



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000236065

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017065-11.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado WIZARD – MULTIDIOMAS ESCOLA MODERNA DE LÍNGUAS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 20ª 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 ROBERTO MAIA (Presidente) E MARIA SALETE CORRÊA DIAS.

São Paulo, 18 de março de 2026.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 5632 - 20ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1017065-11.2025.8.26.0003
Comarca: FORO REGIONAL III – JABAQUARA - 1ª VARA CÍVEL
Juíza 1ª Instância: Laura Mota Lima de Oliveira Baccin
Apelante: Itaú Unibanco S/A
Apelado: Wizard – Multidiomas Escola Moderna de Línguas Ltda

Ementa: Direito do Consumidor. Apelação cível. Inexigibilidade de débito. Fraude bancária. Transações atípicas e não reconhecidas. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Manutenção da sentença.

I. Caso em exame

Apelação interposta por Itaú Unibanco S.A. contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais, ajuizada por Wizard – Multidiomas Escola Moderna de Línguas Ltda. A parte autora alegou ter sido vítima de fraude, consistente no pagamento de seis boletos bancários não reconhecidos, totalizando R\$ 201.998,98. A sentença condenou o banco à restituição dos valores pagos, com correção monetária e juros, além do pagamento das custas processuais e honorários advocatícios. O banco, em sede recursal, alegou cerceamento de defesa e inexistência de falha na prestação de serviços, defendendo a improcedência da ação.

II. Questão em discussão

Há duas questões em discussão:

- (i) verificar se houve cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da lide;
- (ii) estabelecer se está caracterizada a responsabilidade objetiva do banco pelas transações fraudulentas realizadas na conta da autora.

III. Razões de decidir

A ausência de oitiva pessoal da autora não configura cerceamento de defesa quando os elementos dos autos são suficientes para a formação do convencimento do juízo, sendo desnecessária a produção de prova oral.

O magistrado possui discricionariedade na condução da instrução probatória, cabendo-lhe decidir sobre a necessidade e pertinência da produção de provas, nos termos do art. 370 do CPC.

A relação entre as partes caracteriza-se como de consumo, atraindo a incidência do Código de Defesa do Consumidor e seus princípios, como a vulnerabilidade do consumidor e a inversão do ônus da prova.

A falha na prestação do serviço bancário se evidencia pela realização de seis transações atípicas e de alto valor em curto intervalo, sem mecanismos adequados de validação, o que contraria o dever de segurança imposto ao fornecedor de serviços bancários.

A alegação de que o cliente confirmou a transação mediante contato telefônico não se comprova nos autos, não havendo prova de gravações ou registros formais da suposta comunicação.

As movimentações destoam do perfil de consumo da autora e ocorreram em horários atípicos, elementos suficientes para acionar mecanismos de detecção de fraude por parte da instituição financeira, que não foram acionados.

IV. Dispositivo e tese

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A ausência de oitiva pessoal da parte não configura cerceamento de defesa quando os elementos probatórios constantes dos autos são suficientes para o julgamento da lide. 2. A instituição financeira responde objetivamente por transações bancárias fraudulentas realizadas mediante falha na segurança de seu sistema, especialmente quando não adota mecanismos de verificação compatíveis com o perfil do cliente. 3. A configuração de transações atípicas, em sequência e fora do perfil habitual do consumidor, sem validação adicional por parte da instituição, evidencia falha na prestação do serviço.

Dispositivos relevantes citados:

CF/1988, art. 5º, XXXV;

CDC, arts. 6º, VIII; 14, caput e § 3º; 29;

CPC, arts. 370; 373, II; 487, I; 85, §§ 2º e 11; 1.026, §



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2º.

Jurisprudência relevante:

TJSP, Apelação Cível 1014214-44.2023.8.26.0625,
Rel. Des. Álvaro Torres Júnior, j. 12/05/2025;
TJSP, Apelação Cível 1007378-50.2024.8.26.0001,
Rel. Des. Álvaro Torres Júnior, j. 10/03/2025;
TJSP, Apelação Cível 1033700-93.2023.8.26.0405,
Rel. Des. Luis Carlos de Barros, j. 25/04/2025;
TJSP, Apelação Cível 1140063-49.2023.8.26.0100,
Rel. Des. Maria Salete Corrêa Dias, j. 08/11/2024.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto Itaú Unibanco S/A contra a r. sentença proferida às fls. 650/655, a qual julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Wizard – Multidiomas Escola Moderna de Línguas Ltda na ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação de danos materiais, nos seguintes termos: *“Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial para condenar o Itaú Unibanco S.A a restituir à parte autora o montante de R\$201.998,98, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir do desembolso (29/04/2025) e acrescido de juros de mora a partir da citação. Os valores devem ser corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e computando-se juros legais pela taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), exceto na hipótese da taxa legal apresentar resultado negativo, devendo ser considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência. Em face da sucumbência experimentada e ante o princípio da causalidade, arcará a Requerida com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios em favor do(s) patrono(s) do autor, que fixo em 10% sobre o valor da condenação, devidamente corrigida, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC.”*

Inconformado, o banco interpôs apelação alegando



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preliminarmente cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado e, no mérito, ausência de falha na prestação do serviço e necessidade de reforma da sentença para improcedência da ação. (fls.673/682)

Em contrarrazões, a autora defendeu a manutenção da sentença, sustentando a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas e a correção da decisão recorrida (fls.688/698)

Ao julgamento virtual.

É o relatório.

O apelo é tempestivo, preparado e foi respondido.

Inicialmente afasto a preliminar suscitada quanto ao alegado cerceamento de defesa decorrente da ausência de depoimento pessoal da parte autora. A medida revela-se desnecessária ao deslinde da controvérsia, tendo em vista os elementos já constantes da petição inicial, réplica e das demais provas produzidas, não se identificando utilidade concreta que pudesse advir de sua oitiva.

Cumprido ressaltar que compete ao magistrado, na condição de destinatário das provas, avaliar os elementos probatórios constantes dos autos e decidir acerca da necessidade, pertinência e conveniência da produção de outras provas para a formação de seu convencimento.

Reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, conheço do presente recurso e o recebo em seus regulares efeitos. Passo ao exame do mérito recursal.

O recurso não comporta provimento.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com reparação de danos materiais ajuizada por Multidiomas Escola



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Moderna de Línguas Ltda. em face do banco Itaú Unibanco S.A., na qual a autora alegou ter sido vítima de fraude consistente no pagamento de seis boletos bancários desconhecidos, realizados em abril de 2025, totalizando R\$ 201.998,98, sustentando falha na prestação do serviço bancário e pleiteando a restituição dos valores e declaração de inexigibilidade do débito

Em contestação, o banco réu alegou ilegitimidade passiva, inaplicabilidade do código de defesa do consumidor, ausência de falha na prestação de serviços e culpa exclusiva da autora, afirmando que as transações decorreram de golpe praticado por terceiro e que apenas executou ordens regularmente inseridas pelo cliente

Em réplica, a autora sustentou a aplicabilidade do código de defesa do consumidor, reafirmou a falha na segurança bancária e defendeu a responsabilidade do banco pelas transações fraudulentas realizadas sem seu consentimento

Sobreveio sentença que julgou parcialmente procedente a ação, condenando o banco à restituição do valor de R\$ 201.998,98, entendendo caracterizada falha na prestação do serviço e rejeitando as preliminares defensivas

O banco interpôs apelação alegando, preliminarmente, cerceamento de defesa em razão do julgamento antecipado da lide. No mérito, sustentou a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que os pagamentos decorreram de golpe praticado por terceiro que se passou por advogado, circunstância que teria induzido a parte autora à realização das transações, razão pela qual pleiteou a reforma da sentença para julgamento de improcedência da ação.

A controvérsia cinge-se à alegação do banco quanto à regularidade das contratações.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem.

O conflito sob exame configura relação de consumo, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, impondo sua análise à luz do microsistema instituído pela Lei nº 8.078/90. Nessa perspectiva, devem ser especialmente considerados os princípios da vulnerabilidade material e da hipossuficiência processual da consumidora, conforme arts. 4º, I, e 6º, VIII, do referido diploma, ainda que reconhecida tal condição por equiparação, na forma do art. 29.

Neste contexto, incumbia ao requerido a produção de provas capazes de desconstituir o direito invocado, nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Considerando tratar-se de relação de consumo, bem como a reconhecida vulnerabilidade técnica da parte consumidora, mostra-se adequada a inversão do ônus da prova em seu favor, como instrumento de equilíbrio processual e de efetiva tutela da parte mais fragilizada na relação contratual.

A dinâmica dos fatos demonstra falha relevante na segurança do sistema bancário, que permitiu a realização de seis pagamentos não reconhecidos pelo correntista, sem qualquer mecanismo de proteção adicional para validação das transações, circunstância que justifica, conforme a jurisprudência majoritária desta C. Câmara, o reconhecimento da obrigação de reparar os prejuízos materiais sofridos pela vítima, nos termos do art. 14 do CDC e da Súmula 479 do STJ.

A instituição financeira sustenta, em suas razões recursais, a inexistência de falha na prestação do serviço, alegando que as operações bancárias impugnadas teriam sido realizadas mediante uso regular das credenciais da titular da conta e posteriormente confirmadas por contato telefônico, razão pela qual deveriam ser consideradas válidas e legítimas.

Todavia, embora o banco afirme que identificou suspeita nas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações e que o gerente teria entrado em contato com a parte autora, a qual teria informado tratar-se de pagamento destinado a advogada, motivo pelo qual as transações não foram bloqueadas, tal narrativa carece de comprovação efetiva nos autos, inexistindo demonstração segura de que essa comunicação tenha ocorrido nos termos alegados.

Ademais, a instituição financeira limita-se a atribuir os fatos ao chamado “golpe do falso advogado”, sem apresentar prova concreta dessa circunstância. não se verifica a existência de gravações da suposta ligação ou outro meio técnico apto a comprovar a versão apresentada, havendo apenas menções genéricas à abordagem por terceiro e documentos unilaterais, o que fragiliza a tese defensiva.

Desse modo, ausente comprovação efetiva de que a autora tenha realizado as operações de forma voluntária após eventual contato com falso advogado, permanece íntegra a conclusão quanto à falha na segurança das transações bancárias, não sendo suficiente a simples invocação do suposto golpe para afastar a responsabilidade da instituição financeira.

Verifica-se ainda que as transações fogem do perfil da consumidora, conforme os extratos juntados.

Consta do extrato bancário (fl. 92/94) que, no dia 28/04/2025, foram realizados 4 pagamentos de boletos, em rápida sucessão: (i) três pagamentos para Celcoin Instituição de Pagamento, CNPJ/MF 13.935.893/0001-09 no valor R\$ 29.999,99, R\$ 39.999,99, R\$ 29.999,99 e um pagamento para Daniel Guarniere de Lima, CNPJ/MF 31.862.999/0001-01 no valor de R\$ 38.000,00; todos realizados a noite, fora do expediente comercial, entre 19h55 a 20h45. Constatou ainda, 2 pagamentos realizados em 29/04/2025 para Celcoin Instituição de Pagamento, CNPJ/MF 13.935.893/0001-09 nos valores de R\$ 44.000,00 e R\$ 20.000,00.

Após a realização dos pagamentos, dia 29, o autor entrou em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contato com seu gerente bancário para contestar as transações (fls. 60/62), porém a tentativa não obteve êxito. As movimentações realizadas destoam claramente do perfil habitual da correntista. Em menos de 24 horas foram efetuados seis pagamentos de elevado valor, em sequência, parte deles fora do horário comercial, direcionados majoritariamente a beneficiária sem histórico de relacionamento com a autora.

Tal padrão anômalo era plenamente detectável pelos sistemas de monitoramento bancário, tanto que houve contato inicial da própria instituição para averiguação. Ainda assim, nenhuma medida efetiva de bloqueio ou validação adicional foi adotada. A ausência de mecanismos preventivos adequados evidencia falha sistêmica no serviço prestado, incompatível com o dever de segurança inerente à atividade bancária, configurando risco inerente à atividade bancária.

Neste sentido, já decidiu esta C. Câmara:

PROCESSO CIVIL - Ilegitimidade passiva – Desacolhimento - Preliminar rejeitada. PROCESSO CIVIL – Denúnciação da lide à terceira que recebeu os valores realizados por transferências bancárias – Inadmissibilidade - Eventual direito de regresso não decorre de automática garantia – Preliminar rejeitada. PROVA - Cerceamento de defesa – Inocorrência – Depoimento pessoal do autor – Desnecessidade – Preliminar rejeitada. RESPONSABILIDADE CIVIL – Golpe da falsa central de atendimento – **Fraudadores que entraram em contato com o autor, dizendo-se funcionários do Banco e lhe transmitiram orientações que culminaram em contratações fraudulentas de mútuos e transferências de valores a terceiros - Responsabilidade objetiva dos réus decorre do risco da atividade explorada – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o**

defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro – Responsabilidade civil configurada - – Restituição de valores ao autor – Cabimento - Dano moral - Ocorrência – Prova – Desnecessidade - Dano "in re ipsa" - Pretensão de redução do "quantum" fixado: R\$ 5.000,00 – Descabimento – Sentença mantida nos termos do art. 252 do RITJSP. HONORÁRIOS RECURSAIS – Cabimento - Honorários advocatícios majorados de 10% para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do CPC. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1014214-44.2023.8.26.0625; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Taubaté - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2025; Data de Registro: 13/05/2025 - destaquei)

RECURSO – Apelação – Pretensão à redução do valor da indenização por dano moral – Sentença não concedeu tal verba à autora apelada – Recurso não conhecido neste ponto. RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – Operações bancárias realizadas pela autora mediante orientação dos fraudadores – **Golpe da falsa central de atendimento - Sentença que reconheceu a inexigibilidade e determinou a devolução dos valores – Insurgência do Banco réu - Responsabilidade objetiva do réu e que também decorre do risco da atividade explorada – Falha na prestação do serviço bancário – Inexistência das excludentes do § 3º do art. 14 do CDC: prova de que o defeito inexistente ou culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros – Responsabilidade civil configurada –** Operações realizadas dissonantes do perfil de consumo da correntista – Inexistência do débito e danos materiais devidos – Sentença mantida. HONORÁRIOS RECURSAIS - Cabimento – Majoração dos honorários advocatícios de 10% para 15% do valor atualizado da condenação, nos termos do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

art. 85, § 11, do CPC. Recurso desprovido, na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1007378-50.2024.8.26.0001; Relator (a): Álvaro Torres Júnior; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2025; Data de Registro: 11/03/2025 - destaquei)

Golpe da falsa central telefônica. Dano moral e material. Relação de consumo, súmula 297 do STJ. Transações indevidas com uso de cartão. Contexto dos autos que revela falha na prestação dos serviços. O risco da atividade deve ser suportado pelo fornecedor, artigo 14 do CDC. Contexto probatório que autoriza o reconhecimento da responsabilidade civil do requerido. Restituição dos valores devida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1033700-93.2023.8.26.0405; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025)

INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. RESTITUIÇÃO DE VALORES. Sentença de parcial procedência. APELAÇÃO. Irresignação do banco réu. Alegação de que houve culpa exclusiva da consumidora. Não verificado. Golpe da falsa central de atendimento. Transações realizadas em sequência, em curto espaço de tempo e fora do perfil de consumo da correntista. Falha no sistema de segurança do banco. Ônus da prova não satisfeito pela instituição bancária. Inexistência das excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, §3º, do CDC. Inteligência da Súmula 479 do C. STJ. Responsabilidade objetiva. Inexigibilidade do débito. Danos materiais devidos. Precedentes desta C. Câmara. Incidência do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Sentença mantida. RECURSO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1140063-49.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Salete Corrêa Dias; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024)

Aplica-se à hipótese dos autos o Enunciado 14 da C. Seção De Direito Privado deste E. TJSP.

“Enunciado nº 14 – Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas nº 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo nº 466, todas do STJ.”

No caso concreto, não se demonstrou inexistência do defeito, tampouco culpa exclusiva da vítima. A narrativa da ré, corroborada pelos documentos, revela atuação de terceiro fraudador que se valeu de falha no sistema de proteção da instituição para executar o golpe - situação que não constitui fortuito externo, mas sim fortuito interno, isto é, um risco próprio da atividade desenvolvida pelo banco e, por isso, de sua inteira responsabilidade.

O entendimento consolidado pela jurisprudência, e consagrado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, reforça essa premissa: *“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

Essa responsabilidade objetiva decorre da natureza da atividade bancária, que envolve manejo habitual de valores e informações sensíveis em meio eletrônico, e exige padrões de segurança compatíveis com os riscos assumidos. Ao tolerar, sem qualquer barreira eficaz, o processamento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

operações atípicas e de alto valor, a instituição falhou em seu dever essencial de proteger o patrimônio da correntista.

Diante do conjunto probatório dos autos, resta configurada a falha na prestação do serviço bancário, caracterizada pela ausência de mecanismos de segurança adequados à natureza e ao valor das operações realizadas, pela incompatibilidade das transações com o perfil histórico de consumo da apelada e pela execução sequencial de movimentações típicas de fraude, todas toleradas e processadas sem bloqueio, verificação de autenticidade ou qualquer medida preventiva.

A alegação de que as operações foram legitimamente realizadas com as credenciais da titular não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição, sobretudo quando ausente a comprovação de que partiram de dispositivo cadastrado e com autenticação segura.

Incide, assim, a responsabilidade objetiva do banco apelante, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo inaplicáveis as excludentes previstas no § 3º do referido artigo. Trata-se de risco da atividade, relacionado diretamente ao fortuito interno, e que deve ser integralmente suportado pelo fornecedor do serviço, conforme entendimento consolidado na Súmula 479 do STJ.

Diante disso, impõe-se a manutenção da r. sentença.

No mais, de acordo com o previsto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, tendo em vista o trabalho adicional nesta fase recursal, e atendendo aos critérios legais e a atenção profissional desenvolvida, majoro os honorários advocatícios decorrentes da sucumbência, de 10% para 15% do valor da condenação.

Com relação ao prequestionamento, basta que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais. Não obstante, para que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

não se alegue cerceamento de direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na fase recursal.

Registre-se que eventual oposição de embargos de declaração com intuito manifestamente protelatório está sujeita à pena prevista no art. 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Posto isto, **nego provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação.

LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI

RELATORA

Assinatura Eletrônica