



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000233790

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010291-38.2025.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado LEONOR DE ALMEIDA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 18 de março de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 1010291-38.2025.8.26.0011

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Itaú Unibanco S.A.

Apelada: Leonor de Almeida

Comarca: São Paulo - 1ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros

Juiz Prolator: Paulo Henrique Ribeiro Garcia

Voto nº 5962

APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. EMPRESTIMO PESSOAL E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. DANO MORAL.

Empréstimo pessoal e transferência via pix não reconhecidos pela autora. Desconto das prestações em conta corrente.

Sentença de parcial procedência. Recurso do réu.

Empréstimo pessoal. Contratação não comprovada.

Empréstimo formalizado via “internet banking”. Documentos eletrônicos não conferem segurança e validade ao vínculo. Contrato formalizado sem garantia da identificação inequívoca de seu signatário. Réu não se desincumbiu do ônus de comprovar a regularidade da contratação. Fraude evidenciada. Restituição de valores devida. Restituição do valor do empréstimo ao réu, caso comprovado o depósito em conta corrente da autora e não ter ocorrido a transferência do valor para terceiro. Correção monetária desde o depósito.

Culpa concorrente. Configurada. Fraude praticada por meio de ligação telefônica, em que o fraudador se passou por representante da instituição financeira, induzindo a autora a realizar transações bancárias, supostamente necessárias para o estorno de valores à sua conta corrente. Negligência da autora. Transações incompatíveis com os lançamentos apresentados no extrato bancário. Culpa concorrente. Restituição de 50% dos valores.

Contrato de empréstimo pessoal. Não comprovação pelo réu de preenchidos os requisitos para a sua validade. Mantença da sentença quanto ao pedido declaratório.

Apelo acolhido em parte para reconhecer a culpa concorrente e condenar o réu à restituição de 50% dos valores transferidos indevidamente da conta da autora, corrigidos tabela prática do TJSP a partir da data de cada transferência e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, com observância do disposto na Lei 14.905/2024. Determinação de restituição de eventual valor do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo creditado em conta da autora, se comprovado e não transferido a terceiro. Sucumbência recíproca e proporcional.

Recurso do réu parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral julgados parcialmente procedentes pela r. sentença de fls. 251/255, declarada pela decisão de fls. 272, cujo relatório é adotado, para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais, com a devolução das transferências realizadas na conta da autora e o cancelamento do empréstimo contratado pelos fraudadores, mediante a devolução de eventual valor restante na conta da autora oriundo do empréstimo indevido, devendo o valor ser corrigido desde o desembolso e com juros de mora a partir da citação. Sucumbente em maior parte, foi o réu condenado ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Inconformado, recorreu o réu, aduziu inexistir prova nos autos de possuírem os fraudadores conhecimento de qualquer dado sigiloso da apelada, os dados indicados na inicial não se caracterizam como sigilosos. O Superior Tribunal de Justiça tem compreendido que dados cadastrais como número de conta, no completo, RG, CPF, número de telefone e endereço não estão protegidos por sigilo bancário. Não houve assim invasão da conta, nem vazamento de dados, mas sim tentativa de alteração dos fatos. O apelante não é o detentor exclusivo de dados pessoais e cadastrais, não podendo se pressupor que quaisquer dados foram obtidos por ineficiência de segurança por parte do banco. Afirmou ter a apelada acessado o aplicativo do banco e digitado seus dados bancários e senha eletrônica, de uso pessoal e intransferível. Além disso, teve a oportunidade de conferir o extrato de

movimentação e verificar inexistir qualquer transação citada pelo fraudador e ainda assim digitou a senha do cartão e validou as transações com o iToken. Alegou excludente de responsabilidade, porquanto o golpe narrado pela apelada não foi praticado por funcionários do banco, mas sim por fraudadores utilizando engenharia social e valeram-se da imprudência da apelada, que caiu em enredo totalmente desconexo com o *modus operandi* adotado por esta instituição financeira. A conduta extremamente negligente da apelada foi decisiva para a ocorrência dos fatos. Não há falha do banco, os fatos ocorreram exclusivamente por culpa da apelada e de terceiros. A apelada, antes de concluir as transações, foi questionada reiteradamente no próprio aplicativo sobre a regularidade da situação e se gostaria de prosseguir com a operação. A apelante não poderia unilateralmente bloquear as transações, pois assim estaria indo contrariamente à natureza da transação instantânea e impedindo que a apelada detentora do recurso financeiro finalizasse a transação. Além da confirmação pelo aplicativo, o apelante também enviou diversos SMS ao cliente, informando sobre as operações e questionando a autora, tendo a apelada confirmado a transação. Não há se falar em devolução de valores ou declaração de inexigibilidade, uma vez que todas as transações foram realizadas de forma legítima, via Bankline, mediante digitação de senha eletrônica e validação do código iToken, pessoais e intransferíveis, não havendo falha do banco. Caso seja mantida a condenação, de rigor seja deferida a compensação entre o valor disponibilizado em conta e o total da condenação, evitando o enriquecimento sem causa da apelada. Pleiteou a reforma da sentença (fls. 275/290).

Recurso regularmente processado e preparado (fls. 291/292).

Foram oferecidas contrarrazões pela autora (fls. 296/312).

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Segundo relato da inicial, no dia 14 de maio de 2025 a autora recebeu ligação do número 3003-737 e conversou com suposta funcionária do setor informativo do *Personnalité*, que lhe informou sobre valores pagos indevidamente a lotéricas. A autora afirmou não ter ciência das supostas transações bancárias e foi informada pela suposta atendente que o setor antifraudes entraria em contato. Em seguida, recebeu ligação da suposta gerente digital, momento em que iniciaram as tratativas visando o estorno de valores para a conta da autora. Os golpistas tinham pleno acesso a seus dados pessoais bancários, tais como número de telefone, dados pessoais, número de agência e conta, o que lhes conferiu credibilidade e segurança para enganar a autora, pessoa idosa. No dia seguinte, ao consultar o saldo de sua conta verificou o saldo negativo e contatou a gerente, quando foi informada se tratar de um golpe. Foram realizadas inúmeras operações sequenciais, sendo transferências por pix e pagamentos de boleto, todas, totalmente diferentes do perfil de utilização de conta da autora, cliente do banco há muitos anos. No dia 15 de maio de 2025 solicitou junto à ré o estorno dos pagamentos feitos e o cancelamento de um empréstimo realizado, tendo a resposta, datada de 27 de maio de 2025, sido negativa. As transferências via pix foram realizadas de maneira sucessiva, destoando do seu perfil de utilização. Além disso, o pagamento de boleto no valor de R\$ 30.000,00 também destoa de seu perfil. Também destoa de seu perfil o empréstimo, pois a autora possui investimentos superiores ao valor contratado pelos fraudadores. Ao ajuizar a demanda, busca a declaração de inexistência do débito referente ao empréstimo bancário e condenação do réu à restituição dos valores indevidamente descontados e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

A r. sentença acolheu em parte o pedido inicial para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos materiais, com a devolução das transferências realizadas na conta da autora e o cancelamento do empréstimo contratado pelos fraudadores, mediante a devolução de eventual valor restante na conta da autora oriundo do empréstimo indevido, devendo o valor ser corrigido desde

o desembolso e com juros de mora a partir da citação.

Divergem as partes em relação a validade da contratação e das transferências via pix e restituição de valores.

A relação estabelecida entre as partes é de consumo, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. Assim, aplica-se ao presente caso o disposto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, ao estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa.

Além disso, incidente o enunciado da súmula 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 de operações bancárias". O fato de a fraude eventualmente ter sido praticada por terceiro não exclui, por si só, a responsabilidade da instituição bancária, a qual decorreu de sua atividade.

No caso, os fatos narrados comprovam ter sido a autora vítima de esquema de fraude conhecido como “falsa central de atendimento”. O golpe foi iniciado com um telefonema, informando sobre supostas transações na conta corrente da autora e sobre a necessidade de estorno dos valores.

A autora nega a contratação do empréstimo nº 269316564-5, no valor de R\$ 60.023,84 e de diversas transações via pix realizadas nos dias 14 e 15 de maio de 2025, as quais totalizam o valor de R\$ 63.444,98. Também nega o pagamento de boleto no valor de R\$ 30.000,00.

O réu não nega a fraude, mas afirma ter o golpe ocorrido sem sua participação e a autora assumiu o risco quando efetivou as transferências. As transações foram realizadas via *bankline*, mediante utilização do aparelho celular habitual.

De acordo com o documento apresentado a fls. 49/54, inexistem elementos suficientes a comprovar, de forma inequívoca, ter a autora

realizado ou autorizado a contratação do empréstimo e eventual transferência bancária. Não há biometria facial, geolocalização, número de IP, ID do usuário ou assinatura digital válida, tampouco demonstrado ter sido a contratação realizada mediante utilização de senha pessoal da autora. A mera alegação de que as transações somente poderiam ter sido realizadas pela autora, com utilização de “usuário” e senha, por si só, não comprova a regularidade da contratação.

Portanto, de rigor a declaração de inexistência do contrato de empréstimo pessoal, com restituição de eventuais valores descontados da conta corrente da autora, referentes à prestação do empréstimo. Quanto ao valor do empréstimo, se comprovado o depósito em conta corrente da autora e não ter sido a quantia transferida indevidamente à terceiro, deverá ser realizada a restituição ao réu, com correção desde a data do depósito.

Quanto ao pagamento de boleto e transferências via pix, o réu alega que as transações foram realizadas via bankline, mediante utilização de dispositivos de uso habitual e validação de Token e senha devidamente habilitado.

Além disso, comprovou ter enviado SMS à cliente, informando sobre as operações questionadas, tendo a autora confirmado a transação (fls. 134), o que não foi negado pela autora em réplica (fls. 233/244).

No boletim de ocorrência juntado aos autos e registrado no dia seguinte ao telefonema da falsa atendente do banco (fls. 25/27), a autora reafirma todas as alegações apresentadas na petição inicial (fls. 2/3), ou seja, do recebimento de ligação de pessoa que se identificou como funcionária do réu, informando sobre transações em sua conta corrente e que foram realizadas transações bancárias para estornar os valores para a conta da autora.

No entanto, não informa a autora quais as transações realizadas para supostamente estornar os valores para sua conta, não confirma se realizou as transações mediante utilização de sua senha pessoal ou intransferível, ou mesmo que tenha fornecido tais dados ao fraudador.

Portanto, é certo ter a autora agido de forma negligente,

pois somente após receber ligação telefônica do fraudador realizou as transações indevidas.

Importante ainda frisar que o contato não se deu por acesso direto ao *site* do banco, tampouco ficou demonstrado ser o número de telefone utilizado pelo golpista de qualquer canal de atendimento do réu.

Por outro lado, os extratos de movimentações bancárias demonstram serem atípicas as transferências realizadas via pix nos dias 14 e 15 de março de 2025, além dos valores serem muito superiores aos transferidos pela autora nos últimos meses, foram realizados de forma sequencial.

Assim, não há falar em culpa exclusiva da vítima, nos termos do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto evidente a falha na prestação de serviço pelo réu, sobretudo por serem as transações realizadas pelo terceiro atípicas e, portanto, competia ao réu evitá-las, realizadas em valores muito superiores a transações anteriores realizadas pela autora e de forma sequencial.

Anote-se ser de responsabilidade do réu identificar transações incompatíveis com o perfil do consumidor e tomar as providências cabíveis a fim de se evitar a ocorrência de fraude.

Desta forma, em que pese o entendimento do nobre magistrado, é caso de reconhecer a culpa concorrente e, conseqüentemente, cabível a restituição de 50% dos valores transferidos de forma indevida da conta da autora (transferências via pix e pagamento de boleto).

Assim, é o caso de acolhida parcial do recurso para condenar o réu à restituição de 50% dos valores transferidos da conta da autora (pix e pagamento de boleto), corrigidos pela tabela prática deste Tribunal a partir da data de cada transferência e com juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, com observância do disposto na Lei 14.905/2024 em relação aos juros e correção monetária.

Considerando ter a autora decaído em parte de seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pedido, a sucumbência deverá ser fixada de forma recíproca e proporcional, sendo as custas e despesas processuais repartidas à metade. O réu arcará com os honorários do patrono da autora, fixados em 15% do proveito econômico obtido (valor a ser restituído), e a autora como honorários do patrono do réu, fixados também fixados em 10% do proveito útil, ou seja, o valor pretendido a título de indenização por dano moral e 50% do valor pretendido a título de restituição.

Diante exposto, **VOTO por dar parcial provimento ao recurso do réu.**

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora