



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000128428

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1019250-38.2025.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MARILENE OLIVEIRA DOS REIS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 21ª 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 Exmos. Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2026.

FÁBIO PODESTÁ
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

APELAÇÃO CÍVEL nº 1019250-38.2025.8.26.0224
APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S/A
APELADO: MARILENE OLIVEIRA DOS REIS
COMARCA: GUARULHOS
VOTO Nº 43436

AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CONTRATOS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência. Recurso do réu. Preliminar de cerceamento de defesa. Inocorrência. Suficiência da prova documental constante dos autos. Negativa de contratação de crediário e de pagamento de boleto. Operações ocorridas no mesmo dia e em considerável quantia, destoantes do perfil de utilização da correntista. Autora que lavrou Boletim de Ocorrência e, após tomar conhecimento do valor creditado indevidamente em sua conta, adotou providências voltadas a restituí-lo, visando ao imediato cancelamento da operação. Transferência efetuada via PIX para chave indicada por falso atendente que conseguiu fraudar a segurança da instituição financeira, conferindo credibilidade à ligação telefônica, oriunda de canal oficial. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Inteligência do artigo 14 do CDC e do Tema Repetitivo 466, firmado pelo C. STJ. Empréstimo consignado realizado na agência bancária para cobrir os valores do crediário. Conduta do banco réu contrária à boa-fé objetiva, pois, ao invés de auxiliar a autora a solucionar a fraude sofrida, foi oferecida contratação não inicialmente desejada. Dano material mantido. Dano moral *in re ipsa*. Quantum indenizatório de R\$ 5.000,00 que não comporta redução. Precedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta por **ITAÚ UNIBANCO S.A.** contra a r. sentença prolatada às fls. 317/321, cujo relatório é adotado, que julgou procedentes os pedidos formulados por **MARILENE OLIVEIRA DOS REIS** para: **(a)** para declarar nulos os empréstimos descritos na exordial, devendo o réu se abster de efetuar descontos relativos aos empréstimos e estorná-los; **(b)** condenar o réu à restituição dos valores



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indevidamente descontados da conta da autora, bem como, o valor de R\$ 4.700,00 transferido via Pix, sobre o qual incidirá exclusivamente a taxa SELIC, a partir do desembolso, vedada a cumulação com qualquer outro índice de correção monetária ou juros de mora (art. 406 do Código Civil); (c) condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a título de danos morais, devendo incidir a taxa SELIC, deduzido o IPCA, a partir do evento danoso até a data da r. sentença, após, exclusivamente a taxa SELIC, vedada a cumulação com qualquer outro índice de correção monetária ou juros de mora (art. 406 do Código Civil). Diante da sucumbência, atribuiu ao réu, ainda, o pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

Sustenta, preliminarmente, cerceamento de defesa em razão do indeferimento de depoimento pessoal (fls. 327/328). No mérito, alega, em síntese, que: (i) as transações foram realizadas pela apelada (fls. 328/329), sendo que o apelante tem compromisso com a segurança do consumidor (fls. 329/331); (ii) inexistem provas de que os terceiros tinham os dados bancários da apelada (fls. 331/332); (iii) afastamento da responsabilidade das instituições financeiras pela culpa exclusiva do consumidor (fls. 332/333); (iv) o golpe de engenharia social não geraria impedimento de utilização da conta se realmente estivesse sob suspeita de possibilidade de bloqueio (fls. 333); (v) as transações bancárias tem exigência de senha pessoal (fls. 333/334); (vi) impossibilidade de elevar a instituição financeira à condição de garantidora universal, inexistindo falha



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

na prestação do serviço (fls. 334/339); *(vii)* como a apelada realizou a transferência de valores, não há responsabilidade do apelante (fl. 338, sétimo parágrafo); *(viii)* ausência de comprovação de abalo moral (fls. 338/339), montante que, se mantido, deve ser reduzido (fls. 339).

Recurso tempestivo (fl. 323), preparado (fls. 341/342) e contraminutado (fls. 354/360).

Oposição ao julgamento virtual manifestada às fls. 369.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De início, improcede a preliminar de cerceamento de defesa, em razão da suficiência da prova documental juntada aos autos, de modo que o alargamento instrutório se mostra desnecessário, acertadamente indeferido, nos termos do parágrafo único do art. 370, do Código de Processo Civil¹.

Rejeitada a preliminar, passa-se ao exame do mérito recursal.

Trata-se de ação declaratória de nulidade de contratos c.c. indenizatória por danos materiais e morais, na qual a autora afirma que é correntista do banco réu e que, em 21/05/2024, recebeu mensagem via SMS

¹ “O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias”.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sobre uma compra em seu cartão na loja Casas Bahia, no valor de R\$ 2.550,00 (dois mil e quinhentos reais). Entrou em contato com o réu pelo telefone que consta no verso do cartão contestando a compra, ocasião em que foi informada que sua conta estaria sendo movimentada por terceiro, pois, além da compra contestada, havia também um crediário de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e o pagamento de um boleto no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais).

O atendente informou à autora que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) teria que ser devolvido ao banco e lhe indicou uma chave pix para a qual o valor deveria ser estornado (fl. 2).

A autora, nervosa com a situação, transferiu a quantia de R\$ 4.700,00 (quatro mil e setecentos reais), mas, posteriormente, deu-se conta de que a chave pix indicada não parecia ser do Banco Itaú e, ao questionar o atendente, a ligação foi desligada (fl. 3).

Foi então à agência bancária, onde foi informada que se tratava de um golpe e foi oferecido à autora empréstimo consignado para cobrir os valores do crediário (fl. 3).

Requeru a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes, a nulidade do crediário indevidamente disponibilizado em sua conta, bem como, o cancelamento do consignado, além da condenação do réu à devolução do valor de R\$ 700,00 (setecentos reais) descontados de sua conta-corrente e da quantia descontada de seu



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

benefício LOAS, para pagar o empréstimo, sem prejuízo de reparação por danos morais (fls. 13/14).

Expostos tais fatos, inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º, § 2º e Súmula 297 do C. STJ).

Tratando-se de diversas operações bancárias, de rigor a análise separada de cada uma delas, a fim de apurar a alegação de responsabilidade do réu.

A autora nega a contratação de crediário de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e do pagamento de boleto no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais). Sendo inviável a demonstração de fato negativo pela consumidora, incumbia ao requerido a comprovação da regularidade das operações (art. 373, II, do CPC), ônus probatório, todavia, não desincumbido.

Afinal, as operações contestadas destoam do perfil de utilização da correntista, especialmente porque ocorreram em considerável quantia e foram realizadas no mesmo dia, indicando, desta forma, a fraude perpetrada.

Note-se que a autora lavrou o correspondente Boletim de Ocorrência, sendo que o comprovante de fl. 85 e os extratos bancários de fls. 33/34, demonstram, de forma inequívoca, a boa-fé da autora e a fraude



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

da qual foi vítima, conferindo verossimilhança aos fatos narrados na petição inicial.

A rigor, não há indicações precisas de que a contratação tenha sido celebrada pela autora, notadamente porque, conforme alegado na petição inicial e, comprovado nos autos, após tomar conhecimento do valor creditado indevidamente em sua conta, adotou providências voltadas a restituí-lo, visando ao imediato cancelamento da operação.

Por outro lado, no tocante à transferência efetuada via pix, o réu não demonstrou suficientemente a impossibilidade do terceiro de má-fé ter acesso aos dados da autora – que entrou em contato com o banco pelos canais oficiais – sendo que o falso atendente conseguiu fraudar a segurança da instituição financeira, conferindo credibilidade à ligação telefônica.

E, com efeito, a transação via pix se verificou no contexto do golpe, não havendo dúvidas de que a autora foi vítima da fraude descrita na petição inicial.

Nesse contexto, a falha do réu reside na ausência de identificação das movimentações suspeitas, deixando de exercer o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora, devendo, portanto, responder pelos danos causados.

Assim, à luz do que estabelece o artigo 14 do CDC e o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Tema Repetitivo 466, firmado pelo 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.

Ao seu turno, relativamente ao contrato de empréstimo consignado realizado na agência bancária (fls. 31/32) para cobrir os valores do crediário, o banco réu, ao invés de auxiliar a autora a solucionar a fraude sofrida, ofereceu contratação não inicialmente desejada.

Deste modo, inequívoco o abuso praticado, causador de prejuízo à consumidora, em conduta contrária à boa-fé objetiva, devendo prevalecer a nulidade do contrato, bem como a restituição dos valores descontados do benefício previdenciário da autora, e ser devolvidos os valores efetivamente recebidos pela autora, com atualização desde a data da efetiva disponibilização (autorizada a possibilidade de compensação), eis que decorrente do Princípio da Vedação ao Enriquecimento Sem Causa, o que deverá ser apurado em liquidação/cumprimento de sentença.

Por outro lado, o abalo extrapatrimonial exsurge *in re ipsa*, já que os fatos extrapolaram consideravelmente a esfera do mero aborrecimento, porquanto a requerente, vítima de golpe de engenharia social, teve comprometimento de sua renda, oriunda de benefício assistencial de prestação continuada (fls. 20/22).

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ser fixada de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e, considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* indenizatório de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) não comporta redução, porquanto inábil a representar enriquecimento sem causa à apelada e, em consonância à extensão do dano.

A propósito, a jurisprudência desta C. Câmara:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Contrato bancário. Ação declaratória cumulada com pedido de reparação de danos morais e materiais. Sentença de parcial procedência. Recursos do autor e do réu. Fraude bancária decorrente do “golpe do falso funcionário”. Realização de operações de débito impugnadas pelo correntista. Movimentações que fogem ao perfil de consumo do cliente. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. Débitos inexigíveis. Danos materiais configurados. Dever de restituir o prejuízo material em sua integralidade, não havendo falar em compensação de valores, na medida em que o correntista não se beneficiou do crédito, que foi imediatamente transferido a terceiros desconhecidos. Sentença reformada neste ponto. **Dano moral caracterizado. Verba indenizatória fixada (R\$ 5.000,00). Valor que, para a situação aqui descrita, mostra-se adequado e não comporta qualquer alteração.** Ação parcialmente procedente em maior extensão. Recurso do réu não provido. Recurso do autor parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1000049-49.2025.8.26.0357; Relator Des. Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mirante do Paranapanema - Vara Única; Data do Julgamento: 04/11/2025;*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Data de Registro: 04/11/2025 – g.n.).

Em razão do que estabelece o art. 85, § 11, do CPC, majoram-se os honorários advocatícios devidos ao patrono da requerente para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado e integral da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FÁBIO PODESTÁ

Relator