



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000018070

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015287-34.2024.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado EVERTON BATISTA DA CUNHA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram do recurso para dar PARCIAL PROVIMENTO ao apelo do requerido. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1015287-34.2024.8.26.0005

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Everton Batista da Cunha

Comarca: São Paulo - Foro Regional de São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Henrique Maul Brasilio de Souza

Voto nº 5735

Direito civil. Apelação. Responsabilidade civil. Parcial provimento. **I. Caso em exame:** recurso de apelação interposto contra sentença que condenou o banco requerido à restituição de R\$ 10.000,00 retirados da conta bancária do autor mediante fraude, além de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. **II. Questão em discussão:** (i) ilegitimidade passiva do banco, (ii) denunciação à lide, (iii) cerceamento de defesa; (iv) responsabilidade do banco por fortuito externo; e (v) ocorrência de dano moral. **III. Razões de decidir:** a denunciação à lide foi afastada com base no art. 88 do Código de Defesa do Consumidor. A tese de ilegitimidade passiva não foi acolhida, pois a transação foi realizada por meio da conta bancária mantida pelo banco apelante. Não houve cerceamento de defesa, dado que a prova oral solicitada não teria relevância para o caso. A relação entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de fraude, conforme súmula 479 do STJ. A operação impugnada foi atípica e deveria ter sido detectada pelo sistema antifraude do banco. Não há prova de ocorrência de dano moral indenizável. **IV. Dispositivo:** recurso provido em parte.

Cuida-se de recurso de apelação (fls. 125/47) interposto contra sentença de fls. 117/21, proferida pelo juízo da 3ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista, Comarca de São Paulo, que deu parcial procedência à ação proposta para o fim de condenar o banco requerido à restituição de R\$ 10.000,00 retirados da bancária do autor, mediante fraude. Foi também arbitrada indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00. Honorários fixados em 20% do valor da condenação.

O requerido, ora apelante, replica a preliminares de ilegitimidade passiva e de denunciação à lide, além de sustentar a ocorrência de cerceamento de defesa. No mérito, pugna pelo reconhecimento de fortuito externo,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que o eximiria da responsabilidade pela fraude que vitimou o autor. Afirma que a operação foi regular, e se opõe às condenações em danos materiais e extrapatrimoniais.

Contrarrazões às fls. 153/62.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório, acrescido ao de fls. 117/18, que adoto.

DECIDO.

A denunciação à lide formulada pelo recorrente foi afastada em sentença, nos termos do art. 88 do Código de Defesa do Consumidor, decisão que ora se mantém. A tese de ilegitimidade passiva tampouco merece acolhida, dado que a transação impugnada foi realizada por meio da conta bancária mantida pela empresa apelante. Da mesma forma, não se constata cerceamento de defesa pelo não deferimento da produção de prova oral, consistente em depoimento pessoal do autor, que pouca ou nenhuma relevância teria para o deslinde da causa, a demandar aporte probatório eminentemente documental.

Quanto ao mérito, é nítido que a relação das partes é de natureza consumerista, impondo-se aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância à súmula 297 do STJ. Sabe-se também que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva para os casos de operações fraudulentas, e decorre do risco que o banco está sujeito no exercício de suas atividades (art. 14, CDC). É esse o entendimento consolidado na súmula 479 do STJ.

Retomando aos fatos do processo, o apelado afirma, secundado por Boletim de Ocorrência de fls. 19/20, que recebeu ligação telefônica de pessoa que se identificava como gerente do banco apelante, munido de dados sensíveis da parte e informações específicas sobre sua conta, o que levou o requerente a crer que se tratava de contato fidedigno.

A certa altura, contudo, desconfiou o autor que se tratava de golpe, momento em que desligou o telefone e *notou que seu aparelho celular foi*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

alvo de uma invasão hacker, na qual implicou no (sic) total controle do dispositivo por terceiros, e que, no mesmo momento, fraudadores tiveram acesso à sua conta bancária no aplicativo do Banco Réu, oportunidade em que se verificou um pagamento de boleto no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 2).

Tal retirada vem indicada em extrato de fls. 76/78, juntado pelo requerido, a demonstrar que a operação impugnada foge ao padrão de uso do autor. Apesar de pouco abrangente, o histórico bancário apresentado dá mostra de movimentações que atingem o máximo de poucos milhares de reais, mas nunca acima de R\$ 5.000,00 – metade do valor subtraído da conta à revelia do correntista.

Mesmo que não se olvide do dever de cuidado que cabe ao titular da conta, a situação descrita é típica e amplamente conhecida tanto pela prática judiciária quanto pela bancária, pelo que não se pode atribuir ao autor responsabilidade em arcar com prejuízo decorrente da má-prestação de serviço financeiro, notadamente no cuidado com os dados do cliente.

Além disso, tendo em conta a ocorrência flagrantemente incomum que é a retirada, via pagamento de boleto, de R\$ 10.000,00 da conta bancária, não se pode afastar a responsabilidade do requerido, uma vez caracterizada falha de serviço da instituição, que deve contar com dispositivos de segurança para confirmação de operações atípicas e de valor excepcional, como é de amplo conhecimento e de usual prática.

Não há de se confundir movimentação atípica com os limites de movimentação da conta, estes estabelecidos no momento da contratação e eventualmente alterados a critério do correntista. A movimentação habitual ou típica deve se pautar pela constatação do que de fato ocorre no uso cotidiano da conta. O valor efetivamente movimentado é, em muitas ocasiões, bastante inferior aos limites fixados como parâmetro de movimentação – como no caso em questão, em que os valores autorizados para movimentação divergem bastante do corriqueiro.

Não paira dúvida que o fato se insere no contexto usual da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar pela segurança de seus clientes. O contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude houvesse funcionado a contento, detectando e bloqueando a operação, dado seu domínio do perfil e do histórico de utilização de serviços bancários da correntista.

Suficientemente lastreadas em prova documental, as alegações do autor de fato merecem procedência, reconhecendo a responsabilidade objetiva do requerido pelos danos sofridos em decorrência de fraude de operação bancária. A empresa responde objetivamente pela segurança e eficiência do serviço que disponibiliza, conforme estabelece o parágrafo único do artigo 927, do Código Civil, de modo que eventual dano decorrente de falha apresentada no serviço prestado não pode ser repassado ao cliente.

Quanto aos danos morais, consigno que nem toda situação de sofrimento, transtorno ou aborrecimento enseja tal tipo de reparação, mas apenas ocasiões graves o suficiente para afetar a dignidade humana. Somente se admite como dano moral indenizável aquele que atinge a honra e dá causa à dor subjetiva, que transcende a normalidade dos dissabores cotidianos e é efetivamente responsável pela ruptura no equilíbrio emocional do indivíduo, o que interfere de modo intenso e significativo em seu bem-estar.

À vista disso, eventuais falhas ou excessos constatados na prestação de serviços bancários não acarretam imediatamente em dano moral. É necessária comprovação acerca dos fatos que levam a presumir a destabilização psíquica da parte ou lesão à sua personalidade. No caso em questão, seria indispensável a demonstração clara de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável ao requerido, ocasionassem grave ofensa aos direitos extrapatrimoniais do autor.

Da leitura dos autos, não se retira qualquer evidência de dano de tal natureza causado ao requerente, a extrapolar os transtornos da vida cotidiana. Ainda que os acontecimentos narrados tenham causado preocupação, aborrecimento e prejuízo financeiro, não se constata lesão subjetiva que enseje



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por danos morais. A restauração do *status quo ante* é suficiente para resolução apropriada da controvérsia, suprimindo-se essa parte da condenação.

Provido em parte o recurso do requerido, estabelece-se sucumbência recíproca, com fixação de verba honorária em 15% do valor da condenação, em favor do autor, e em 15% do pedido de danos morais, em benefício do requerido.

Para fins de prequestionamento, considera-se toda matéria devolvida como prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Atentem as partes e considerem-se desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes ensejará a imposição de multa prevista no art. 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto e mais do que dos autos consta, conheço do recurso para dar **PARCIAL PROVIMENTO** ao apelo do requerido.

RUI PORTO DIAS

Relator