



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000051108

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018321-20.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada/apelante RENATA OLIVEIRO CARQUEIJO, Apelados BANCO INTER S/A, ASTROPAY BRASIL LTDA e RECARGAPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA..

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 em parte aos recursos. 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 MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1018321202024

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA PAGADORA. CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA. REDUÇÃO DO VALOR DA CONDENAÇÃO. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

1. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, nos termos da responsabilidade por fortuito interno, não se caracterizando causa excludente de responsabilidade.

2. A realização de transações atípicas e de valores significativamente superiores ao padrão habitual do correntista, em curtíssimo espaço de tempo, caracteriza falha no dever de segurança da instituição financeira, que deve dispor de mecanismos aptos a identificar e coibir operações fraudulentas.

3. Caracteriza-se a culpa concorrente quando a vítima, embora ludibriada por engenharia social, contribui ativamente para o êxito da fraude ao seguir orientações dos golpistas e executar diretamente as operações bancárias, realizando quarenta transferências sucessivas em valores fragmentados, sem adotar cautelas mínimas de verificação. Impõe-se, neste caso, a redução proporcional do montante indenizatório.

4. Havendo pluralidade de vencedores representados por advogados distintos, os honorários sucumbenciais devem ser rateados proporcionalmente entre os litisconsortes, nos termos do art. 87, parágrafo primeiro, do Código de Processo Civil, cabendo ao juízo estabelecer expressamente a distribuição quando ausente disposição nesse sentido, a fim de prevenir execução integral contra apenas um dos beneficiários.

Tratam-se de apelações interpostas contra sentença proferida a fls. 712-717, com posterior acolhimento de embargos de declaração a fls. 733, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos em relação aos requeridos RecargaPay Instituição de Pagamento Ltda., Banco Inter e AstroPay Brasil Ltda., e julgou parcialmente procedente o pedido em relação ao Itaú Unibanco S.A., condenando este último a restituir à autora o valor de R\$ 106.380,00, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora de um por cento ao mês desde a data do desembolso até vinte e nove de agosto de dois mil e vinte e quatro e, a partir de trinta de agosto de dois

mil e vinte e quatro, corrigida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo e acrescido de juros desde a citação pela taxa legal, observando-se que, caso esta resulte negativa, aplicar-se-á taxa zero, ao fundamento de que restou caracterizada falha na prestação de serviços pela instituição financeira, tendo em vista o perfil atípico das transações realizadas, que destoavam significativamente do padrão de movimentação da correntista, afastando-se, todavia, a condenação em danos morais, com fixação de honorários sucumbenciais de dez por cento sobre o valor da causa em favor dos requeridos RecargaPay, Banco Inter e AstroPay.

Sustentam as razões recursais do Itaú Unibanco S.A. a fls. 744-753 que a respeitável sentença: (1) deixou de reconhecer a ilegitimidade passiva do banco apelante, uma vez que as transferências foram realizadas entre contas de mesma titularidade, tendo o prejuízo efetivamente ocorrido na segunda relação contratual, junto às instituições RecargaPay, AstroPay e Banco Inter, inexistindo solidariedade entre o banco apelante e as demais instituições financeiras; (2) não observou que as transações impugnadas foram realizadas pela própria autora, mediante uso de senha pessoal e intransferível e validação com iToken, em seu dispositivo habitual, não havendo que se falar em ausência de perfil de fraude, tratando-se de operações legítimas; (3) desconsiderou a culpa exclusiva do consumidor, prevista no art. 14, parágrafo terceiro, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, porquanto a autora, cliente do segmento Personnalité e economista, agiu com extrema negligência ao realizar transferências para contas que afirmava desconhecer, visualizando favorecidos estranhos, em valores significativamente superiores à suposta fraude que pretendia cancelar, podendo facilmente verificar no próprio aplicativo a inexistência da movimentação fraudulenta alegada pelo golpista.

Sustentam as razões recursais da autora a fls. 808-820 que a respeitável sentença: deixou de fixar expressamente o rateio dos honorários sucumbenciais entre os três litisconsortes vencedores, representados por advogados distintos, devendo cada um receber um terço do montante de dez por cento sobre o valor da causa, a fim de evitar oneração excessiva da parte vencida e prevenir execução integral contra apenas um dos beneficiários.

Foram apresentadas contrarrazões pela AstroPay a fls. 773-785 e 847-853, autora a fls. 786-807, RecargaPay a fls. 843-846 e Banco Inter a fls. 854-860. O Banco Itaú não apresentou contrarrazões (fl. 861).

Breve, o relato.

Tempestivos e preparados, os recursos merecem trânsito e parcial provimento.

RECURSO DO ITAÚ UNIBANCO S.A.

1. Ilegitimidade passiva.

A alegação não merece acolhida, pois o banco apelante participou diretamente da cadeia de eventos que resultou no prejuízo suportado pela autora, tendo sido de sua conta corrente que partiram as transferências fraudulentas, mediante operações que deveriam ter sido identificadas e bloqueadas pelos sistemas de segurança da instituição financeira.

Com efeito, a responsabilidade civil das instituições financeiras não se restringe aos atos praticados exclusivamente em suas próprias plataformas, abrangendo também as consequências diretas de falhas no dever de vigilância e segurança que lhes incumbe quanto às movimentações realizadas pelos correntistas. No caso concreto, as transferências impugnadas partiram da conta mantida pela autora junto ao banco apelante, sendo irrelevante, para fins de caracterização da legitimidade passiva, o fato de que os valores tenham sido posteriormente transferidos de contas abertas junto a outras instituições.

Ademais, conforme consignado na respeitável sentença, a autora atribuiu ao banco réu a prática de ato ilícito consistente em falha na prestação de serviços, por inobservância do dever de segurança que incumbe às instituições financeiras, havendo, portanto, pertinência subjetiva entre a causa de pedir e a parte demandada. A circunstância de que outras instituições financeiras também tenham sido demandadas não afasta a legitimidade do banco apelante, sendo questão atinente ao mérito a verificação da efetiva responsabilidade pelos danos alegados.

Precedente: “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 perfil de fraude nas transações.

A argumentação não prospera, porquanto a análise dos extratos bancários acostados aos autos demonstra, de forma inequívoca, que as operações realizadas no dia dos fatos destoavam significativamente do padrão habitual de movimentação da correntista.

O magistrado de primeiro grau fundamentou adequadamente sua conclusão ao consignar que foram realizadas operações extremamente vultosas em curtíssimo espaço de tempo, totalmente atípicas ao perfil da consumidora. Com efeito, a documentação carreada aos autos comprova que as transações diárias da autora eram de valores muito inferiores se comparadas à enxurrada de quarenta transferências realizadas no dia quinze de março de dois mil e vinte e quatro, que, embora fragmentadas em valores menores, somaram o montante de cento e seis mil trezentos e oitenta reais, todas efetuadas em sequência.

A instituição financeira tem o dever de implementar sistemas de segurança capazes de identificar operações que fujam do padrão de comportamento do correntista, adotando medidas preventivas de bloqueio ou confirmação adicional quando verificadas movimentações suspeitas. No caso concreto, o volume e a forma de realização das transações eram claramente indicativos de operação fraudulenta, cabendo ao banco apelante demonstrar que adotou as cautelas necessárias para evitar o prejuízo, ônus do qual não se desincumbiu.

A circunstância de que as operações tenham sido realizadas mediante uso de senha pessoal e validação com token não afasta, por si só, a responsabilidade da instituição financeira, uma vez que tais mecanismos de segurança, embora necessários, não são suficientes para eximir o fornecedor do serviço quando restar demonstrada a falha sistêmica na identificação de operações com evidente perfil fraudulento. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO. BANCÁRIO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL. REPETIÇÃO. DANO MORAL. Sentença de procedência. Recurso do réu. Golpe da falsa central de atendimento. [...] Configuração de falha na prestação dos serviços pela instituição financeira, diante da ausência de mecanismos de bloqueio e alerta aptos a impedir movimentações manifestamente atípicas. Culpa concorrente caracterizada. Restituição limitada a metade do valor indevidamente debitado. Dano moral afastado. [...] RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP;

Apelação Cível 1017144-93.2024.8.26.0562; 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 Santos - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/09/2025; Data de Registro: 12/09/2025).

(2) “DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. GOLPE DA TROCA DE CARTÕES. TRANSAÇÕES SEQUENCIAIS EM VALOR EXPRESSIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 479 DO STJ. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA CONFIGURADA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSOS DESPROVIDOS. [...] A realização de transações sequenciais e atípicas em curto intervalo, em valores elevados e com a mesma maquineta, evidencia risco previsível que deveria ter sido detectado pelo sistema de segurança do banco, o que não ocorreu, razão pela qual a responsabilidade do requerido deve ser reconhecida. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1035731-82.2024.8.26.0007; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional VII - Itaquera - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).

3. Culpa concorrente da consumidora.

A tese merece parcial acolhimento, impondo-se o reconhecimento da culpa concorrente da autora e a consequente redução proporcional do montante indenizatório.

Embora seja incontestável que a autora foi vítima de golpe perpetrado mediante engenharia social sofisticada, com os fraudadores fazendo-se passar por funcionários do banco e criando situação de urgência que comprometeu sua capacidade de discernimento, não se pode desconsiderar que houve contribuição efetiva e determinante da correntista para a consumação do prejuízo.

Com efeito, a autora, de forma voluntária e consciente, executou pessoalmente todas as operações bancárias que resultaram na transferência do montante de cento e seis mil trezentos e oitenta reais, realizando quarenta transferências sucessivas via PIX, utilizando sua senha pessoal e validando cada operação com iToken em seu próprio dispositivo. Ainda que ludibriada pela falsa narrativa de que estaria desfazendo operações fraudulentas, a autora tinha plenas condições de verificar, mediante simples consulta ao aplicativo ou extrato bancário, a inexistência das movimentações fraudulentas alegadas pelos golpistas.

A circunstância de que a autora seja economista e cliente do segmento Personalité do banco apelante não pode ser ignorada, porquanto se trata de pessoa com conhecimento diferenciado em matéria financeira e maior familiaridade com operações bancárias. Ademais, o próprio perfil do golpe revela comportamento manifestamente desproporcional e irracional, consistente na realização de sucessivas transferências que somaram valor muito superior à suposta operação fraudulenta que se pretendia cancelar, o que deveria ter suscitado desconfiança e cautela por parte da correntista.

A jurisprudência tem reconhecido que, embora a contribuição culposa da vítima não configure excludente de responsabilidade da instituição financeira, quando demonstrada a falha na prestação do serviço, tal circunstância deve ser considerada para fins de fixação do quantum indenizatório, mediante aplicação do instituto da culpa concorrente. No caso concreto, a autora não apenas forneceu informações aos fraudadores, mas efetivamente executou, de forma direta e pessoal, todas as operações que viabilizaram a transferência dos valores, seguindo passo a passo as orientações dos golpistas durante longo período.

O reconhecimento da culpa concorrente não afasta a responsabilidade da instituição financeira, que efetivamente falhou no dever de implementar mecanismos capazes de identificar e bloquear operações com perfil manifestamente fraudulento, mas impõe a distribuição proporcional do ônus pelo prejuízo verificado. A autora, ao seguir orientações de terceiros sem adotar cautelas mínimas de verificação e ao realizar sucessivas transferências em valores fragmentados, todas em curtíssimo espaço de tempo, contribuiu de forma determinante para o êxito da empreitada criminosa.

Considerando o grau de contribuição de ambas as partes para a ocorrência do dano, mostra-se razoável e proporcional a redução do montante indenizatório em cinquenta por cento, de modo que o banco apelante deverá restituir à autora o valor de R\$ 53.190,00, correspondente à metade do prejuízo suportado, mantendo-se os critérios de correção monetária e juros de mora estabelecidos na respeitável sentença. Precedentes:

(1) “DIREITO DO CONSUMIDOR – FRAUDE BANCÁRIA VIA PIX – GOLPE DO FALSO ADVOGADO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO RECEBEDOR – CULPA CONCORRENTE – CDC – SÚMULA 479/STJ – RESOLUÇÃO BACEN Nº 4.753/2019 – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. [...] Reconhecimento de culpa concorrente, diante da imprudência do consumidor ao realizar transferência sem verificar a autenticidade da comunicação

recebida. Parcial provimento do recurso para condenar o banco à restituição proporcional do valor transferido. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1013748-60.2025.8.26.0405; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/12/2025; Data de Registro: 12/12/2025).

(2) “APELAÇÃO. SERVIÇOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS. [...] Falha na prestação do serviço configurada – Responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno – De outro lado, autora colaborou ativamente com a fraude – Fornecimento de dados ao fraudador - Distração acerca da inverossimilhança da situação - Culpa concorrente caracterizada – Responsabilidade repartida entre as partes na proporção de 50% do prejuízo - Incluído no cômputo o valor transferido de saldo original da autora [...]” (TJSP; Apelação Cível 1002113-68.2024.8.26.0615; Relator (a): Mônica Soares Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2); Foro de Tanabi - 1ª Vara; Data do Julgamento: 17/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025).

RECURSO DA AUTORA

Rateio dos honorários sucumbenciais.

Com efeito, o art. 87, parágrafo primeiro, do Código de Processo Civil estabelece que a sentença deverá distribuir entre os litisconsortes, de forma expressa, a responsabilidade proporcional pelo pagamento das despesas e honorários, determinando o parágrafo segundo que, se a distribuição não for feita, os vencidos responderão solidariamente. No caso concreto, a respeitável sentença, modificada por embargos de declaração, limitou-se a fixar honorários advocatícios de dez por cento sobre o valor da causa em favor dos requeridos RecargaPay, Banco Inter e AstroPay, sem estabelecer expressamente o rateio entre os três litisconsortes.

A ausência de fixação expressa do rateio gera insegurança jurídica e pode conduzir à execução integral contra apenas um dos litisconsortes, com indevido agravamento do ônus e necessidade de posterior ação regressiva, providência que a própria sistemática do art. 87 busca evitar mediante fixação direta da proporção pelo juízo.

Ademais, quando há pluralidade de vencedores representados por advogados distintos, a consequência lógica é o rateio proporcional da verba honorária entre os patronos, em iguais proporções, salvo disposição expressa em sentido diverso.

Conforme posicionamento sedimentado deste Egrégio Tribunal de Justiça e do Superior Tribunal de Justiça, havendo pluralidade de vencedores representados por advogados distintos, os honorários devem ser repartidos em igual proporção, sob pena de onerar demasiadamente a parte sucumbente com a possibilidade de execução da totalidade por apenas um dos patronos. A proporcional repartição da verba honorária entre os advogados das partes que obtiveram êxito no litígio mostra-se de rigor.

Neste sentido: “PROCESSO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. FORNECIMENTO DE PRESTAÇÃO DE SAÚDE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RATEIO DA VERBA HONORÁRIA ENTRE OS VENCIDOS. LITISCONSÓRCIO PASSIVO. POSSIBILIDADE. ACÓRDÃO EM CONFORMIDADE COM A JURISPRUDÊNCIA DO STJ. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. 1. “À luz do disposto no art. 87, § 1º, do CPC/2015, o Superior Tribunal de Justiça firmou entendimento no sentido de que, havendo litisconsortes, os honorários advocatícios devem ser distribuídos entre eles, proporcionalmente, visto que tal verba é fixada em relação ao objeto discutido e não em face do número de vencedores e vencidos” (AgInt no AREsp n. 2.710.220/MS, relator Ministro Gurgel de Faria, Primeira Turma, julgado em 28/4/2025, DJEN de 6/5/2025). 2. Recurso especial a que se nega provimento.” (REsp n. 2.208.998/MS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, Segunda Turma, julgado em 15/10/2025, DJEN de 21/10/2025.)

Ainda, precedente desta Corte: “Agravo de instrumento. Cumprimento de sentença. Honorários advocatícios. Matéria de ordem pública que pode ser reconhecida, inclusive, de ofício, sem que se configure reformatio in pejus. Precedente do STJ. Em havendo pluralidade de partes vencedoras, como na hipótese, a verba honorária sucumbencial deve ser repartida entre seus advogados, vez que ela é fixada em relação ao objeto discutido e não em relação ao número de vencedores ou vencidos. Recurso provido.” (TJSP; Agravo de Instrumento 2210362-72.2025.8.26.0000; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2025; Data de Registro: 05/12/2025).

No caso concreto, há três corréus vencedores representados por advogados distintos, impondo-se a integração do julgado para consignar o rateio igualitário de um terço

para cada um dos requeridos RecargaPay, Banco Inter e AstroPay, referente aos honorários sucumbenciais fixados em dez por cento sobre o valor da causa, sem alteração do encargo global imposto à parte vencida. Precedentes:

Termos em que se dá parcial provimento ao recurso do Itaú Unibanco S.A. para reconhecer a culpa concorrente da autora e reduzir o valor da condenação para R\$ 53.190,00, mantidos os critérios de correção monetária e juros estabelecidos na respeitável sentença, e se dá parcial provimento ao recurso da autora, apenas para determinar o rateio igualitário dos honorários sucumbenciais de dez por cento sobre o valor da causa entre os três requeridos vencedores, RecargaPay Instituição de Pagamento Ltda., Banco Inter e AstroPay Brasil Ltda., cabendo a cada um deles um terço do montante fixado.

Havendo sucumbência recíproca em segundo grau, cada parte arcará com cinquenta por cento das custas recursais e com os honorários advocatícios de seus respectivos patronos. Em relação aos honorários recursais devidos pela autora ao banco apelante, ficam fixados em cinco por cento sobre o valor da condenação reduzida, nos termos do art. 85, parágrafo décimo primeiro, do Código de Processo Civil, observada eventual gratuidade judiciária que venha a ser deferida. Em relação aos honorários recursais devidos pelo banco apelante à autora, ficam fixados em cinco por cento sobre o valor da redução obtida, também nos termos do art. 85, parágrafo décimo primeiro, do Código de Processo Civil.

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 art. 1.026, parágrafo segundo, 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 E. 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" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).