



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001280705

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014663-54.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado JOÃO GRACIANO PINTO PEREIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente sem voto), SERGIO DA COSTA LEITE E EMÍLIO MIGLIANO NETO.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1014663-54.2025.8.26.0003

Apelante (s): Itaú Unibanco S.A.

Apelado (a,s): João Graciano Pinto Pereira

Interessado (a,s): Pagueguero Internet S.A.

Comarca: São Paulo – 4ª Vara Cível do Foro Regional III – Jabaquara

Juiz (a) de 1º Grau: Samira de Castro Lorena

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado

Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Voto nº 34740

DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATOS DE CONSUMO – BANCÁRIOS – Ação declaratória e indenizatória – Sentença de parcial procedência – Preliminar de ilegitimidade passiva, rejeitada – Aparelho celular roubado do autor em via pública – Acesso à conta corrente administrada pelo apelante, efetuados empréstimo e transferências para outra conta – Conjunto probatório que demonstra que as operações foram concretizadas mediante digitação de senha pessoal, sigilosa e intransferível – Operações atípicas e sequenciais, entretanto, que não condizem com o perfil do cliente que demandavam acionamento de mecanismos eletrônicos de segurança bancária – Caracterização por esse fundamento de prestação de serviço defeituoso e até fortuito interno – Responsabilidade objetiva da instituição financeira ante o risco da atividade (Súmula 479/STJ) – Resultado de evento configurador de culpa concorrente – Indenização material devida pela metade – Ação parcialmente procedente em menor extensão – Decaimento recíproco (CPC, art. 86, “caput”) com adequação - Sentença parcialmente modificada – **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 28/08/2025 (fls. 370/375), de relatório adotado, que julgou parcialmente procedente a ação para “*declarar a inexigibilidade do débito referente ao empréstimo nº 000002676145200 e transferências nos valores de R\$ 4.500,00 e*

R\$ 2.000,00 à Delta Pay e Moeda Plus 02 respectivamente, bem como condenar os réus, solidariamente, a restituírem ao autor, o valor de R\$ 2.000,00, com correção monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a contar do desembolso e os juros de mora devidos desde a citação, que serão calculados à razão da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC) deduzido o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), conforme artigo 406, § 1º, do Código Civil, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024. Julgo extinto o processo com resolução do mérito com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência recíproca, o autor arcará com 20% das custas e despesas processuais e os réus com 80%. Fixo os honorários de sucumbência em 10% do valor da causa, cabendo 80% ao patrono do autor e 20% ao patrono dos réus (10% pra cada um)”.

Apelo do réu Itaú (fls. 382/394) arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva, ao argumento de que os fatos ocorreram fora de suas dependências; e, no mérito, alegando, em síntese, que não houve falha na prestação dos serviços, na medida em que os valores foram transferidos para conta de titularidade do autor junto ao corréu PagueSeguro; que as operações objetadas foram concretizadas eletronicamente, mediante celular habitual, senha pessoal e I-Token; que não há obrigatoriedade de bloqueio de transações supostamente fora do perfil, mas dentro do limite de crédito previamente contratado; que não há prova de comunicação tempestiva sobre o roubo do celular; discorre sobre a modalidade de contratação eletrônica; que não restou configurado fortuito interno, mas sim externo por culpa da vítima; e, que não há danos materiais indenizáveis. Pede provimento para modificação da sentença.

Contrarrazões às fls. 406/415.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 12/09/2025, é tempestiva e preparada (fls. 395/396).

Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelante, pois os fatos narrados na petição inicial ocorreram no âmbito da conta corrente administrada pelo banco, a quem o autor atribui culpa pelo ocorrido.

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: “(...) *No mérito o pedido é procedente em parte. Cinge-se a controvérsia sobre a validade do empréstimo firmado junto ao Banco Itaú nº 000002676145200 no valor de R\$ 5.485,12 (fls. 236), que gerou crédito lançado na conta do autor de R\$ 4.500,00 e transferências nos valores de R\$ 500,00, R\$ 4.000,0 e R\$ 2.100,00 para outra conta do autor junto ao corréu Pague Seguro, bem como das duas posteriores transferências em favor de terceiros nos valores de R\$ 4.500,00 e R\$ 2.000,00 (fls. 26, 28/29 e 52 e 244). A par disso, impõe-se a inversão do ônus da prova em prol do consumidor nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, diante da verossimilhança das alegações iniciais no sentido que as operações questionadas decorreram de fraude diante das circunstâncias em que foram realizadas, logo em seguida à subtração criminosa do aparelho celular do autor, fato incontroverso e objeto do BO de fls. 23/24. Demais disso, as instituições financeiras, comparativamente ao autor, possuem melhores condições para apuração de fraudes, contando com funcionários treinados, aparelhamento tecnológico e os documentos comprobatórios das operações financeiras. Assim sendo, competia aos réus a comprovação dos fatos modificativos, extintivos ou impeditivos do direito do autor, conforme dispõe o artigo 333, inciso II, do Código de Processo Civil; que não ocorreu defeito na prestação do serviço; ou que houve culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (artigo 14, § 3º, incisos I e II, do CDC). Ocorre que na espécie, embora o ônus da prova competisse aos réus em virtude da inversão operada, eles não se desincumbiram do encargo, porquanto não trouxeram aos autos elementos de prova seguros de que realmente o autor ou outra terceira pessoa a manda dele realizou a transação impugnada, tampouco a inexistência ou impossibilidade da ocorrência de fraude, havendo elementos nos autos, de outro lado, que apontam configuração de fraude, como já mencionado. Ressalte-se, ainda, que os réus não demonstraram que as operações estavam em consonância com o perfil de consumo do consumidor, ou*

que foram comunicados tardiamente inviabilizando o bloqueio e o estorno das operações. Note-se que, conforme boletim de ocorrência, o roubo ocorreu em 04/05/2025 na parte da tarde e houve bloqueio temporário junto à Pagseguro no mesmo dia às 18h57min20s (fls. 90), de modo que poderia este último ter adotado medidas efetivas para bloqueio ou que pelo menos minimizassem o prejuízo do consumidor, o que não ocorreu. Ora, nesse contexto, evidente que a situação demonstra falha de segurança nos serviços prestados pelos bancos. Sobre a responsabilidade da instituição financeira, relevante pontuar que é de conhecimento público que a atividade bancária impõe a exposição a risco de sofrer golpes por criminosos, bem por isso, a doutrina e a jurisprudência firmaram a responsabilidade objetiva do Banco perante o correntista, sendo, ainda, aplicável ao caso a teoria do risco profissional. Nesse sentido o RECURSO ESPECIAL Nº 1.199.782 – PR (2010/0119382-8), submetido ao procedimento do art. 543-C do CPC: "RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno". Nesse sentido também dispõe a Súmula 479 do C. 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". Logo, é medida de rigor a declaração de inexigibilidade do empréstimo e transferências realizadas aos terceiros. Outrossim, considerando o lançamento do crédito ao autor relativo ao empréstimo no valor de R\$ 4.500,00 (fls. 26 e 244), que deve ser compensado com o prejuízo material sofrido por ele, devem os réus, solidariamente, devolverem ao autor o valor de R\$ 2.000,00. Improcede, por fim, o pedido de indenização por

danos morais. Isto porque o mero inadimplemento contratual ou até de normal legal, por si só, não gera indenização moral, sendo necessário o acréscimo de circunstâncias concretas efetivamente capazes de produzir lesão moral de alguma relevância na pessoa que a elas se submete e, no caso, os fatos descritos na inicial trouxeram apenas dissabores e aborrecimentos ao demandante, mas não guardam aptidão lesiva dos atributos da personalidade ou gravidade suficientes a ensejarem a configuração do dano moral indenizável. Note-se que o documento de fls. 65 trata-se de missiva indicando futura inclusão nos cadastros de restrição ao crédito, todavia, não consta dos autos prova efetiva da negativação (...)”.

Como relatado na sentença, o autor, ora apelado, alega que “em 04/05/2025 foi vítima de assalto, ocasião em que seu aparelho celular foi subtraído, tendo sido lavrado boletim de ocorrência. Afirmou que no aparelho estavam instalados aplicativos do bancos nos quais mantinha conta corrente, mas por segurança, as contas não permaneciam logadas. Aduziu que após o roubo, ao acessar o aplicativo do Itaú, constatou que sua conta tinha sido acessada, resultando na contratação de empréstimo pessoal junto ao primeiro réu no valor R\$ 4.500,00 e, do saldo disponível junto ao Itaú, os valores de R\$ 500,00, R\$ 4.000,00 e R\$ 2.100,00 foram transferidos para conta do autor junto à PagueSeguro e, na sequência, os valores de R\$ 1.199,00, R\$ 4.500,00 e R\$ 2.000,00 transferidos para contas de terceiros identificados como Delta Pay, Real House Filial 4 e Moeda Plus 4, totalizando prejuízo de R\$ 7.699,00 excluído o valor do empréstimo. Aduziu que tentou o estorno dos valores junto aos réus, mas não obteve sucesso e formalizou reclamação junto ao Bacen. Alegou a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e requereu a inversão do ônus da prova. Afirmou que em razão dos fatos sofreu danos morais. Por tais fundamentos, postulou pela concessão de tutela de urgência para suspensão da cobrança do empréstimo no valor de R\$ 4.500,00 e, ao final, a procedência do pedido, para confirmação da tutela de urgência e declaração de inexigibilidade do débito fraudulento total de R\$ 7.699,00, considerando R\$ 4.500,00 referente ao crédito do empréstimo, e R\$ 3.199,00 de transferências não autorizadas, bem como para condenar os réus ao pagamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. A inicial veio instruída com os documentos e foi aditada, com exclusão da transação no valor de R\$ 1.199,00 que foi estornada (fls. 49/57 e 61/65)”.

Apresenta boletim de ocorrência, comprovante de contratação de empréstimo, extrato bancário, comprovantes de transferências, *prints* de mensagens SMS, protocolo de reclamação, e-mail, registro de reclamação junto ao Bacen, *link* contendo gravação telefônica¹, transcrição de diálogo, extrato Pagbank, comprovantes de compras, além de comunicado SCPC (fls. 23/36, 49 e 51/57).

O réu Pagbank, que não recorreu, apresentou contestação às fls. 88/97.

O apelante, como relatado na sentença, alega, em contestação, que *“as transações realizadas perante o Banco, foram legítimas, de forma que não há que se falar irregularidade e é perfeitamente exigível o débito. Mencionou que o autor não efetuou comunicação imediata ao Banco não existindo sequer a menção ao dia e horário de qualquer contato prévio para bloqueio da conta. Aduziu que as senhas são sigilosas e não devem ser compartilhadas com terceiros ainda que de forma involuntária. Discorreu sobre a regularidade das transações eletrônicas e do empréstimo eletrônico firmado. Mencionou a inexistência de nexo de causalidade, alegou excludente por culpa exclusiva da vítima, inexistência de falha na prestação de serviços e de perfil de fraude. Impugnou os pedidos deduzidos e, subsidiariamente, fez considerações acerca do quantum indenizatório”.*

Junta telas sistêmicas e extrato bancário (fls. 230, 236 e 244/256).

Em réplica, o apelado alega que *“jamais compartilhou suas credenciais bancárias, tampouco manteve seus aplicativos logados no aparelho subtraído. O acesso fraudulento decorreu, portanto, de vulnerabilidade dos sistemas das próprias instituições financeiras, que não foram capazes de impedir*

¹ <https://drive.google.com/drive/folders/1BeibsUvNN31ZhvebCrCoFU0ueolxgE1E?usp=sharing>

contratações e transferências claramente atípicas em relação ao perfil do consumidor”; que “ainda que tenha havido o roubo do celular, este fato não rompe o nexo causal, pois cabia aos bancos réus adotar mecanismos eficazes de prevenção, tais como: bloqueio automático de operações fora do padrão do cliente, autenticação reforçada em contratações de empréstimos de valores elevados e análise antifraude em transferências vultosas e sucessivas”; e, que “os aplicativos dos Bancos nunca permaneciam logadas no dispositivo do Autor. Conforme consta nos autos, o requerente realizou todos os procedimentos esperados e solicitados, como o contato imediato com o banco para bloqueio das contas, sendo certo que não ocorreu compartilhamento de senha”.

No caso, aplica-se a Súmula 297 do C. STJ “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, possibilitando a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, pois a instituição financeira é quem gerencia os seus sistemas eletrônicos e detém registros de sua utilização, tanto de sua parte quanto da parte dos clientes.

Incontroverso nos autos que foram realizadas operações financeiras eletrônicas após subtração de aparelho celular do autor na via pública, ocorrida em 04/05/2025.

Como esclarecido pelo banco, e como também de experiência comum (NCPC, art. 375), acesso à conta, contratação de empréstimos e transferências somente são concretizados mediante digitação de senha pessoal e intransferível do correntista, e como consta na petição inicial, o “*aparelho subtraído do Autor continha instalados os aplicativos dos bancos nos quais mantinha conta corrente*”.

Muito embora o requerente alegue que “*as contas nunca permaneciam logadas no dispositivo*”, fato é que houve fragilização dos dados bancários, fato que permitiu, ainda que de forma não intencional, o acesso do criminoso às contas mantidas pelos réus, via aparelho celular roubado, no qual estavam instalados os aplicativos bancários e armazenados dados pessoais.

A situação, em princípio, poderia se resumir à caracterização da culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro (CDC, art. 14, § 3º, II), todavia, o caso em apreço revela parcela de falha na prestação do serviço bancário, pois era ônus do apelante a checagem, em tempo real, da regularidade da contratação de empréstimo no valor de R\$ 4.500,00 e de 03 operações sequências de transferências de fundos nas quantias de R\$ 2.100,00, R\$ 4.000,00 e R\$ 500,00 (fls. 02), ainda que para mesma titularidade, na medida que a prática criminosa não é incomum em casos deste jaez.

E a alegação de realização de operações fora do perfil de utilização não foi infirmada pelo banco apelante mediante apresentação de extratos bancários de outros períodos, do que prevalece alegação de falha na prestação dos serviços consistente na identificação de movimentações atípicas, prevalecendo o fundamento da sentença de que *“os réus não demonstraram que as operações estavam em consonância com o perfil de consumo do consumidor, ou que foram comunicados tardiamente inviabilizando o bloqueio e o estorno das operações”*.

O sistema de detecção de fraude deveria ter sido acionado automaticamente, impedindo que as operações se ultimassem. Nesse aspecto reside a prestação de serviço defeituoso, e até culpa, na modalidade da negligência (art. 186 do Código Civil).

A participação da parte autora para o desencadeamento dos fatos não afasta a responsabilidade do banco apelante, que também é objetiva nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: *“O fornecedor de serviços responde, 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”*. Já o § 1º do mencionado dispositivo legal prescreve que: *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*.

Na espécie, a instituição financeira não resguardou o cliente dos riscos, inerentes à atividade financeira/bancária, inclusive pelo perfil das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações impugnadas. Aplicável, inclusive, 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 despeito da regularidade de acesso por *login* e senha cadastrados, como acima reconhecido, era ônus da instituição financeira recusar as operações vultuosas, atípicas e sequenciais.

Dessa forma, por ausentes excludentes nas operações objetadas, já que a par do proceder da vítima há também o defeito do serviço, é reconhecida culpa concorrente e inexigibilidade de metade dos valores das operações realizadas pelos fraudadores, cuidando o Itaú Unibanco de proceder a adequações e estornos.

Nessa quadra, o recurso é parcialmente provido e a sentença segue parcialmente modificada.

Decaimento recíproco (CPC, art. 86, “caput”) mantido, mas adequada a distribuição das verbas, arcando cada qual das partes com custas e despesas processuais em proporção, e individualmente com honorários advocatícios dos patronos da parte contrária, no percentual de 10% da sentença, mas tendo por base de cálculo o valor do proveito obtido na ação/recurso, quais sejam o da parte ativa o valor da condenação final, e o da parte passiva o valor da condenação revertida mais o valor de pedido rejeitado; arbitra-se valor mínimo de R\$ 1.804,00 como forma a não aviltar a atividade da advocacia e se dar eficácia ao Tema STJ 1076. É vedada compensação (CPC, art. 85, § 14).

Anoto, por fim, entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

estabelece que: “São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao recurso.**

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)