



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000055356

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010422-20.2024.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada LARISSA OLIVEIRA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "O recurso do réu não prospera, comportando parcial provimento o apelo da parte autora. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente), LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026

CARLOS ABRÃO
PRESIDENTE E RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº 79428 (Processo Digital)

Apelação nº 1010422-20.2024.8.26.0020

Comarca: Nossa Senhora do Ó (6ª Vara Cível)

Apelante/Apelada: **LARISSA OLIVEIRA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA)**

Apelado/Apelante: **ITAÚ UNIBANCO S/A**

Juíza sentenciante: *Paula Narimatu de Almeida*

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – SENTENÇA DE EXTINÇÃO PARCIAL SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO E DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – RECURSOS.

1 - RECURSO DO RÉU – PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA – OPERAÇÕES FRAUDULENTAS REALIZADAS EM CONTA MANTIDA PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO POR TERCEIROS APÓS FURTO DO CELULAR DA AUTORA – RELAÇÃO DE CONSUMO CONFIGURADA – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – SÚMULAS 297 E 479 DO STJ – FALHA NOS MECANISMOS DE SEGURANÇA – MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E DESTOANTES DO PERFIL – AUSÊNCIA DE EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE – RECURSO DESPROVIDO.

- RECURSO DA AUTORA – TRANSFERÊNCIAS PIX E CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO APÓS FURTO DO APARELHO – IMPUGNAÇÃO IMEDIATA – BOLETIM DE OCORRÊNCIA E TENTATIVA ADMINISTRATIVA – FORTUITO INTERNO – NEXO CAUSAL DEMONSTRADO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL CONFIGURADO – FIXAÇÃO EM R\$ 2.000,00 – CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

- RECURSO DO RÉU DESPROVIDO – RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prolatada de fls. 303/307, integrada pela decisão que rejeitou os aclaratórios às fls. 316/318, julgando extinto, sem resolução de mérito, o pleito de inexigibilidade do contrato de empréstimo no valor de R\$ 3.600,00, e parcialmente procedentes os pedidos para condenar a requerida a restituir à parte autora o valor subtraído de R\$ 950,00, observando-se correção monetária desde o desembolso e acrescida de juros moratórios contados a partir da data de citação, condenando as partes ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação em favor do patrono da parte autora, e 10% da diferença do valor pleiteado e o fixado na condenação em favor do patrono do réu, de relatório adotado.

Apela a autora, pretendendo a reforma parcial da r. sentença, alegando a ocorrência do dano moral indenizável, aguarda provimento (fls. 321/327).

Apela o réu, pretendendo a reforma da r. sentença, alegando, preliminarmente, a ilegitimidade passiva. No mérito, aduz que a requerente não agiu com a diligência esperada. Afirma que a instituição financeira não tinha ciência do furto e, ante a confirmação



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

das transações no celular, não haveria qualquer motivo de negar as operações, advoga provimento (fls. 328/340).

Recursos tempestivos, preparado do réu, dispensado da autora (fls. 341/342).

Regularmente processados.

Contrarrazões (fls. 350/357 e 358/362).

Houve remessa.

É O RELATÓRIO.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de ilegitimidade aventada pela instituição financeira, uma vez que concedeu empréstimo aos fraudadores e as transações questionadas ocorreram em conta corrente por ela mantida, cuja segurança está sob sua responsabilidade.

No mérito, o recurso do réu não prospera,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

comportando parcial provimento o apelo da parte autora.

As insurgências comportam análise coeva, porquanto interligadas as matérias.

Trata-se de ação indenizatória de danos materiais e morais.

Discorre a autora que em 14/06/2025, enquanto dirigia-se ao trabalho, teve seu celular furtado, oportunidade em que foram realizadas transferências PIX no valor de R\$ 950,00 para terceiros desconhecidos, além da contratação de um empréstimo.

Evidente a relação de consumo, em prestígio ao Enunciado da Súmula nº 297 do STJ, cabendo ressaltar ainda a aplicabilidade do Enunciado da Súmula 479 do STJ, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições bancárias pelos *“danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”*, assim como por falhas na prestação do serviço, aos moldes do artigo 14 do CDC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Salienta-se que se sujeitam à reapreciação tão somente as matérias elencadas nas razões recursais, em respeito ao princípio do *tantum devolutum quantum appellatum* e em consonância com o artigo 1.013, caput, do CPC.

O STJ já reconheceu a obrigação das instituições financeiras desenvolverem mecanismos de segurança para identificar e obstar movimentações que destoem do perfil do consumidor:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023.

2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor.

3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores.

4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto.

5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.

6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/STJ: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor.

8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável.

9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.

(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)

A respeito do tema, a Seção de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo fixou entendimento por meio dos Enunciados n. 13 e 14, cujas aplicações são cabíveis ao caso em tela, atinente à responsabilização das instituições



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

financeiras, quando evidenciado falha nos serviços de segurança em transações fora do perfil do correntista, *in verbis*:

“Enunciado n. 13 - No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

Enunciado n. 14 - Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ”.

Conforme se extrai dos autos, a autora impugnou diversas operações que se sucederam no dia do furto, com valores fora do perfil de consumo, realizadas com intervalo de poucos minutos para o mesmo remetente, o que bastaria para o acionamento dos sistemas de segurança da instituição financeira (fls. 60).

A verossimilhança das alegações da autora é corroborada pelo boletim de ocorrência (fls. 56), lavrado poucas horas depois das transações, e pela tentativa de solução administrativa (fls. 61).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dessa feita, não há nos autos qualquer prova capaz de demonstrar que as operações contestadas eram compatíveis com o perfil da autora, não se desincumbindo a apelada do ônus previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Outrossim, não tendo sido demonstrada eventuais excludentes aos moldes dos enunciados da Seção de Direito Privado acima expostos, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, com base na teoria do risco profissional (parágrafo único, do artigo 927, do Código Civil), devendo as operações fraudulentas serem declaradas nulas.

A propósito, segue o escólio jurisprudencial deste

E. TJSP:

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - "Golpe da falsa central de atendimento" - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude do qual o autor foi vítima – Todavia, falha na prestação de serviços do banco réu, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações, em padrão destoante do perfil do correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Legítima a pretensão do autor à declaração de inexigibilidade das transações impugnadas - Necessidade de restituição do valor de que o autor foi desapossada com a fraude - Sentença de procedência da ação mantida -



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelo do banco réu desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1013527-25.2025.8.26.0002; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2025; Data de Registro: 30/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa central de atendimentos – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão da autora de reforma – ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Pessoa que se identificou como funcionário do banco por contato telefônico e pediu à autora que clicasse em link malicioso, que concedeu a terceiro acesso à conta bancária. Contratação de créditos pessoais em valores altos seguida de transferências em favor de terceiros. Consumidora idosa. Apesar da colaboração involuntária da autora, a concretização do golpe só foi possível porque houve falha na prestação do serviço do Banco réu, que deveria ter agido preventivamente para evitar o resultado danoso e foi negligente em observar e impedir movimentação bancária fora do perfil da consumidora. Cabível a declaração de inexigibilidade do débito. Restituição do indébito que deve ocorrer na forma simples e não em dobro, porque não houve demonstração inequívoca da má-fé da instituição financeira. Entretanto, dano moral não configurado. Somente se dá o dano moral quando a parte sofre comprovado abalo em sua estima pessoal, com notório constrangimento na sua auto valoração, mas em decorrência de ato ilícito. Isso não ocorreu. A concretização da fraude decorreu de ato imprudente da própria autora. O dano material em decorrência da inobservância, pelo Banco, do perfil de gastos, já está sendo concedida de forma suficiente. Sentença reformada em parte RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1012634-12.2024.8.26.0344; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/07/2025; Data de Registro: 28/07/2025)

Nesse diapasão, não prospera a alegação de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ausência de nexo de causalidade por ter sido o ilícito praticado por terceiros, uma vez que, ainda que se trate de questão de segurança pública, o infrator utilizou-se dos canais eletrônicos do banco para o cometimento da fraude.

Nem se diga que se trata de culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor, uma vez que houve falha na prestação de serviços, não tendo o banco tomado as cautelas devidas quando da contratação e da autorização dos Pix, mesmo após ser noticiado o furto do aparelho celular da demandante, não havendo notícia de divulgação de dados sigilosos por parte da apelada.

As instituições financeiras devem garantir a segurança dos serviços prestados e das informações contidas em seu cadastro, responsabilizando-se por eventuais falhas, tratando-se de risco inerente ao seu negócio, sendo a sua responsabilidade objetiva, conforme Súmula 479 do STJ, não se vislumbrando excludente de responsabilidade.

Desta forma, não conseguindo o banco comprovar que as transações foram realizadas pela titular da conta, os valores



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

impugnados devem ser considerados inexigíveis.

No caso telado, a dinâmica narrada transborda o mero aborrecimento, vez que, mesmo após a contestação dos valores por meio dos mecanismos sistêmicos disponibilizados pela instituição financeira —sem qualquer êxito—, a autora, na sequência, buscou atendimento direto, persistindo a negativa de assistência, amargando prejuízo ante a patente falha nos meios de segurança.

Repise-se que a parte autora comprovou auferir rendimentos líquidos na ordem dos R\$ 1.000,00 (fls. 35), de modo que os débitos questionados, que alcançam R\$ 950,00 (fls. 61), comprometeram quase a integralidade de sua renda mensal, evidenciando inequívoco abalo de sua subsistência, em nítida ofensa aos direitos da personalidade.

Portanto, fixa-se o montante indenitário no patamar de R\$ 2.000,00, quantia que se revela adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

A respeito: *“a indenização por dano moral deve*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ, REsp. nº 318379-MG, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. em 20/09/01).

Não cabe ao julgador rebater todos os argumentos e raciocínios expendidos pelas partes, bastando que motive sua decisão em atenção ao princípio do devido processo legal.

Nessa linha, a jurisprudência do STJ:

Não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução (STJ, REsp nº 1.817.453/BA, Relator Ministro Herman Benjamin, Julgamento em 25/06/2019).

Consoante jurisprudência desta Corte Superior, o julgador não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos invocados pelas partes, nem a indicar todos os dispositivos legais suscitados, quando tenha encontrado motivação satisfatória para dirimir o litígio. Nesse sentido, são os seguintes precedentes: AgRg no AREsp n. 55.751/RS, Terceira Turma, Relator o Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 14.6.2013; AgRg no REsp n. 1.311.126/RJ, Primeira Turma, Relator o Ministro Napoleão Nunes Maia Filho, DJe 22.5.2013; REsp n. 1244950/RJ, Terceira Turma, Relator o Ministro Sidnei Beneti, DJe 19.12.2012; e EDcl no AgRg nos EREsp n. 934.728/AL, Corte Especial, Relator o Ministro Luiz Fux, DJe 29.10.2009. Vale ressaltar, ainda, que não se pode confundir decisão contrária ao interesse da parte com ausência de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fundamentação ou negativa de prestação jurisdicional (STJ, Agravo em Recurso Especial nº 1.335.032/RS, Relator Ministro Marco Buzzi, decisão monocrática publicada no DJe de 23/09/2019).

Dessarte, nega-se provimento ao recurso do réu, e dá-se parcial provimento ao recurso da autora para condenar o réu à indenização no importe de R\$ 2.000,00, a título de danos morais, corrigidos a partir da data deste acórdão (Súmula n. 362 do STJ), com incidência de juros de mora desde a citação (art. 405 do Código Civil).

Ante a sucumbência mínima da parte autora, responderá a requerida pelas custas, despesas processuais e verba honorária fixada em R\$ 1.000,00, por equidade, com correção desta data, fluindo juros do trânsito em julgado, nos termos da lei, com fundamento nos artigos 85, §§ 2º, 8º e artigo. 86, parágrafo único, do CPC e na Súmula n. 326 do STJ.

Ficam advertidas as partes em litígio que, na hipótese de recurso infundado ou manifestamente incabível, estarão sujeitas às sanções correlatas, inclusive de verba honorária.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Isto posto, pelo meu voto, hei por bem:

- 1) **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do réu e;
- 2) **DAR PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, para condenar o réu à indenização pelos danos morais sofridos no importe de R\$ 2.000,00, corrigidos a partir da data deste acórdão (Súmula n. 362 do STJ), com incidência de juros de mora desde a citação (art. 405 do Código Civil);
- 3) Ante a sucumbência mínima da parte autora, responderá a requerida pelas custas, despesas processuais e verba honorária fixada em R\$ 1.000,00, por equidade, com correção desta data, fluindo juros do trânsito em julgado, nos termos da lei, com fundamento nos artigos 85, §§ 2º, 8º e artigo. 86, parágrafo único, do CPC e na Súmula n. 326 do STJ, mantendo-se as demais disposições em sentença no que couber.

CARLOS HENRIQUE ABRÃO
Relator