



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000263773**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013300-82.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada SILENE BARBOSA DE LIMA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**FÁBIO PODESTÁ**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1013300-82.2024.8.26.0224

APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A

APELADO: SILENE BARBOSA DE LIMA

COMARCA: GUARULHOS

VOTO Nº 43965

AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Golpe da falsa correspondente financeira – Réu que não se desincumbiu de demonstrar a validade da contratação do empréstimo, que teria dado ensejo à fraude perpetrada (art. 373, II, do CPC) – Falha na prestação de serviços (art. 14 do CDC) – Movimentações que fogem do perfil de uso da correntista - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo banco - Súmula 479, do C. STJ - Inexigibilidade que se impõe – Restituição dos valores comprovadamente descontados para pagamento do empréstimo - Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de “*ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais com pedido de tutela antecipatória de urgência*” ajuizada por **SILENE BARBOSA DE LIMA** em face de **ITAÚ UNIBANCO S.A.** e **RS CONSULTORIA FINANCEIRA LTDA**, julgada **parcialmente procedente** pela r. sentença de fls. 145/152, cujo relatório adoto, para declarar a inexistência do débito e anular o contrato de empréstimo consignado, bem como para condenar a parte ré, solidariamente, a suspender e a devolver, de forma simples, os valores descontados indevidamente da autora, sendo os ônus sucumbenciais divididos entre as partes, com honorários do advogado da parte autora arbitrados em R\$ 1.000,00 e, da parte ré, em R\$ 500,00.

Apela o réu, às fls. 156/163, sustentando, em síntese: (i)

afastamento da responsabilidade objetiva: culpa exclusiva do consumidor e inexistência de falha na prestação do serviço (fl. 158); (ii) ausência de perfil de fraude (fl. 159); (iii) regularidade da transação eletrônica – barreiras de segurança (fl. 160); (iv) fortuito externo – afastamento da Súmula 479 do STJ (fl. 162); (v) responsabilidade objetiva *versus* excludentes de responsabilidade (fl. 162); (vi) exigibilidade do débito e ausência de danos materiais (fl. 163).

Recurso tempestivo, preparado e sem contrarrazões.

**É o relatório.**

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de *ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais*, por meio da qual a autora afirma que recebeu ligação de pessoa que se identificou como representante de uma empresa de consultoria financeira correspondente bancária do Banco Itaú, apresentando uma proposta para unificação de seus dois empréstimos e diminuição dos juros; entretanto, após finalizada a suposta renegociação, foi surpreendida com um empréstimo em seu benefício previdenciário, sendo que, após entrar em contato com a agência, devolveu a quantia disponibilizada, sob a promessa de cancelamento, o que, contudo, não ocorreu.

Inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º, § 2º e

Súmula 297 do C. STJ<sup>1</sup>).

No tocante à responsabilidade do banco réu, à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC<sup>2</sup> e a Súmula 479 do C. STJ<sup>3</sup>, as instituições financeiras, como prestadoras de serviço, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Os fatos narrados se resumem na abordagem da correntista, por terceiro de má-fé, por meio de uma falsa correspondente financeira.

A rigor, uma vez negada a contratação do empréstimo em questão e sendo inviável a demonstração de fato negativo, incumbia ao réu a comprovação de validade da operação (art. 373, II, do CPC). Todavia, de tal ônus probatório não se desincumbiu.

Isso porque, não juntou aos autos qualquer documento capaz de provar que a contratação teria sido efetivamente realizada pela autora, não comprovando a procedência dos valores disponibilizados em conta bancária e a validade da operação que teria dado ensejo à fraude perpetrada.

Ademais, as transações contestadas destoam do perfil de

---

<sup>1</sup> “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

<sup>2</sup> “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos”.

<sup>3</sup> “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

utilização da correntista, especialmente porque os valores disponibilizados em conta foram imediatamente e integralmente transferidos para a empresa fraudadora, conforme alegado à fl. 4 e comprovado às fls. 31/35.

Em acréscimo, a lavratura de Boletim de Ocorrência (fls. 36/37), bem como o fato de a autora ter tentado resolver a questão de forma administrativa (fls. 38/44) indicam a verossimilhança dos fatos declinados na petição inicial.

A rigor, o contexto probatório indica que a terceira empresa de má-fé conseguiu fraudar a segurança da instituição financeira, conferindo credibilidade à ligação telefônica, notadamente porque detinha informações a respeito dos outros empréstimos efetivamente realizados pela autora.

Ademais, a falha do réu reside na ausência de identificação da movimentação suspeita, deixando de exercer o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora, devendo, portanto, responder pelos danos causados.

Nesse sentido:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Preparo recolhido a menor em pequeno valor – Conhecimento do apelo que se impõe, com determinação de recolhimento da diferença ao final, sob pena das medidas cabíveis - Golpe da falsa central de atendimento – Autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos – Responsabilidade do banco, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da consumidora, não tendo sido bloqueadas – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara -*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Restituição dos valores que é medida que se impõe – Sentença de procedência mantida - Recurso improvido, com determinação de complementação do preparo. (TJSP; Apelação Cível 1004835-50.2022.8.26.0161; Relatora Desembargadora Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2023; Data de Registro: 03/07/2023).*

Portanto, configurado o vício do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, reconhece-se a inexistência do débito relacionado ao empréstimo impugnado, com conseqüente anulação do contrato e restituição dos valores comprovadamente descontados para pagamento.

A r. sentença deve ser mantida.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários sucumbenciais devidos pelo apelante para R\$ 1.500,00.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do CPC.

**FABIO PODESTÁ**

Relator