



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000214991

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013475-89.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada RENATA FABIANA MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.

Sustentaram oralmente as Dras. Renata Leitão da Silveira (OAB/RJ 174.087) e Vanda Aguiar Simão (OAB 532.964/SP)", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1013475-89.2025.8.26.0564

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Renata Fabiana Martins

Comarca: São Bernardo do Campo (7ª VARA CÍVEL)

Relator: Flávio Pinella Helaeihil

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma VI (Direito Privado 2)

Juiz(a) de 1º Grau: Dr(a): FERNANDO DE OLIVEIRA DOMINGUES LADEIRA

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. ENGENHARIA SOCIAL (“GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO”). RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela instituição financeira contra sentença que declarou a inexigibilidade de empréstimo fraudulento, condenou à restituição dos valores transferidos (R\$ 5.000,00; R\$ 5.900,00; R\$ 4.999,00), ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais e ao pagamento de custas e honorários fixados em 10% do valor da condenação.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se há extinção do processo por suposta necessidade de prévia apuração criminal; (ii) estabelecer se houve cerceamento de defesa pelo julgamento antecipado; e (iii) determinar se a instituição financeira responde pelas transações fraudulentas decorrentes de engenharia social, com consequente dever de restituição e indenização.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A independência entre as esferas civil e criminal afasta a preliminar de extinção, pois a responsabilização civil não depende de investigação ou ação penal.

4. O juiz, como destinatário da prova (CPC, art. 370), tem competência para avaliar a suficiência dos elementos constantes dos autos, não havendo cerceamento de defesa quando o julgamento antecipado se mostra adequado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

5. A relação entre as partes é de consumo (Súmula 297/STJ), aplicando-se o art. 14 do CDC, que estabelece responsabilidade objetiva da instituição financeira.

6. A fraude praticada por terceiro mediante engenharia social configura fortuito interno, risco inerente à atividade bancária, atraindo a incidência da Súmula 479/STJ.

7. O acesso do fraudador a dados bancários sigilosos demonstra falha no dever de segurança, incumbindo ao banco provar que a consumidora realizou as operações — ônus que não foi cumprido.

8. A realização de empréstimo e transferências via PIX em valores elevados, em curto intervalo e incompatíveis com o perfil da consumidora (extratos, pg. 15/38), evidencia transações atípicas que deveriam ter sido bloqueadas pelos mecanismos de segurança.

9. A jurisprudência do STJ (REsp 2052228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12/09/2023) estabelece que a ausência de procedimentos aptos a identificar operações suspeitas constitui defeito na prestação do serviço e gera responsabilidade objetiva do banco.

10. Os danos morais configuram-se *in re ipsa*, sendo adequado e proporcional o valor de R\$ 10.000,00 arbitrado na origem.

11. A majoração dos honorários decorre do trabalho adicional em grau recursal (CPC, art. 85, § 11).

IV. DISPOSITIVO E TESE

12. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A responsabilização civil por fraudes bancárias independe da prévia apuração criminal.

2. Não há cerceamento de defesa quando o magistrado, destinatário da prova, entende suficientes os elementos dos autos para julgamento antecipado.

3. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes decorrentes de engenharia social quando não identificam ou bloqueiam movimentações atípicas e incompatíveis com o perfil do consumidor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

4. O vazamento ou acesso indevido a dados bancários caracteriza falha no dever de segurança e atrai a aplicação da Súmula 479/STJ.

Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC, arts. 84, 85, caput e §§ 2º, 11 e 16, e 370; Súmulas 297 e 479/STJ.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2052228/DF, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2023.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, pg. 352/356, acrescento que a ação foi julgada nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para (i) declarar a inexigibilidade do empréstimo; (ii) condenar a devolver o valor transferido de sua conta com juros e correção do evento nos valores nominais de R\$ e R\$ 5.000,00, 5.900,00 e 4.999,00 ; (iii) condenar no pagamento de R\$10.000,00 por danos morais, a ser corrigida monetariamente a partir do arbitramento nos termos da súmula 362 do STJ e com juros moratórios da citação.

Pelo princípio da causalidade (artigo 85, caput do Código de Processo Civil), condeno o vencido no pagamento de custas e despesas processuais (artigo 84 do Código de Processo Civil), além de honorários advocatícios que fixo, considerados os parâmetros do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil, em 10% do valor da condenação, incidindo juros moratórios , nos termos do artigo 85, § 16 do Código de Processo Civil a partir da data do trânsito em julgado da sentença.”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Recorre o réu, pg. 361/381, arguindo, preliminarmente, extinção do feito por inadmissibilidade do juízo e cerceamento de defesa. No mérito, sustentou, em suma, a validade das operações; ausência de conduta ilícita por parte da instituição financeira; fortuito externo e culpa exclusiva da vítima. Sustentou a inexistência de dano material e a ausência de danos morais. Subsidiariamente, pleiteou a redução do valor indenizatório e a compensação do valor do empréstimo. Requereu o provimento do recurso para reformar a sentença e julgar improcedente a ação.

Contrarrazões a pg. 387/395.

O RELATÓRIO.

PASSO A VOTAR.

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

De início, **afasto** a preliminar de extinção do feito fundada na alegada necessidade de prévia apuração dos fatos na esfera criminal. A responsabilização civil não está condicionada à existência ou ao desfecho de investigação ou ação penal, sendo certo que a responsabilidade civil é autônoma e independe da criminal. Assim, a eventual apuração na seara penal não constitui óbice ao regular processamento e julgamento da presente demanda.

Afasto, também, a preliminar de cerceamento de defesa.

Conforme preceitua o artigo 370 e parágrafo único, do CPC, a prova é destinada ao julgador e, sendo o juiz o seu destinatário, tão apenas a ele compete aferir acerca da necessidade ou não de sua realização. Dessa forma, uma vez convicto de que os elementos trazidos aos autos bastam a dirimir a controvérsia, não incorre o magistrado na prática de *cerceamento de defesa* no julgamento antecipado da lide.

Quanto ao mérito, a apelação interposta pelo réu não comporta



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por transações fraudulentas realizadas na conta corrente da autora, vítima de engenharia social.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento pacificado na Súmula 297 do STJ. A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, nos termos do art. 14 do CDC.

O cerne da defesa do apelante reside na tese de que as operações são legítimas por terem sido validadas com a senha pessoal da cliente. Tal argumento, contudo, é insuficiente para afastar sua responsabilidade.

A fraude em questão, conhecida como *"golpe do falso funcionário"* ou engenharia social, constitui fortuito interno, um risco inerente à própria atividade bancária. Conforme a Súmula 479 do 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."*

A narrativa inicial, corroborada pelo conjunto probatório, demonstra que o fraudador, que se fez passar por funcionário do Banco réu, detinha informações pessoais e bancárias sigilosas da autora, o que lhe conferiu a credibilidade necessária para induzi-la a erro. O vazamento desses dados, que deveriam estar sob a guarda segura do banco, é a falha primária que permitiu toda a ação criminosa.

Consoante bem ponderado pelo juízo *a quo*: *"o fato de terceiros possuírem os dados bancários da autora é evidência de falhas técnicas do sistema, falhas estas que são inúmeras, como demonstram os números de fraudes, sendo até risível a alegação de que o sistema é seguro, fosse isso verdade não haveria milhares de consumidores sofrendo fraudes, de todo modo, basta pesquisa singela na internet para confirmar a informação. O resultado desta obrigatoriedade de sigilo dos dados de seus consumidores resulta na impossibilidade de se efetuarem cobranças se impugnadas e não*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

demonstrado pela instituição financeira que foi efetivamente a titular da conta quem realizou as operações, o que seria até mesmo prova negativa.”, pg. 353.

Ademais, a alegação de que não houve falha no sistema de segurança é frontalmente contrariada pelas provas dos autos. O sistema do apelante apresentou falha relevante ao não detectar ou bloquear uma série de operações totalmente atípicas e incompatíveis com o perfil da consumidora, que possui histórico de movimentação financeira com valores significativamente inferiores, conforme demonstram os extratos bancários de pg. 15/38.

A realização de empréstimo e transferências via PIX em um curto período de tempo configura movimentação atípica que, por si só, deveria ter acionado os mecanismos de segurança do banco. As operações realizadas fogem completamente ao comportamento habitual da consumidora, de modo que a ausência de bloqueio ou verificação demonstra falha inequívoca no sistema de controle da instituição financeira.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que o dever de segurança das instituições financeiras abrange a implementação de mecanismos para identificar e obstar movimentações que destoam 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. (...) 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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

qualquer ato dos consumidores. (...) 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 inexistência das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente em conta bancária, devidamente atualizado.”

(STJ - T3 - TERCEIRA TURMA - REsp: 2052228 DF 2022/0366485-2, Relator.: Ministra NANCY ANDRIGHI, j. 12/09/2023),

Quanto aos danos morais, estes são evidentes (*in re ipsa*). A angústia, a insegurança e o abalo financeiro sofridos por fraudes superam, em muito, o mero dissabor. O valor de R\$ 10.000,00 fixado na sentença mostra-se razoável e proporcional, atendendo ao caráter compensatório e pedagógico da medida.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Portanto, a r. sentença não comporta qualquer reparo, pois analisou com precisão o conjunto fático-probatório e aplicou corretamente o direito e a jurisprudência consolidada sobre o tema.

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso de apelação interposto pelo réu.

Nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, **majoro** os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando o disposto nos §§ 2º a 6º, para 15%.

FLÁVIO PINELLA HELAEHIL

Relator