

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001274146

ACÓRDÃO

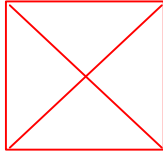
Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011188-17.2025.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante/apelado BANCO ITAÚ CONSIGNADO S.A, é apelado/apelante RENATO DO REGO RANGEL.

ACORDAM, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento à apelação e tiveram por prejudicado o recurso adesivo. V.U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente), CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA E JAIRO BRAZIL.

São Paulo, 1º de dezembro de 2025.

RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

19ª Câmara de Direito Privado

Apelação e recurso adesivo nº: 1011188-17.2025.8.26.0577

Comarca: SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – 5ª Vara Cível

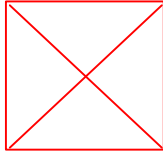
Apelante/recorrido: BANCO ITAÚ CONSIGNADO S/A (o.v.)

Apelado/recorrente: RENATO DO REGO RANGEL

MM. Juíza de primeiro grau: Patrícia Helena Feitosa Milani

Voto nº 52.058

Apelação e recurso adesivo – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença de parcial procedência dos pedidos – Irresignação do réu parcialmente procedente, prejudicada a do autor – Autor que recebeu ligação de suposto preposto do banco réu, advertindo-o de operações fraudulentas em sua conta – Desse modo ilaqueado pelo interlocutor, realizou resgate de aplicação e pagamento de dois boletos. 1. Aparato eletrônico colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Fraude de que trata a demanda em exame representando episódio frequente e podendo ser evitado ou minimizado mediante a adoção de sistema de confirmação da existência e autoria da operação. Banco réu que não se cercou de cautelas devidas, contentando-se com a observância do procedimento eletrônico. Cuidado indispensável na hipótese, até por se tratar de operações acima do padrão de uso dos serviços pelo autor, e com feição típica de fraude. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade,



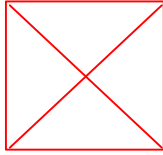
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 2. Consideração, porém, de que o autor se houve com expressiva parcela de culpa no episódio em análise, haja vista ter deixado de adotar cuidados básicos diante dos tantos golpes sabidamente aplicados envolvendo instituições financeiras. Situação em que se mostra inescusável a conduta do autor, haja vista se tratar de pessoa experimentada no mundo dos negócios e também experiente no meio digital. Concorrência de culpas impondo a repartição igualitária da responsabilidade pelos danos (CC, art. 945). 3. Não reconhecimento, ainda, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença parcialmente reformada, para cancelar a condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral e para, reconhecendo a concorrência de culpas, atribuir a cada uma das partes responsabilidade por metade do que se pede a título de indenização por dano material. Responsabilidades pelas verbas da sucumbência repartidas em proporção.

Deram parcial provimento à apelação e tiveram por prejudicado o recurso adesivo.

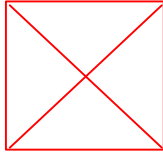
1. Trata-se de ação declaratória c.c. indenizatória proposta por RENATO DO REGO RANGEL em face de BANCO ITAÚ CONSIGNADO S/A.

Diz o autor, em síntese, que, em 27.2.25, recebeu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ligação telefônica, seguida de mensagem por “Whatsapp”, de sedizente preposta do banco réu, advertindo-o de suposta fraude em sua conta bancária. Enfatiza o autor que a interlocutora informou diversos dados sigilosos, até mesmo o saldo em conta e o valor investido em CDB, levando-o a acreditar que realmente estava em contato com funcionário do banco réu. Além disso, a sedizente preposta do banco encaminhou registro de ocorrência apontando a instauração de perícia decorrente da fraude narrada, contendo todos os dados do autor. Assim, após seguir as orientações que lhe foram dadas, com vistas a solucionar o problema, o autor foi surpreendido com o resgate de aplicação financeira, na importância de R\$ 453.566,51, seguido do pagamento de dois boletos, nos valores de R\$ 200.000,00 e R\$ 100.000,00. Depois de concluídas as operações, a conta bancária do autor foi bloqueada e ele recebeu ligação do setor de segurança do banco réu. Apesar de ter contestado as movimentações e lavrado boletim de ocorrência, não obteve êxito no cancelamento das transações. Daí a demanda, objetivando a condenação do réu à devolução dos valores debitados da conta do autor (R\$ 300.000,00) e ao pagamento de R\$ 30.000,00, à guisa de indenização por danos morais. Subsidiariamente, pede para que seja reconhecida culpa



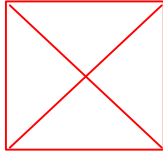
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

concorrente, nos termos do art. 945 do CC.

A r. sentença julgou “procedente” a ação, para condenar o réu a restituir ao autor a quantia de R\$ 300.000,00, correspondente ao saldo subtraído da conta corrente, e ao pagamento de indenização por dano moral, na importância de R\$ 5.000,00. Responsabilizou o réu, ainda, pelas verbas da sucumbência, arbitrada a honorária em 10% sobre o valor da condenação (fls. 337/343).

Recorrem ambas as partes

Apela o réu, argumentando o que segue, em síntese: (a) a tese de vazamento de dados é pautada em falsa premissa, já que as informações constantes no falso registro da ocorrência encaminhado ao autor (nome, banco, agência e conta corrente) são públicas; (b) na gravação da ligação realizada pelo autor, apresentada pelo réu na peça de defesa, o primeiro confirma ter revelado sua senha; (c) não houve falha na prestação de serviços do banco réu; (d) as operações estão dentro do perfil do cliente autor; (e) o réu tentou contato



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

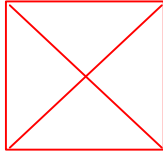
com o autor com o intuito de confirmar “a situação”, mas este último não atendeu as ligações; assim, por medida preventiva, a conta foi bloqueada; (f) não há que se falar em devolução de valores; e (g) não estão caracterizados os alegados danos morais (fls. 270/283).

De seu turno, mediante recurso adesivo, pretende o autor a reforma parcial da sentença, para que seja majorado o valor da indenização por danos morais, para R\$ 15.000,00 (fls. 366/370).

2. Recursos tempestivos (fls. 345, 347, 365 e 366), preparados (fls. 361/362 e 371/372) e respondidos (fls. 373/383 e 390/393).

É o relatório do essencial, adotado o da r. sentença quanto ao mais.

3. A respeito de situações como a dos autos, é de se ter em mente que os bancos disponibilizam grandioso aparato eletrônico para uso dos clientes no propósito maior de economizar custos com a manutenção de uma estrutura de serviços capaz de, com eficiência



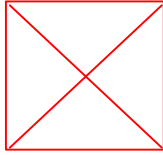
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e agilidade e efetiva segurança, assistir o cliente em tais operações.

Assim é que os bancos economizam com a contratação de funcionários, com o pagamento de adicional por quebra de caixa, com a manutenção de postos e agências etc., transferindo ao consumidor, sejamos francos, a realização de atividades que competiriam a tais instituições e respectivos prepostos.

Se é assim e, apesar de boa parte da massa consumidora aderir a tais práticas, pela economia de tempo e de energia que acarretam, não é razoável, contudo, também transferir ao consumidor os riscos inerentes a tais serviços, quaisquer que sejam as respectivas causas.

Em situações como a tratada nos autos, diante do elevado número de fraudes da falsa central de atendimento, seria o caso de exigir das instituições financeiras a confirmação da realização da operação por parte do cliente, seja por meio de contato telefônico ou por videochamada, ou, no mínimo, por alerta no aplicativo do banco,



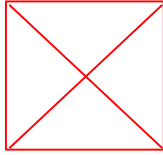
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

principalmente em se tratando de pagamento de boletos de boa expressão econômica – tudo com vistas a conferir maior segurança à operação.

No caso, diversamente, o banco se contentou com o procedimento eletrônico de aposição de senha – algo que muito longe está de evidenciar que o autor efetivamente desejava realizar as operações.

Bem é de ver que, conforme demonstrado pelo autor, houve resgate de aplicação, no valor de R\$ 453.566,51. Em seguida, foi realizado o pagamento de dois boletos, nas importâncias de R\$ 100.000,00 e R\$ 200.000,00 (v. fl. 47) – padrão típico de operações fraudulentas.

Apesar de o banco réu ter demonstrado que o autor realizava algumas movimentações de valores expressivos, tal fato, a toda evidência, não afastava a necessidade de o primeiro confirmar as transações, justamente diante do valor das operações (v. fl. 353).



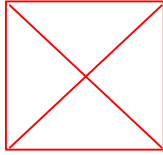
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como se não bastasse a ausência de confirmação, por parte do réu, do pagamento dos boletos, ele próprio admite ter detectado atipicidade nas operações e ter tentado entrar em contato com o autor, que, por sua vez, não teria atendido a ligação, fazendo com que o réu, por medida preventiva, bloqueasse a conta (v. fl. 353, terceiro parágrafo).

Ora, já que o réu detectou movimentações atípicas, deveria tê-las bloqueado independentemente de conseguir contato com o autor. O bloqueio posterior da conta equivale dizer, no jargão popular, consertar a porteira depois da fuga do gado.

Assim, parece-me evidente que os serviços do banco réu não ofereceram a segurança que deles razoavelmente se havia de esperar.

Em face desse contexto e à luz do disposto no art. 14 do CDC, a estabelecer a responsabilidade objetiva do fornecedor “pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à

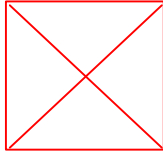


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prestação dos serviços” – e a considerar defeituoso o serviço “quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar” (§1º), tendo em conta, entre outros fatores, “o modo de seu fornecimento” (inciso I) –, é imperioso o reconhecimento de ilícito por parte do banco, a ensejar a respectiva responsabilidade civil.

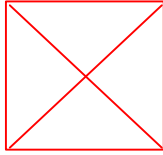
Esse entendimento é prestigiado por parcela significativa da jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça, como se vê dos precedentes assim ementados, entre outros:

“RECURSO DE APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE. CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. LEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INEXISTÊNCIA DE EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE OBJETIVA PREVISTAS NO ARTIGO 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.



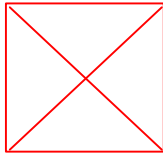
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SÚMULA 479 DO E. STJ. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. VALOR MANTIDO. 1. Aplicando-se a teoria da asserção, identifica-se relação jurídica controvertida entre o requerente e o requerido, a justificar logica e adequadamente o pedido, razão pela qual reconhece-se que o requerido é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda. 2. **O sucesso do golpe decorreu, mormente, da falha do sistema de segurança do requerido, que permitiu a contratação fraudulenta de empréstimo pessoal consignado, bem como a apropriação do crédito por terceiro. Responsabilidade objetiva reconhecida.** 3. Cabível, portanto, repetição de indébito em dobro. Descontos indevidos foram realizados após do período de modulação fixado pelo STJ. 4. Danos morais configurados. Indenização mantida em R\$ 5.000,00, em atenção aos ditames dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes desta Turma Julgadora. 5. Correta aplicação da súmula 54 do STJ. 5. Sentença mantida. Recurso improvido.” (TJSP, Ap. 1020322-43.2022.8.26.0005, 12ª Câmara de Dir. Priv., Rel. Des. CELSO ALVES DE REZENDE, j. 31.7.24 – g.n.).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“RECURSO DE APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, COM PEDIDO DE RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES COBRADOS INDEVIDAMENTE E DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DAS PARTES. AUTORA QUE FOI VÍTIMA DE GOLPE. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. MERA "SELFIE" E INFORMAÇÕES DIVERGENTES. MECANISMO NÃO HÁBIL PARA A CONFERÊNCIA DA AUTENTICIDADE. RÉU QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS PROBATÓRIO. ART. 373, II, DO CPC. FALHA DO SERVIÇO EVIDENCIADA. VALORES CREDITADOS EM CONTA. AUTORA INDUZIDA À CRENÇA DA NECESSIDADE DE REPASSE EM DECORRÊNCIA DE ENGANO E OBJETIVANDO CANCELAMENTO DE CARTÃO. NULIDADE DO CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO QUE SE IMPÕE. DEVOLUÇÃO DO INDÉBITO, EM DOBRO. CONDUCTA QUE CONTRARIA A BOA-FÉ

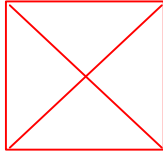


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

OBJETIVA. DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. DANO MORAL CARACTERIZADO. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO FIXADO EM R\$10.000,00, QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL E NÃO RESULTA EM ENRIQUECIMENTO ILÍCITO. RESTITUIÇÃO DO SALDO REMANESCENTE EM CONTA DEVIDA. AUSÊNCIA DE MORA QUE NÃO GERA INCIDÊNCIA DE JUROS. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PROVIDO E DO RÉU DESPROVIDO. (TJSP, Ap. 1012870-54.2023.8.26.0099, 22ª Câ. de Dir. Priv., Rel. Des. JÚLIO CÉSAR FRANCO, j. 7.8.24 – g.n.).

A hipótese, aliás, se encaixa com perfeição no enunciado da Súmula 479 do STJ, a seguir reproduzido: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

4. No específico caso dos autos, porém, não se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pode deixar de reconhecer a expressiva parcela de culpa do autor, que se houve com extrema ingenuidade no episódio em análise, deixando de tomar cuidados básicos diante dos tantos golpes sabidamente aplicados no meio virtual, algo inescusável na situação, haja vista se tratar de indivíduo experimentado no mundo dos negócios e presumivelmente experiente no meio digital.

Em função da concorrência de culpas, é de rigor a repartição igualitária da responsabilidade reclamada por meio da demanda em exame (CC, art. 945).

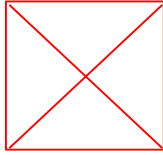
Assim, será devido pelo réu apenas metade da importância debitada da conta do autor.

5. No tocante à indenização por dano moral, a irresignação do réu comporta acolhida.

⊙

Ora, o sofrimento experimentado pelo autor decorreu, em verdade, da ação dos delinquentes.

⊙



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

⊙

Assim, não é razoável atribuir ao banco
responsabilidade por tal sofrimento.

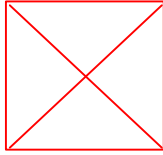
⊙

Quando muito, seria o caso de cogitar da
responsabilidade do réu por danos morais, pela recusa no atendimento
do pleito do cliente autor.

⊙

Há de se considerar, porém, que essa recusa
caracteriza, se tanto, inadimplemento de obrigação legal ou contratual,
algo insuficiente para caracterizar dano moral indenizável, sob pena de
banalização do instituto.

6. Em suma: a r. sentença será parcialmente
reformada, para reconhecer a culpa concorrente do autor e, de
consequente, declarar a inexigibilidade de metade do débito, e para
cancelar a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos
morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recíproca, embora não equivalente a sucumbência, arcará o autor com 60% das despesas processuais, e o réu com os 40% restantes, compensando-se tais verbas até quanto se compensem (CPC, art. 86). Os honorários devidos ao advogado do autor são arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC, e os devidos ao advogado do réu são arbitrados em 12% sobre a parcela do pedido não atendida, já nisso considerada a majoração do art. 85, § 11, do mesmo estatuto, em razão do insucesso do recurso do autor.

Parcialmente provido o recurso do réu, não é caso de arbitramento de honorários recursais em seu desfavor (Tema 1.059, REsp. 1.865.553/PR, REsp. 1.865.223/SC e REsp. 1.864.633/RS).

Meu voto, portanto, **dá parcial provimento** a apelação do réu e tem por **prejudicado** o recurso adesivo.

Des. RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI
Relator