhecimento categórico das transações e da sua consequente rejeição. Assim, não tendo a instituição financeira evidenciado a regularidade das operações ou afastado, de modo inequívoco, a hipótese de fraude, especialmente à luz de seu domínio técnico sobre a arquitetura e o figurino do sistema que administra, não há cogitar a incidência das excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Destarte, não se pode reconhecer culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, razão pela qual se revela plenamente admissível o acolhimento de parcela do pedido indenizatório formulado.

No tocante ao pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por dano moral, a mesma sorte não assiste ao autor. No caso em tela, a partir da narrativa constante da própria petição inicial, não se constata um dos pressupostos da responsabilização civil em questão, qual seja, o dano moral em si, na medida em que consiste em grave lesão a direito da personalidade, e, no caso em apreço, não há prova cabal acerca da sua ocorrência. O golpe sofrido e a consequente negatização da conta corrente do autor-apelado **Rafael Rodrigo Dias**, por mais que gerem uma situação incômoda e estressante, não acarretam, por si só, dano moral que possa ser endereçado no plano jurídico. Não constitui, assim, dissabor que extrapole de maneira nítida a normalidade do cotidiano. Portanto, resta improcedente o pleito de condenação ao pagamento de indenização por dano moral, uma vez que se conclui pela inoccorrência do referido dano.

Diante do exposto, **dá-se parcial provimento** ao recurso de apelação, para reformar a r. sentença e julgar improcedente o pedido de condenação do réu **Itaú Unibanco S.A.** ao pagamento de indenização por danos morais. Em atenção à tese firmada pelo C. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do Tema n.º 1.059, deixa-se de majorar os honorários advocatícios fixados na origem, em razão do parcial provimento do recurso.

Para fins de eventual recurso às instâncias superiores, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, de modo a obstar a necessidade de oposição de embargos de declaração com tal finalidade, em consonância com as Súmulas n.º 211 do Superior Tribunal de Justiça e n.º 282 do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Supremo Tribunal Federal. Ressalte-se, por oportuno, que eventual interposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios sujeitará o embargante à condenação ao pagamento de multa não superior a dois por cento sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**REGIS DE CASTILHO**

**Relator**