



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000051064

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1013885-87.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante BANCO ITAÚ, é apelado ANTONIO AUGUSTO LAZARO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 1013885872025

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FORTUITO INTERNO. CULPA CONCORRENTE RECONHECIDA. CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA. APLICAÇÃO DA TAXA SELIC. TEMA 1368 DO STJ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. A instituição financeira responde objetivamente por fraudes praticadas mediante engenharia social em ambiente bancário, configurando fortuito interno inerente ao risco da atividade empresarial.

2. Caracterizada a contribuição culposa do consumidor que, mediante orientação de fraudadores, realizou operações bancárias, impõe-se o reconhecimento da culpa concorrente para mitigar proporcionalmente o montante indenizatório.

3. A ausência de mecanismos eficazes de detecção de operações atípicas e incompatíveis com o perfil do correntista constitui falha na prestação do serviço bancário.

4. Em conformidade com o Tema 1368 do Superior Tribunal de Justiça, aplica-se o artigo 406 do Código Civil para atualização de débitos de natureza civil, impondo-se a substituição da tabela prática do Tribunal de Justiça e dos juros de mora pela taxa SELIC desde o evento danoso.

Trata-se de apelação interposta contra sentença proferida pela 15ª Vara Cível do Foro Regional II de Santo Amaro (fls. 157-161), cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Antonio Augusto Lazaro em face do Banco Itaú S/A, condenando a instituição financeira ao pagamento de R\$ 9.465,00 a título de danos materiais e declarando a inexigibilidade do empréstimo crediário contratado fraudulentamente. Os embargos de declaração opostos pelo réu foram rejeitados (fl.169).

Sustentam as razões recursais (fls. 173-184) que: (1) a sentença padece de vício de fundamentação por não analisar adequadamente a realidade fática, considerando que a própria parte autora confessou ter realizado as transações; (2) configurada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor, que informou seus dados bancários e

senhas pessoais a terceiros, realizando voluntariamente todas as operações; (3) o banco adota rigorosas medidas de segurança, incluindo múltiplas barreiras de autenticação, sendo impossível a conclusão das transações sem a participação ativa do cliente; (4) inexistente dano material efetivo, uma vez que o valor do empréstimo contratado financiou integralmente as transferências realizadas, devendo ser aplicada a compensação entre os valores; (5) necessária a reforma da sentença para aplicar correção monetária pelo IPCA e juros pela taxa SELIC deduzido o IPCA.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 190-201.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito e parcial provimento.

Análise das questões preliminares

O douto magistrado analisou adequadamente a controvérsia, reconhecendo que o autor realizou materialmente as operações bancárias, porém mediante indução a erro perpetrada por terceiros que se apresentaram como funcionários do banco réu. Precedente:

“DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. MONTANTE INDENIZATÓRIO ADEQUADAMENTE FIXADO. RECURSOS DESPROVIDOS. [...] A sentença possui fundamentação adequada, com enfrentamento das questões essenciais ao deslinde da causa, não sendo obrigatória a análise exaustiva de todos os argumentos das partes, conforme entendimento consolidado do STJ e o disposto no art. 489 do CPC. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1013290-18.2024.8.26.0554; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2025; Data de Registro: 12/05/2025).

A aplicação da teoria da culpa concorrente prevista no artigo 945 do Código Civil não representa erro de fato ou omissão judicial, mas resultado da correta subsunção dos fatos à norma jurídica aplicável. O juízo de origem não desconsiderou a confissão da parte autora acerca da realização das operações, mas contextualizou adequadamente tal circunstância no âmbito de fraude perpetrada mediante engenharia social, afastando a

caracterização de culpa exclusiva do consumidor sem, contudo, eximir completamente sua responsabilidade.

1. Responsabilidade objetiva da instituição financeira e fortuito interno

A instituição financeira apelante sujeita-se ao regime de responsabilidade civil objetiva previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo independentemente de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação dos serviços bancários. Tal responsabilização somente pode ser afastada mediante comprovação da inexistência do defeito ou da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso vertente, o autor foi vítima do denominado golpe da falsa central de atendimento bancário, modalidade fraudulenta em que terceiros, fazendo-se passar por funcionários da instituição financeira, contatam o correntista informando sobre supostas movimentações suspeitas e solicitam a realização de operações que, alegadamente, impediriam prejuízos maiores. Tal artifício, amplamente conhecido e combatido pelas autoridades de segurança pública e pelas próprias instituições financeiras, caracteriza-se pela sofisticação na abordagem psicológica da vítima e pela utilização de informações que conferem aparência de legitimidade ao contato fraudulento.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cristalizada na Súmula 479, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Tal entendimento reconhece que fraudes perpetradas no ambiente de operações bancárias, ainda que praticadas por agentes externos, integram o risco inerente à atividade empresarial desenvolvida pelas instituições financeiras, não se caracterizando como fortuito externo apto a romper o nexo de causalidade.

No julgamento do Recurso Especial 1.197.929/PR, submetido ao rito dos recursos repetitivos, o Superior Tribunal de Justiça fixou a tese de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Tal orientação jurisprudencial fundamenta-se no reconhecimento de que compete às instituições financeiras implementar mecanismos de segurança aptos a prevenir e detectar operações fraudulentas, não podendo transferir ao consumidor os riscos decorrentes da insuficiência ou ineficácia de tais sistemas. Precedentes:

(1) “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. FRAUDE BANCÁRIA. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RECURSO PROVIDO. [...] A relação entre consumidor e instituição financeira submete-se ao regime do Código de Defesa do Consumidor, atraindo a responsabilidade objetiva do fornecedor por defeitos na prestação de serviços. A fraude praticada por terceiros no âmbito de operações bancárias constitui fortuito interno, risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1027854-30.2024.8.26.0577; Relator (a): Gustavo Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de São José dos Campos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025).

(2) “APELAÇÃO. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INDENIZAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por dano moral. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Ilegitimidade passiva. Afastada. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único e 14 do Código de Defesa do Consumidor. Presente a pertinência subjetiva. [...] Recurso do réu parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002206-14.2024.8.26.0362; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Mogi Guaçu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025).

2. Ausência de culpa exclusiva do consumidor e caracterização da culpa concorrente

Embora seja incontroverso que o autor realizou materialmente as operações bancárias questionadas, tal circunstância não configura culpa exclusiva apta a afastar a responsabilidade da instituição financeira. As operações foram realizadas mediante indução a erro provocada por terceiros que se apresentaram como funcionários do banco, utilizando-se de técnica de engenharia social que conferiu verossimilhança ao contato fraudulento.

O autor, consumidor idoso com 78 anos de idade, encontra-se em situação de hipervulnerabilidade, circunstância que agrava o dever de cuidado da instituição financeira em relação à segurança de suas operações bancárias. A sofisticação da fraude, aliada à

condição etária do consumidor, contribuiu decisivamente para o sucesso do golpe, não se podendo exigir do correntista o mesmo nível de desconfiança que se esperaria em situações menos elaboradas.

Ademais, as operações realizadas apresentavam evidente incompatibilidade com o perfil habitual de movimentação financeira do autor. A realização de múltiplas transferências em valores significativos, totalizando R\$ 18.930,00, bem como a contratação de empréstimo no montante de R\$ 18.783,00, configuram movimentações atípicas que deveriam ter sido detectadas pelos sistemas de monitoramento da instituição financeira.

Compete às instituições financeiras implementar mecanismos de análise comportamental e detecção de operações incompatíveis com o histórico transacional de seus clientes. A ausência de bloqueio preventivo ou de confirmação adicional em face de operações manifestamente atípicas constitui falha na prestação do serviço bancário, caracterizando o defeito previsto no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, reconhece-se que o autor contribuiu culposamente para a ocorrência do evento danoso ao fornecer informações bancárias e senhas pessoais a terceiros, ainda que induzido a erro. O dever de cautela do consumidor, embora mitigado pela sofisticação da fraude e pela condição de hipervulnerabilidade, não pode ser integralmente desconsiderado na análise da responsabilidade civil.

Nesse contexto, a sentença recorrida aplicou corretamente o artigo 945 do Código Civil, que estabelece que, se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano. A fixação da indenização por danos materiais em 50% do valor das transferências realizadas representa solução equânime que pondera adequadamente a contribuição de ambas as partes para o resultado lesivo. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. – FRAUDE BANCÁRIA – TRANSFERÊNCIA VIA PIX – FORNECIMENTO DE DADOS E UTILIZAÇÃO DE SENHA PELA CONSUMIDORA - PARTICIPAÇÃO ATIVA NA CAUSA DO DANO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – TRANSAÇÕES DIVERGENTES DO PERFIL DA CONTA – CULPA CONCORRENTE – REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL E AFASTAMENTO DO DANO MORAL – ARTIGO 945 DO CÓDIGO CIVIL. RESTITUIÇÃO SIMPLES. APELO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000720-81.2025.8.26.0063; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Barra Bonita - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/12/2025; Data de Registro: 03/12/2025).

(2) “APELAÇÃO. BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. FRAUDE ELETRÔNICA. GOLPE. RESPONSABILIDADE CONCORRENTE. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos de repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Recurso da instituição financeira. [...] Movimentações sucessivas de valores elevados, voltadas ao pagamento de tributos de outro Estado e a transferência via PIX. Padrão atípico não detectado pelo sistema de segurança. Extrapolação do limite diário sem bloqueio ou alerta. Falha operacional configurada. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Fortuito interno reconhecido. Autora que, embora vítima de ardil, contribuiu para o resultado ao realizar pessoalmente as transações sem verificar a autenticidade do contato. Incidência do artigo 945 do Código Civil. Restituição limitada a 50% do valor subtraído, com correção e juros mantidos nos parâmetros fixados na sentença. Apelo provido em parte para reconhecer a culpa concorrente, limitar a restituição à metade do valor subtraído, mantidos os critérios de atualização e juros fixados na sentença. Redistribuição proporcional das custas e honorários de sucumbência, observada a reciprocidade e a proporcionalidade das condenações. RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1023022-15.2024.8.26.0007; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2025; Data de Registro: 17/11/2025).

3. Inexistência de enriquecimento ilícito e legitimidade da condenação por danos materiais

O apelante argumenta que o efetivo prejuízo do autor seria de apenas R\$ 117,00, considerando que o empréstimo contratado financiou integralmente as transferências realizadas. Tal raciocínio, contudo, desconsidera a natureza jurídica distinta das operações fraudulentas.

O dano material sofrido pelo autor compõe-se de duas parcelas: as transferências bancárias indevidas no valor total de R\$ 18.930,00 (fl.33) e a contratação fraudulenta de empréstimo no montante de R\$ 18.783,00 (fl.32). Ainda que o valor

creditado em decorrência do empréstimo tenha sido utilizado para lastrear parte das transferências realizadas, ambas as operações constituem atos ilícitos distintos que geraram prejuízos independentes ao consumidor.

A sentença recorrida tratou adequadamente a questão ao condenar o banco à restituição de R\$ 9.465,00, correspondente a 50% do valor das transferências, em aplicação da teoria da culpa concorrente, e ao declarar a inexigibilidade do empréstimo contratado fraudulentamente, condicionando tal declaração à devolução do valor creditado para evitar enriquecimento ilícito.

Tal solução jurídica contempla adequadamente os interesses de ambas as partes, assegurando ao consumidor a reparação proporcional dos danos sofridos sem possibilitar enriquecimento sem causa. O autor não ficará beneficiado pelo valor do empréstimo, devendo restituí-lo integralmente ao banco, mas terá ressarcido parcialmente o prejuízo decorrente das transferências indevidas, na exata medida de sua não contribuição para o evento danoso.

A pretendida compensação integral entre os valores, como proposto pelo apelante, resultaria em transferir exclusivamente ao consumidor os prejuízos decorrentes de fraude que se beneficiou de falha no sistema de segurança bancária, contrariando os princípios da responsabilidade objetiva e da repartição equitativa dos riscos da atividade empresarial.

4. Adequação dos critérios de correção monetária e juros de mora conforme Tema 1368 do Superior Tribunal de Justiça

A sentença recorrida determinou a aplicação de correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça desde o evento danoso e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. Tal critério, embora tradicionalmente adotado por esta Corte, necessita ser adequado ao entendimento vinculante firmado pelo Superior Tribunal de Justiça.

Em conformidade com o Tema 1368 do STJ, deve ser aplicado o art. 406 do Código Civil, impondo-se o afastamento da tabela prática do TJSP e dos juros de mora fixados em 1% ao mês, substituindo-os pela taxa SELIC. No E. STJ:

“CIVIL. RECURSO ESPECIAL. CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. CRITÉRIOS DE ATUALIZAÇÃO DA CONDENAÇÃO. TAXA SELIC. CABIMENTO. PRECEDENTES DO STJ. REFORMA DO ACÓRDÃO. AGRAVO CONHECIDO.

RECURSO ESPECIAL PROVIDO. 1. Em virtude da alteração promovida pela Lei nº 14.905/2024, que modificou o art. 406 do Código Civil, os juros de mora devem observar a taxa legal correspondente a taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária, conforme prevê o §1º do referido dispositivo. 2. A Corte Especial desta Corte Superior, ao apreciar o Tema 1.368 dos Recursos Repetitivos, firmou entendimento no sentido de que a taxa Selic deve ser adotada como índice de juros de mora nas dívidas civis, inclusive nos casos anteriores à vigência da Lei n. 14.905/2024. 3. Recurso especial provido” (REsp n. 2.143.130/MG, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 1/12/2025, DJEN de 4/12/2025).

Para mais, considerando que o indexador engloba tanto a correção monetária quanto os juros de mora, bem como irretroatividade da nova redação dos arts. 389 e 406 do Código Civil, deve-se observar o seguinte: a) Período de 11/01/2003 a 27/08/2024: correção monetária e juros de mora calculados exclusivamente pela SELIC, com base na redação original do Código Civil de 2002, até a edição da Lei nº 14.905/2024; b) A partir de 28/08/2024: correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA); juros de mora pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA, nos termos da Lei nº 14.905/2024. Também do E. STJ:

“CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE ADMINISTRAÇÃO/EXECUÇÃO DE OBRA. VÍCIOS CONSTRUTIVOS. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. TAXA SELIC. NECESSÁRIA APLICAÇÃO DO TEMA 1.368. HONORÁRIOS RECURSAIS. MAJORAÇÃO INDEVIDA. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO [...] 3. A taxa SELIC deve ser aplicada como índice de correção monetária e juros de mora em dívidas civis, evitando a cumulação de índices distintos (Tema 1.368 do STJ) [...] (REsp n. 2.120.215/DF, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 24/11/2025, DJEN de 27/11/2025).

Precedente do TJSP: "APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Empréstimo consignado não contratado – Descontos indevidos em benefício previdenciário – Sentença de parcial procedência – Recurso da autora. ÍNDICES DE ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA – Aplicação da taxa SELIC – Tema Repetitivo 1368 do STJ – Lei nº 14.905/2024 – IPCA-IBGE como índice de correção monetária e SELIC para juros de mora, deduzido o IPCA – Manutenção dos critérios fixados na sentença – Adequação à legislação vigente. [...]. Recurso PARCIALMENTE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1001276-60.2025.8.26.0103; Relator (a): Marcia Rezende Barbosa de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Caconde - Vara Única; Data do Julgamento: 15/12/2025; Data de Registro: 15/12/2025).

Termos em que se dá parcial provimento ao recurso exclusivamente para determinar a aplicação da taxa SELIC desde o evento danoso até o efetivo pagamento, nos termos do artigo 406 do Código Civil e em conformidade com o Tema 1368 do Superior Tribunal de Justiça, afastando-se a correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça e os juros de mora de 1% ao mês. Mantidos os demais termos da sentença recorrida.

Tendo em vista a sucumbência recíproca em sede recursal, com o provimento parcial do apelo exclusivamente quanto à matéria de índices de atualização monetária, mantém-se a condenação em honorários advocatícios fixada na sentença, sem majoração prevista no artigo 85, parágrafo 11, do CPC.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no artigo 1.026, parágrafo 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no Egrégio STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado.