



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000144386

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018305-35.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ALCIDES ALVES DOS SANTOS JUNIOR.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso (v.u). A 3ª Juíza Declara voto convergente.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 13.219

APELAÇÃO Nº: 1018305-35.2025.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A

APELADO: ALCIDES ALVES DOS SANTOS JÚNIOR

JUÍZA DE DIREITO: MICHELLE FABIOLA DITTERT PUPULIM

APELAÇÃO – Ação declaratória de nulidade de contratos c/c indenização por danos materiais e morais – Fraude perpetrada por terceiros por meio de ligação telefônica – Golpe do "falso funcionário" – Aplicação do Código de Defesa do Consumidor – Vulnerabilidade técnica – Inversão do ônus da prova – Impossibilidade de produção de prova de fato negativo pela parte autora – Responsabilidade objetiva do réu – Falha na prestação do serviço – Teoria do risco da atividade – Operações fogem do perfil de consumo da parte – Culpa concorrente do autor reconhecida em sentença – Realização de transferências e empréstimos bancários sem as cautelas esperadas – Determinação de cancelamento do empréstimo realizado mediante fraude e devolução simples dos valores descontados do benefício previdenciário do Autor, bem como da compra realizada por meio de cartão de crédito – Art. 945, do Código Civil – Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ITAÚ UNIBANCO S/A contra sentença proferida em ação declaratória de nulidade de contratos c/c indenização por danos materiais e morais, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, para declarar inexigível o contrato de empréstimo, determinar a devolução dos valores das parcelas descontados do Autor, bem como a devolução



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dos valores das parcelas referentes a compra realizada por meio do cartão de crédito do Autor. As partes foram condenadas ao pagamento de sucumbência recíproca, considerando o parcial acolhimento dos pedidos.

Apela o Réu, requerendo a reforma do julgado, alegando inexistência de falha na prestação do serviço, porque não há previsão contratual de bloqueio de transações de forma personalizada, sendo que referidos bloqueios ocorreriam de forma facultativa pela instituição financeira, considerando fatores objetivos, alegando excludente de responsabilidade nos termos do art. 14, §3º, do CDC; afirma, ainda, ocorrência de fortuito externo a afastar a aplicabilidade do verbete 479 da Súmula de Jurisprudência do C. STJ. Aduz ter agido em conformidade aos regramentos específicos das transações bancárias, ausente responsabilidade de indenizar pelos alegados danos sofridos, porque presente excludente de responsabilidade, por fato praticado por terceiro e culpa exclusiva da vítima.

Contrarrazões às fls. 597/612.

O recurso é tempestivo e o valor do preparo foi recolhido adequadamente, presentes os pressupostos extrínsecos de admissibilidade.

É o relato do necessário.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória na qual busca o Autor o cancelamento de empréstimo realizado e devolução dos valores descontados indevidamente de seu benefício previdenciário, bem como de compra realizada em seu cartão de crédito, em decorrência de golpe supostamente permitido pelo réu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sustenta o réu que não houve falha no sistema da instituição financeira, que os fatos decorreram de conduta exclusiva de terceiro e do próprio Autor.

A r. sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados pelo autor. A instituição financeira apela.

Induvidoso que o feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da autora frente à estrutura técnica e financeira do réu. De acordo com a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça "o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeira". Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico das relações de consumo, critério esse de julgamento.

Como bem fundamentou o r. juízo de primeiro grau:

Primeiramente, denoto que a parte autora foi vítima de um golpe. Conforme boletim de ocorrência, o autor, vítima de estelionato, realizou transferências bancárias e realizou empréstimo, além de entregar cartão de crédito e débito (fls.28/30). Há, portanto, comprovação da efetiva ocorrência de fraude perpetrada por terceiros, que induziram o autor a realizar as transações guerreadas, tais como transferências, pix, não provando o autor que estivesse fora do limite permitido. Portanto, aventar-se-ia pela culpa exclusiva do autor, pois realizou as transferências espontaneamente. Destaca-se que os bancos não contatam seus clientes para promover procedimentos de segurança, testes, atualizações ou correções de erros sistêmicos, por meio de ligação telefônica. Entendo que a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa exclusiva de terceiro ou do consumidor rompe o nexo causal, afastando a responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor: (...) No entanto, vislumbro, apenas no aspecto de contratação de empréstimo, de forma eletrônica, sem assinatura física do cliente, somado ao fato de inúmeras transações de valores excessivos, seguidas ao crédito, que o mecanismo de segurança falhou. Assim, ainda que a responsabilidade das transações posteriores não possam ser repassadas ao banco, pois foram feitas pessoalmente pelo autor, a obtenção de crédito eletrônico, de forma fácil, se insere no risco da atividade do réu. Para tal operação, o banco deveria tomar cautelas. Reputo, portanto, inexigível o contrato de empréstimo no valor de R\$27.000,00, devendo ser restituídas as parcelas cobradas, de forma simples, vez que não configurada a má-fé do banco, nos termos do artigo 42 do CDC. No tocante à compra de cartão de crédito, denota-se que o banco requerido não juntou aos autos qualquer informação do credor/proprietário da maquininha. O valor da compra é alto (R\$8312,40) e, em que pese o limite do cartão de crédito do autor, observo que o histórico de consumo não era elevado (fls.67/68). O valor elevado da operação e a comprovação de que a transação estava totalmente fora do perfil do autor indicam a falha na prestação do serviço, vez que o banco deveria ter identificado a compra suspeita, que não foi realizada presencialmente pelo requerente. (sentença, fls. 571/575).

A r. sentença deu adequada solução à lide, devendo ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, que ficam integralmente adotados, conforme art. 252, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça, que estabelece que "nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la".

Considerando a impossibilidade de produção de prova de fato negativo pelo autor, bem como a inversão do ônus da prova, caberia ao banco a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

prova da legitimidade das transações contestadas. No entanto, o réu não logrou êxito em fazê-lo, deixando de comprovar que as operações impugnadas decorreram de culpa exclusiva do autor e/ou de terceiros.

Ao disponibilizar a prestação de serviços, o banco deve garantir a segurança para a efetivação das operações ofertadas aos consumidores, de modo a impedir fraudes. O fornecedor do serviço torna-se responsável pela reparação dos danos causados pela falha na prestação do serviço, como consequência do risco da atividade desenvolvida, se não provar hipótese excludente de responsabilidade. Os danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias devem ser suportados pela instituição financeira, conforme verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

A existência de conduta de terceiros não afasta a responsabilidade objetiva do réu, que assume os riscos do negócio, devendo empenhar meios de segurança para evitar que a fraude aconteça.

Ressalte-se que, ainda que o autor tenha contribuído para a finalização da fraude, ao realizar transferências sem verificação adequada da autenticidade, e a contratação do empréstimo bancário, relata a parte que os fraudadores tinham suas informações pessoais e bancárias, inclusive acerca do nome dos gerentes de sua conta e transações realizadas, o que o fez crer que realmente estava falando com um preposto do banco. Além disso, as transações contestadas fogem do perfil do autor, o que deveria ter chamado a atenção do banco, que poderia ter bloqueado as operações e evitado a concretização da fraude.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, pela qual, em decorrência das atividades empresariais exercidas, a instituição financeira, ao disponibilizar determinados serviços ao consumidor, fica obrigada a suportar os riscos que dela possam surgir. Não se trata de fortuito externo, mas sim de fortuito interno, decorrente da atividade exercida.

Diante da falha na prestação do serviço pelo banco, é de rigor o reconhecimento da responsabilidade pelo pagamento do dano material.

Por outro lado, observo que foi reconhecida em sentença a contribuição do Autor para prática da fraude.

Dessa forma, adequada a determinação contida em sentença de inexigibilidade do empréstimo realizado (contrato 2695568208-8), porquanto ausente a vontade do Autor em contratá-lo, notadamente pelo vício de consentimento, cabível a restituição das parcelas descontadas indevidamente do benefício previdenciário do Autor, de forma simples (considerando que não houve recurso da parte autora quanto a tal ponto da sentença).

Com relação à compra parcelada realizada por meio do cartão de crédito, considerando que a parte autora comunicou o golpe sofrido no dia imediatamente seguinte e que era possível à instituição financeira realizar o cancelamento da operação, entendo ser devido o cancelamento integral da operação, com a devolução dos valores já pagos pelo Autor, conforme já determinado pela r. sentença.

Nesse sentido já se pronunciou este e. Tribunal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais – Transações ilícitas realizadas em conta bancária da autora, após solicitação de troca de senha por pessoa que se apresentou como funcionária do Banco. Ilegitimidade passiva ad causam – Discutindo-se a existência de fraude por falha na prestação de serviços bancários do réu, é inequívoca a pertinência subjetiva passiva do Banco requerido – Preliminar rejeitada. Correntista vítima de fraude, após receber telefonema de fraudador, passando-se por preposto do Banco, indicando a necessidade de troca das senhas da autora em terminal de autoatendimento – Transferência entre contas e pagamento de títulos com utilização de cartão de crédito da autora – Aplicação do CDC, com base na teoria finalista mitigada – Súmula 297 do STJ – Responsabilidade objetiva do Banco réu por fortuito interno – Súmula 479 do STJ – Matéria pacificada no julgamento do REsp 1.199.782/PR, com base no art. 543-C do CPC/73 – Prova da fraude praticada por meio de ligação realizada por número telefônico



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pertencente à central de atendimento do réu, por pessoa que dispunha previamente de informações bancárias sigilosas da autora, revelando falha no sistema de segurança da instituição financeira – Conduta da autora que, por sua vez, encontra-se dissociada do padrão de conduta que razoavelmente se espera de pessoa com mediana clareza e discernimento, com validação de QRCode e autorização de movimentações durante o atendimento – Culpa concorrente da instituição financeira e da autora evidenciada – Danos materiais evidenciados – Prejuízos materiais relativos à utilização do cartão a serem repartidos na mesma proporção pelas partes, por se tratar de hipótese de culpa concorrente – Inteligência do art. 945 do Código Civil – Ação julgada improcedente – Recurso provido em parte.* (TJSP; Apelação Cível 1009452-18.2022.8.26.0011; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/07/2023; Data de Registro: 20/07/2023).

APELAÇÃO – AÇÃO ORDINÁRIA – Bancários – Fraude realizada mediante ligação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

de terceiro que se fez passar por funcionário do réu – Sentença de parcial procedência – Apelo das partes – Postulam pelo afastamento da culpa concorrente – Descabimento - Ausência de cautela do autor, que voluntariamente, dirigiu-se ao terminal de autoatendimento, e ainda que ludibriado, realizou procedimentos que permitiram acesso dos fraudadores à sua conta corrente – Banco réu também é responsável, à medida que não identificou tempestivamente operações destoantes do perfil do autor – Falha na prestação de serviço evidenciada – Ocorrência de culpa concorrente – Prejuízo material que deve ser assumido igualmente entre as partes - Indenização material devida pela metade – Repetição na forma simples – Danos morais não configurados – Ausente prova de ofensa à honra, à dignidade ou à imagem do autor – Sentença mantida – RECURSOS DESPROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1002170-53.2022.8.26.0196; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/07/2023; Data de Registro: 25/07/2023).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ação restitutória cumulada com indenizatória. Transferências a débito da conta bancária da autora. "Golpe da central de atendimento". Sentença de procedência em parte para condenar o réu a restituir à autora o montante transferido de sua conta bancária. Irresignação do réu. Apelação. Responsabilidade objetiva do banco. Inteligência do artigo 14, do CDC. Aplicação da súmula 479 do STJ. Ausência de observância, pelo banco, do perfil de consumo da correntista. Movimentações realizadas de forma repentina e em alto valor. Falha na prestação do serviço configurada. Culpa concorrente. Atuação negligente da autora. Autora que concorreu para a efetivação do golpe. Restituição parcial devida. Sentença reformada. Ônus sucumbencial inalterado. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1012940-78.2022.8.26.0011; Relator (a): Virgílio de Oliveira Junior; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 09/11/2023; Data de Registro: 09/11/2023).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de devolução de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quantia c/c indenização por danos morais. Autora vítima de golpe praticado por terceiro, identificando-se como suposto preposto do réu, direcionou a autora a terminal de autoatendimento, logrando liberação do dispositivo em que foi realizada, com QR Code, a transferência no valor de R\$ 120.000,00. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes sucumbentes. Defeito de segurança caracterizado. Réu que não adotou as providências que dele legitimamente se esperam para resguardar a credibilidade do serviço e a idoneidade das movimentações. Hipótese, porém, de culpa concorrente (art. 945 do Código Civil). Autora que poderia ter evitado os percalços que enfrentou se houvesse confirmado com o gerente a necessidade de atualização dos dispositivos cadastrados. Devolução apenas de metade da quantia subtraída. Danos morais não configurados. Nome da parte autora que não chegou a ser negativado. Mero aborrecimento. Sentença mantida. RECURSO DA AUTORA, tendente à devolução integral da quantia e à condenação nos danos morais, DESPROVIDO. RECURSO DO RÉU, tendente ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor, **TAMBÉM DESPROVIDO**. (TJSP; 12.2020.8.26.0008; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2022; Data de Registro: 15/05/2022).

DIANTE DO EXPOSTO, o voto deste relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso, majorando a verba honorária devida ao patrono do autor para 15%.

Dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.

SIMÕES DE ALMEIDA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 48498
APEL.N°: 1018305-35.2025.8.26.0003
COMARCA: SÃO PAULO
APTE.: ITAÚ UNIBANCO S/A
APDO.: ALCIDES ALVES DOS SANTOS JÚNIOR

DECLARAÇÃO DE VOTO CONCORDANTE.

Acompanhei a douta Turma Julgadora, para também negar provimento ao recurso; contudo, por fundamentos parcialmente diversos.

Trata-se de ação com pedidos de declaração de nulidade de contrato, de restituição de valores e de dano moral, proposta por Alcides Alves dos Santos Júnior em face de Itaú Unibanco S/A, em razão de fraude bancária perpetrada por terceiros, que culminou na contratação indevida de empréstimo eletrônico, bem como na realização de compra por meio do cartão de crédito do autor.

A r.sentença reconheceu a inexigibilidade do contrato de empréstimo n°2695568208-8, determinando a restituição das parcelas descontadas, bem como o cancelamento da compra realizada no cartão de crédito e a devolução dos respectivos valores, afastando a indenização por dano moral, com fundamento na culpa concorrente do consumidor.

Insurge-se o banco réu, sustentando inexistência de falha na prestação do serviço, ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Como sabido, a fraude bancária decorrente da prática de crime não necessariamente afasta a responsabilidade objetiva do agente financeiro perante o consumidor, pois há ilícitos criminais que se inserem no risco da atividade, inclusive por serem, também, ilícitos civis.

É nesse sentido o enunciado da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que assim dispõe:

*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e **delitos** praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (destacamos).*

A esse respeito, o seguinte precedente do Superior Tribunal de Justiça, proferido em julgamento de recurso paradigma (CPC/1973, art. 543-C):

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. 2. Recurso especial provido (REsp nº 1.197.929 - PR (2010/0111325-0), Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 24/08/2011, publicado no DJE em 12/09/2011).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Logo, em razão da sua responsabilidade objetiva (Código Civil, art. 927, par. único; Código de Defesa do Consumidor, art. 14), o fato de o banco réu também ter sido vítima de um ato fraudulento não interfere na análise da invalidade do negócio firmado, tampouco o exime de indenizar consumidores de boa-fé que sofreram prejuízo.

Observa-se que, no caso, o valor e a frequência das transações impugnadas já poderiam sugerir alguma anormalidade, pois se desviavam nitidamente do perfil de consumo e da capacidade econômico-financeira do autor.

Embora o apelado tenha sido induzido em erro pelos fraudadores, fornecendo informações e autorizando determinadas operações, a fraude somente se consumou em razão da deficiência dos mecanismos de segurança da instituição financeira, que permitiu a contratação eletrônica de empréstimo, bem como autorizou transação de elevado valor em cartão de crédito, completamente destoante do perfil habitual do consumidor.

Com efeito, o autor possui histórico de consumo modesto, circunstância que tornava **absolutamente atípicas** as operações impugnadas, especialmente a compra parcelada no valor de R\$8.312,40, além do empréstimo no montante de R\$27.000,00, realizados em curto espaço de tempo.

Conforme já decidiu o Eg. STJ, **"a instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto." (REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

Assim, considerando que houve defeito na prestação do serviço bancário, nos exatos moldes descritos pelo digno Relator, só se pode concluir que **foi esse mau funcionamento na segurança do serviço, e não a conduta da vítima, que possibilitou, de forma definitiva, a produção dos efeitos da fraude.**

Dessa forma, a rigor, não vislumbro culpa concorrente do consumidor, mas sim falha na prestação do serviço bancário.

Todavia, considerando que o recurso foi interposto exclusivamente pelo réu, mostra-se inviável a modificação do julgado para afastar a culpa concorrente reconhecida pela sentença, **sob pena de *reformatio in pejus***, devendo ser mantida a solução adotada na origem.

Dessa forma, embora por fundamentos parcialmente diversos, acompanhei o voto do Turma Julgadora, para **negar provimento ao recurso.**

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA

2ª Desembargadora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	13	Acórdãos Eletrônicos	Maurício Simões de Almeida Botelho Silva	2F2E83BC
14	17	Declarações de Votos	Ana de Lourdes Coutinho Silva da Fonseca	2F314596

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1018305-35.2025.8.26.0003 e o código de confirmação da tabela acima.