



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000317884**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010754-04.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada ANA PAULA GOMES SIQUEIRA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MARIA SALETE CORRÊA DIAS E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5886 - 20ª Câmara de Direito Privado  
Apelação nº 1010754-04.2025.8.26.0003  
Comarca: FORO REGIONAL III – JABAQUARA - 1ª VARA CÍVEL  
Juiz 1ª Instância: Cristiane Vieira  
Apelante: Itaú Unibanco S/A  
Apelado: Ana Paula Gomes Siqueira

Ementa: Direito do Consumidor e Bancário. Apelação cível. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de danos materiais e morais e tutela de urgência. Empréstimo consignado. Fraude por engenharia social (phishing). Movimentação atípica e sequencial com transferência via PIX após crédito. Falha do dever de segurança. Responsabilidade objetiva do banco. Dano moral afastado por ausência de repercussão extrapatrimonial concreta. Recurso parcialmente provido.

I. Caso em exame

Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente ação para: (i) declarar inexigível o empréstimo nº 264822527-0 e os respectivos débitos; (ii) condenar ao pagamento de danos morais fixados em R\$ 2.000,00. A ré apela sustentando ocorrência de fraude por terceiros com culpa exclusiva da consumidora e requer afastamento/redução dos danos morais.

II. Questão em discussão

Há 2 questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira responde objetivamente por contratações e transações decorrentes de fraude por engenharia social, diante de movimentações atípicas; (ii) determinar se há dano moral indenizável e se é possível compensação para recomposição do status quo ante.

III. Razões de decidir

Reconhece-se a existência de relação de consumo e aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeito na prestação do serviço, inclusive às instituições financeiras, impondo-se a exigência de segurança compatível com os riscos inerentes ao serviço digital. Configura-se falha no dever de segurança quando a instituição bancária possibilita, sem contenção eficaz, a contratação de crédito seguida de transferências imediatas e de elevado valor, em desconformidade com o histórico financeiro da consumidora, sem bloqueio automático, alerta antifraude ou autenticação reforçada. Afasta-se a excludente de culpa exclusiva da vítima ou

de terceiro quando o evento se insere no fortuito interno da atividade bancária e a dinâmica das operações evidencia previsibilidade do risco e necessidade de controles adequados. Mantém-se a declaração de inexistência dos contratos, diante da ausência de consentimento livre e consciente, demonstrada pela indução em erro e pelo padrão de movimentação incompatível com a rotina da consumidora. Afasta-se a indenização por dano moral quando inexistente prova de violação concreta a direito da personalidade, ausentes negativação, cobrança vexatória, abalo de crédito ou repercussão anormal além de meros dissabores.

IV. Dispositivo e tese  
Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes em operações bancárias quando deixa de adotar mecanismos eficazes de prevenção e contenção diante de movimentação atípica e sequencial incompatível com o perfil do consumidor. 2. A fraude bancária e a cobrança indevida, sem negativação, cobrança vexatória ou prova de repercussão extrapatrimonial relevante, não configuram dano moral indenizável.

Dispositivos relevantes citados: art. 14 do CDC, Súmula nº 297 do C. STJ)

Jurisprudência relevante:  
TJSP; Apelação Cível 1002245-37.2024.8.26.0224;  
Relator (a): Lídia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini;  
Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2025; Data de Registro: 08/08/2025  
TJSP; Apelação Cível 1027687-86.2024.8.26.0003;  
Relator (a): Lídia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini;  
Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2025; Data de Registro: 25/08/2025

### **Vistos.**

Trata-se de recurso de apelação interposto por ITAU UNIBANCO S.A contra a r. sentença proferida às fls. 373/379, que julgou procedentes os pedidos, nos seguintes termos “Diante do exposto e pelo mais que dos autos consta, julgo PROCEDENTE a ação, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, I, do CPC, para: 1) DECLARAR inexigível o contrato de

empréstimo nº 00000264822527-0. 2) CONDENAR o corréu ITAÚ a restituir o valor de R\$ 9.900,00 (nove mil e novecentos reais), em danos materiais, que deverá ser devidamente corrigido de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça desde o desconto, computando-se juros legais pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), contados a partir da citação, exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. 3) CONDENAR o corréu ITAÚ a pagar à autora a importância de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), em danos morais, que deverá ser devidamente corrigida de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça desde a presente data, computando-se juros legais pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), contados a partir da citação, exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Em face da sucumbência experimentada, arcará o corréu ITAÚ com o pagamento das custas e despesas processuais, corrigidas do desembolso, e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor da condenação (incluindo o valor declarado inexigível), nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.”

Integralizada pela decisão que acolheu os embargos declaratórios, ficando assim: *“Por força da natureza dúplice da ação, DECLARO exigível o valor de R\$34.000,00 (trinta e quatro mil reais) depositado em conta corrente da parte autora (fls. 43), que deverá ser restituído ao banco e corrigido de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça desde a data do depósito em conta até a data do efetivo pagamento, computando-se juros legais a partir da citação. Ressalvo a possibilidade do réu, se for o caso, inaugurar cumprimento de sentença para a execução do débito em debate. Eventual cumprimento de sentença deverá efetuar o abatimento do crédito reconhecido à parte adversa, a título de compensação (art. 368 e ss. CC).”*

□

Recurso respondido, às fls. 418/421.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recebe-se o recurso em ambos os efeitos (art. 1.012, caput, do CPC).

**Ao julgamento virtual.**

**É o relatório.**

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.

Não há preliminares.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conhecimento do presente recurso e o recebimento em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

**O recurso comporta parcial provimento.**

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de danos materiais e morais e tutela de urgência., ajuizada por Ana Paula Gomes Siqueira em face do Itaú Unibanco S.A. e outro. Na petição inicial, a autora sustentou que recebeu contato de pessoa que se apresentou como funcionária do banco e que foi orientada a realizar movimentações que culminaram em: (i) transferência via Pix de R\$ 9.900,00 para terceiro (Katson da Silva Alves), e (ii) contratação de empréstimo de R\$ 34.000,00, totalizando R\$ 39.338,43 com encargos, com 1ª parcela prevista para 02/05/2025.

Em contestação, o banco réu sustentou que o caso seria de golpe por engenharia social, sem participação do banco, e que as transações teriam sido validadas com mecanismos de segurança, defendendo ausência de responsabilidade e atribuindo o resultado à conduta da própria autora/terceiros. Destacou as “barreiras” para realização de transação no aplicativo (dados de

agência/conta, senha eletrônica, token e senha do cartão).

Sobreveio sentença que declarou prejudicado o pedido subsidiário em relação ao corréu WILL FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, para julgar procedente a ação e declarar inexigível o contrato de empréstimo nº 00000264822527-0; condenando o banco Itaú a restituir R\$ 9.900,00 (danos materiais), com correção e juros; bem como a pagar R\$ 2.000,00 (danos morais), com correção e juros. A sentença também impôs ao Itaú custas/despesas e honorários fixados em 10% do valor da condenação (incluindo o valor declarado inexigível).

O réu interpõe apelação, afirmando que não houve base fática ou jurídica para considerar “suspeitas” as operações e imputar falha ao banco. Sustenta que o caso envolve contratação de crediário (com uso imediato para regularizar saldo e realizar PIX, inclusive entre contas do mesmo titular) e que, por ter havido movimentação a partir de conta empresarial, não caberia análise por “perfil individualizado” de pessoa física. Defende culpa exclusiva da apelada, alegando que as transações foram por ela autenticadas com senhas e itoken em dispositivo habitual, e por isso não haveria devolução, inexigibilidade, dano moral; subsidiariamente, requer revisão da sucumbência por mínimo decaimento do banco.

**Pois bem.**

**Conquanto esta Relatora, em situações análogas, tende a exigir padrão mais elevado de comprovação para configuração do nexos causal nas hipóteses de responsabilidade civil por fraude bancária,** especialmente quando existe alguma participação da vítima no evento, em atenção ao princípio da colegialidade e à posição consolidada desta C. 20ª Câmara de Direito Privado, adoto, no caso concreto, a aplicação da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

A relação examinada, diga-se, é de consumo, e o Código

de Defesa do Consumidor consagrou a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores no tocante ao fato ou defeito do serviço, pelo que respondem eles *“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”* (art. 14), incluindo-se as instituições financeiras (Súmula nº 297 do C. STJ).

O mesmo dispositivo consagra que o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais, o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido (art. 14, § 1º).

No âmbito processual, é ônus do consumidor demonstrar o nexo de causalidade. Nesse sentido a lição do Professor Humberto Theodoro Júnior a respeito do tema:

*“Para as demandas intentadas no âmbito das relações de consumo existe regra especial que autoriza, em certos casos, a inversão do ônus da prova, transferindo-o do autor (consumidor) para o réu (fornecedor) (art. 6º, VIII, do CDC). Não se pode, todavia, entender que o consumidor tenha sido totalmente liberado do encargo de provar o fato constitutivo do seu direito, nem que a inversão especial do CDC ocorra sempre, e de maneira automática, nas ações de consumo. Em primeiro lugar, a lei tutelar do consumidor condiciona a inversão a determinados requisitos (verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor), que deverão de ser aferidos pelo juiz para a concessão do excepcional benefício legal. Em segundo lugar, não se pode cogitar de verossimilhança de um fato ou da hipossuficiência da parte para prová-lo sem que haja*

*um suporte probatório mínimo sobre o qual o juiz possa deliberar para definir o cabimento, ou não, da inversão do ônus da prova. Ao réu, segundo a melhor percepção do espírito da lei consumerista, competirá provar, por força da regra 'sub examine', não o fato constitutivo do direito do consumidor, mas aquilo que possa excluir o fato da esfera de sua responsabilidade, diante do quadro evidenciado no processo, como, v.g., o caso fortuito, a culpa exclusiva da vítima, a falta de nexo entre o resultado danoso e o produto consumido etc. Se, entretanto, o autor não tiver trazido ao processo qualquer prova do dano que afirma ter sofrido e nem mesmo elementos indiciários do nexo entre esse dano e o produto ou serviço prestado pelo fornecedor demandado, impossível será realizar o juízo que o art. 6º, VIII, do CDC, exige do magistrado para carrear o ônus da prova ao réu. Sem prova alguma, por exemplo, da ocorrência do fato constitutivo do direito do consumidor (autor), seria diabólico exigir do fornecedor (réu) a prova negativa do fato passado fora de sua área de conhecimento e controle. Estar-se-ia, na verdade, a impor prova impossível, a pretexto de inversão de 'onus probandi', o que repugna à garantia do devido processo legal, com as características do contraditório e ampla defesa.” (Theodoro Júnior, Humberto. Curso de Direito Processual Civil Teoria geral do direito processual civil e processo de conhecimento vol. I Humberto Theodoro Júnior Rio de Janeiro: Forense, 2014. p.640).*

Em outras palavras, ao pretender responsabilizar os prestadores de serviços, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar que a conduta dos fornecedores, ou seus produtos e serviços, tem relação (nexo de causalidade) com os danos por ele sofridos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso de fato do serviço, portanto, é necessária a demonstração da relação de causa e efeito entre a conduta do prestador (falha de segurança na prestação do serviço) e o dano causado. Existindo essa relação no caso concreto, o serviço será tido por defeituoso.

À luz dessas considerações, resta questionar se, no caso dos autos, os serviços bancários prestados pelo banco réu seriam de fato defeituosos, isto é, se não forneceriam a segurança que a autora esperava (art. 14, § 1º do CDC).

Dos elementos colhidos, restou incontroverso que a parte autora foi induzida em erro, pois, acreditando na legitimidade da solicitação apresentada, forneceu informações e realizou os procedimentos que lhe foram orientados, o que viabilizou a concretização das contratações questionadas.

A parte autora nega expressamente ter solicitado a contratação de empréstimo no valor de R\$ 34.000,00 em conta pessoal, e as operações subsequentes —transferências via PIX da conta pessoal para conta empresarial no valor de R\$ 9.900,00 e em sequência, transferência via PIX da conta empresarial para terceiro no valor de R\$ 9.900,00 —evidenciam a dinâmica dos fatos narrados e reforçam a ausência de anuência para a contratação e transferências.

Esse padrão de movimentação destoa completamente da rotina bancária da parte autora, bem como do comportamento esperado de qualquer homem médio. Tal descompasso reforça a tese de que as transações não decorreram de manifestação livre e consciente de vontade da parte autora, mas sim de fraude praticada por terceiros mediante indução em erro.

A súbita movimentação envolvendo a aquisição de um empréstimo em conta pessoal no valor total de R\$ 34.000,00 e transferência via PIX de R\$ 9.900,00 para conta empresarial seguida de nova transferência para conta de terceiro em 24 horas caracteriza evento atípico à conduta da correntista e previsível pela própria instituição.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Além disso, os documentos bancários evidenciam que a autora possuía saldo positivo no ato da contratação do empréstimo (R\$ 21.275,60 – fl. 43), o que agrava a ausência de mecanismos de contenção por parte do banco.

Não houve qualquer bloqueio automático, alerta de segurança ou requerimento de autenticação reforçada, mesmo diante de padrão de transações sucessivas, com valores elevados, e em tempo reduzido. A negligência nesses controles compromete o cumprimento do dever de segurança previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, impondo ao fornecedor o ônus da reparação quando o serviço se revela defeituoso.

Em decorrência da quantidade de informações das vítimas obtidas pelos fraudadores e pelo grande conhecimento destes em relação ao funcionamento do sistema bancário, qualquer um pode estar sujeito a tal ato, por conta do grau de convencimento que ele oferece.

Ademais, conforme determina o art. 6º, VIII, do CDC, incumbe ao fornecedor provar que não houve falha na prestação do serviço. No caso concreto, a narrativa da autora, aliada à cronologia dos lançamentos e à sua condição pessoal, confere verossimilhança suficiente para presumir a falha na contenção do dano, nos termos da Súmula nº 479 do STJ, a qual dispõe: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”

A negligência da instituição em cruzar o histórico de comportamento financeiro com as operações em curso rompe a confiança mínima esperada da prestação de serviços digitais bancários, especialmente em tempos de crescente sofisticação de fraudes.

As transações impugnadas não apenas destoam do perfil de consumo da autora, como também seguem um padrão sequencial que reproduz,

com exatidão, o *modus operandi* de golpes por engenharia social amplamente reconhecidos no setor bancário.

Conforme relatado em boletim de ocorrência (fls. 38/40) e nos autos, a autora informa que recebeu uma ligação de um homem que se apresentou como funcionário do Banco Itaú e sob o pretexto de "fraude" e orientou a autora a realizar procedimentos de segurança.

Essa sequência revela um encadeamento deliberado e contínuo de operações fraudulentas, com o objetivo evidente de esgotar os recursos disponibilizados pela instituição. Trata-se de conduta típica de fraude estruturada, na qual o fraudador: (i) obtém os dados de acesso mediante simulação de canal oficial, (ii) contrata crédito em nome da vítima e, (iii) em seguida, transfere os valores captados para conta de terceiro.

A realização de transferência logo após o crédito, sem bloqueio automático, sem revalidação de dispositivo ou qualquer intervenção humana, revela grave falha sistêmica no modelo de prevenção de fraudes adotado pela instituição financeira.

Não se trata de mero infortúnio externo ou evento imprevisível, mas de risco inerente à atividade bancária, que exige a adoção de ferramentas eficazes para barrar, em tempo real, esse tipo de operação atípica.

**Diante disso, verifica-se que os negócios jurídicos firmados não contaram com consentimento livre, informado e consciente da parte supostamente contratante, comprometendo a validade da contratação e ensejando o reconhecimento de sua inexistência.**

Nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação do serviço, independentemente da demonstração de culpa.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No presente caso, o serviço bancário prestado mostrou-se manifestamente defeituoso. A contratação do empréstimo e a subsequente transferência - realizadas em sequência - ocorreram sem qualquer validação adicional, mesmo diante do histórico de movimentações modestas da consumidora.

Tal falha configura vício na prestação do serviço, nos termos do caput do art. 14 do CDC, não se podendo invocar, para afastar a responsabilidade do banco, qualquer das excludentes previstas em seu § 3º.

Passo a análise do pedido de afastamento da condenação em **danos morais**. Em que pese as alegações da autora, não há nos autos qualquer elemento que evidencie violação aos direitos da personalidade.

Ainda que se reconheça a natureza fraudulenta das operações realizadas em desfavor da autora, tal circunstância, por si só, não configura dano moral passível de indenização, na ausência de elementos que demonstrem repercussões relevantes à esfera íntima do consumidor.

Conforme entendimento consolidado, meros dissabores ou aborrecimentos decorrentes da vida em sociedade, especialmente quando relacionados a eventuais falhas em relações de consumo, não são suficientes para ensejar reparação por dano moral, sob pena de banalização do instituto.

No caso, embora tenha se reconhecido a fraude, não restou comprovado que a parte autora tenha experimentado qualquer consequência anormal, tal como vexame público, exposição indevida, sofrimento psíquico significativo ou humilhação que configure violação a direito da personalidade. Assim, ausente prova de abalo concreto à honra, à imagem ou à integridade moral da autora, não há que se falar em reparação por dano moral, especialmente porque a cobrança indevida, sem maior repercussão, não extrapola o campo dos dissabores cotidianos.

Não se constatou inscrição em cadastros de inadimplentes, tampouco qualquer abalo ao crédito da autora, nem foram identificadas práticas de



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cobrança vexatória, intimidatória ou constrangedora.

Igualmente, inexistente prova de que os valores indevidamente descontados tenham comprometido de forma relevante a subsistência da parte autora. Diante disso, não se verifica ofensa à honra subjetiva ou objetiva, tampouco à imagem da autora.

Em síntese, os fatos demonstram que os transtornos experimentados não ultrapassam os meros dissabores do cotidiano, sem repercussão psicológica significativa ou lesão à honra da autora. Por essa razão, afasta-se a condenação de indenização por danos morais.

Neste sentido

Direito Civil. Apelação. Ação de ressarcimento de valores e danos morais. Golpe da falsa central de atendimento. Pedido parcialmente procedente. Caso em Exame Ação de ressarcimento de valores e danos morais ajuizada por Siomara Chiovatto contra o Banco do Brasil S/A e outros devido a fraude financeira atribuída a falhas nos mecanismos antifraude dos bancos. A autora, cliente do Banco do Brasil, teve sua conta invadida e transações indevidas realizadas, incluindo pagamento de boletos e transferências TED. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em responsabilidade do Banco do Brasil pela falha de segurança que permitiu a fraude e o cabimento em condenação por danos morais. Razões de Decidir Preliminar de impugnação ao benefício da justiça gratuita, rejeitada, uma vez que o apelante não demonstrou qualquer motivo ou prova de que o recorrente não está em situação de vulnerabilidade financeira. Golpe da falsa central de atendimento. Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada. Falha na prestação do serviço bancário. Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Responsabilidade civil configurada. Danos morais. A participação ativa da vítima – por meio de transferências

eletrônicas, fornecimento de senhas, instalação de aplicativos, entrega de cartões ou dados bancários –, ainda que induzida em erro, exclui a caracterização do abalo moral indenizável. O comportamento colaborativo da vítima rompe o nexo necessário entre eventual falha do serviço e a lesão extrapatrimonial, tornando inviável o reconhecimento de dano moral, ainda que tenha havido frustração, susto ou angústia. Dispositivo e Tese Recurso parcialmente provido. Tese de julgamento: Em fraudes bancárias estruturadas com participação ativa da vítima – por meio de transferências voluntárias, fornecimento de dados, instalação de aplicativos ou entrega de cartões –, admite-se a responsabilização objetiva da instituição financeira apenas quanto aos danos materiais, desde que configurada falha na prestação do serviço. O dano moral deve ser afastado, por ausência de nexo entre a conduta do banco e qualquer violação à esfera extrapatrimonial do consumidor. (TJSP; Apelação Cível 1002245-37.2024.8.26.0224; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2025; Data de Registro: 08/08/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. I. CASO EM EXAME Recurso contra r. sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação declaratória de inexistência de débito. A parte autora alegou ter sido vítima de "golpe da falsa central", em que criminosos se passaram por prepostos da ré e induziram o autor a modificar sua senha de 8 dígitos, com conseqüente transferências de valores a terceiros. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há questão em discussão é averiguar se houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, que justifique sua responsabilização. III. RAZÕES DE DECIDIR A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, impondo responsabilidade objetiva ao réu, conforme o artigo 14 do CDC. Golpe da falsa central de atendimento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada. Falha na prestação do serviço bancário. Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Responsabilidade civil configurada para reparação dos danos materiais. IV. DISPOSITIVO E TESE RECURSO DESPROVIDO. Tese. A responsabilidade objetiva do réu não foi eliminada. Jurisprudência Citada: TJSP; Apelação Cível 1029779-92.2024.8.26.0405. (TJSP; Apelação Cível 1027687-86.2024.8.26.0003; Relator (a): Lidia Regina Rodrigues Monteiro Cabrini; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2025; Data de Registro: 25/08/2025)

Considerando o provimento parcial do recurso (danos morais) redistribuo o ônus de sucumbência. Nas hipóteses de sucumbência recíproca, a distribuição dos ônus sucumbenciais deve observar a quantidade de pedidos formulados na ação e o decaimento proporcional das partes em relação a cada pleito, e não os valores atribuídos a cada um dos pedidos. Constatado que a parte demandante sucumbiu quanto a parte relevante dos pedidos iniciais, evidencia-se a sucumbência recíproca, impondo a distribuição proporcional da verba honorária, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil.

Assim, atento ao disposto nos arts. 85 e 86 do Código de Processo Civil, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios fixados em favor do patrono do autor, em 10% sobre o valor atualizado da condenação referente aos danos materiais. Em favor dos patronos do réu, em 10% sobre o valor atualizado do pedido de indenização por dano moral, em razão da improcedência dessa pretensão, observada a concessão da justiça gratuita.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeito à pena prevista no artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial **provimento ao recurso para afastar a condenação em danos morais e redistribuir o ônus de sucumbência.**

**LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI**  
**RELATORA**  
Assinatura Eletrônica