



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000303690

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019653-08.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelada MARTA SILVA ANTONIO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 6 de abril de 2026.

JACOB VALENTE

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

**Apelação Cível n°:
1019653-08.2023.8.26.0020**

Apelante: ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

Apelada: MARTA SILVA ANTONIO (JG)

Interessado: BANCO BRADESCO S/A.

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO 46.646

*DECLARATÓRIA – Inexigibilidade de dívida e nulidade de transações de empréstimo e transferência via 'pix', eis que a parte autora foi convencida, em ligação via telefone, por estelionatário que se passava do SAC do corréu Bradesco, a cancelar determinada transação 'suspeita', mas estava autorizando as operações e abertura de conta junto ao corréu Itaú para onde os valores foram transferidos, evidenciando falha na prestação de serviços de ambas – Pedido cumulado de indenização por danos morais – Contestação do corréu Bradesco com assertiva de que as transações foram feitas do aparelho celular rotineiro da parte autora, com senha e token de autorização, e dentro do seu perfil de bancário – Contestação do corréu Itaú alegando que resolveu administrativamente a situação antes do ajuizamento da ação, com o cancelamento da conta-corrente – Pretensão julgada antecipadamente e procedente em primeiro grau de jurisdição, para cancelamento do empréstimo e da transferência, convencido da falha de ambas as corrés, fixando indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, de responsabilidade solidária das mesmas – Irresignação recursal apenas do corréu Itaú, insistindo na ausência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade, com pedido de afastamento da indenização ou sua redução – RESPONSABILIDADE CIVIL – Não caracterização – Circunstância em que a parte autora foi negligente/imprudente ao não buscar confirmação nos canais oficiais sobre a idoneidade da linha daquela 'central' e do 'procedimento' orientado pelo golpista, sendo que era suficientemente experiente para saber que estava contraindo empréstimo e fazendo remessa para outra conta em seu nome, aberta com validação da sua 'selfie', tornando a fraude de difícil constatação pelo corréu Itaú – Culpa exclusiva caracterizada, descaracterizando situação de dano moral – Indenização, no entanto, mantida em desfavor do corréu Bradesco, eis que manteve inscrição em cadastro restritivo após concessão de antecipação de tutela para sua exclusão – Sentença ajustada nesse ponto – Apelação provida.*

1 - Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade/nulidade de transações financeiras (empréstimos e remessa 'pix') consolidadas mediante ardil de terceiro (fraudador), que se identificando como do suporte de atendimento (SAC) do corréu Bradesco entrou em contato com a parte autora para 'orientar' o cancelamento de transação suspeita, mas em verdade estava autorizando as referidas operações e providenciando abertura de outra conta junto ao corréu Itaú, para onde foram enviados os valores. Sugere que o ardil somente teve sucesso porque as corrés foram negligentes com a prestação de serviços de segurança. Há pedido cumulado de repetição dobrada dos valores descontados e indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00 (fls. 10, item 'd'). Deferida antecipação de tutela para a suspensão dos descontos do empréstimo fraudulento, bem como concedida a justiça gratuita (fls. 41/42), decisão que restou mantida no julgamento do Agravo de Instrumento nº 2341584-37.2023.8.26.0000 (fls. 244/251).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na contestação de fls. 51/83 o corréu Bradesco assevera, no mérito, a ausência de falha na prestação dos seus serviços, eis que as operações foram autorizadas pela própria parte autora com uso de token e senha, a qual não pode alegar ignorância, revelando sua culpa exclusiva. Nega ocorrência de dano moral. Pede, alternativamente, a fixação de indenização em patamar razoável. Juntou documentos (fls. 84/128).

Já o corréu Itaú, na sua contestação de fls. 177/190, sustenta que há falta de interesse de agir da parte autora, eis que a conta abertura fraudulentamente foi encerrada antes do ajuizamento da ação, de modo que houve da sua parte boa fé para solucionar o problema. Nega falha na prestação dos serviços e ausência de responsabilidade por ato de terceiro. Também nega ocorrência de dano moral.

Na sentença de fls. 302/313 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pelo Juiz Silas Dias de Oliveira Filho, convencido da falha na prestação dos serviços das instituições financeiras corrés ao permitirem as transações fraudulentas e abertura de nova conta-corrente para receber tais valores, razão pela qual declarou a nulidade das mesmas, determinando a repetição do saldo que existia antes da fraude e fixando indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, de responsabilidade solidária das fornecedoras. Por consequência, arbitrou verba honorária de 10% sobre a condenação.

Apenas o corréu Itaú apela (fls. 318/326), alegando, em síntese, que não há nexos causal e/ou responsabilidade para arcar com a condenação por danos morais, eis que tomou providência de regularização da situação antes do ajuizamento da presente ação. Pede, alternativamente, a redução da indenização e que os juros de mora fluam do seu arbitramento.

Contrarrazões ofertadas as fls. 337/341, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

A apelação de fls. 318/326, tempestiva e com seu preparo comprovado a fls. 328, é admitida nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º;

e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 - DA RESPONSABILIDADE CIVIL E DO DANO MORAL

Leitura dos autos não permite criar convicção de que realmente houve falha na prestação de serviços do corréu Bradesco, na medida em que na inicial é narrada que a parte autora foi contatada, por meio de telefone comum, por pessoa que disse ser do SAC da instituição financeira ré, lhe oferecendo suporte para determinada ação que foi descrita como 'para cancelar pix errado' no valor de R\$ 2.056,57. E, sem qualquer questionamento do que estava autorizando, a parte autora consolidou operação de empréstimo e subsequente transferência via 'PIX' para conta que havia sido aberta no corréu Itaú para esse propósito.

E o exame do extrato da conta-corrente mantida no Bradesco, de fls. 84/87, demonstra habitualidade da parte autora em pagar contas e fazer transferências, via 'PIX', como o de R\$ 1.200,00 para Tatiana Silva, em 29/05/2023.

Com base nessas evidências, a parte autora foi, provavelmente, vítima de golpe via 'phishing' ao atender ligação suspeita, e mesmo com certa experiência em pagar contas e fazer 'pix' pelo aplicativo não se 'atentou' que estava autorizando empréstimo (de valor diferente daquela 'transação' que supostamente estava cancelando) e subsequente remessa para terceiros, cuja 'chave' deveria informar na transação. E só procurou a verdadeira central da instituição financeira ré quando o golpe já estava consumado, sendo impossível, nesse momento, qualquer ação por parte da mesma.

Note-se que essa modalidade de golpe é bem distinta do hackeamento da conta para celebrar empréstimos fraudulentos buscando o exaurimento de todas as linhas de crédito.

Por outro lado, no corréu Itaú houve a abertura da conta digital para onde em verdade foi feito um 'TED' no valor de R\$ 6.985,00 (fls. 20), mas a fraude era de difícil constatação, na medida em que foi a própria autora que validou (por selfie) os documentos usados para esse cadastro.

Assim, é caso clássico de exoneração da

responsabilidade do fornecedor pela culpa exclusiva do consumidor e fato de terceiro, na forma do artigo 14, § 3º, do C.D.C., eis que este, ou algum dos seus prepostos, participou no evento lesivo descrito na inicial.

Neste contexto, não se pode falar em 'dor psíquica intensa', sentimentos de humilhação ou descaso com nexos causal em suposta falha na prestação de serviços. Como ensina FÁBIO ULHÔA COELHO:

"O primeiro cuidado do juiz, no julgamento de ações em que é pleiteada indenização por danos morais, deve ser o de não banalizar a dor. Destina-se o instituto a atender àquelas pessoas atingidas por acidentes ou atos ilícitos que lhe causaram profundo sofrimento. Se os sentimentos experimentados não se caracterizam como uma dor tormentosa, excepcional, significativa, não é o caso de se fixar indenização por danos morais. Desde sempre, a doutrina tem recomendado moderação no trato da matéria para que não se tome por referência nem as pessoas frias e insensíveis, nem as de Sensibilidade extremada e doentia, mas as médias" (in Curso de Direito Civil. Vol. 2. São Paulo: Saraiva, 2004. Pg. 430/431).

Nesse diapasão, cabe destacar a doutrina do ilustre Carlos Roberto Gonçalves, que aponta com propriedade o que se reputa, ou não, dano moral:

"Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral 'a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo' (Programa, cit., p.78)", in Responsabilidade Civil, Saraiva, 8ª edição, páginas 549 e 550.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Aliás, esse precioso instituto de reparação do Direito Civil vem sofrendo repreensíveis distorções para tentativa de amparar pretensões não muito elogiosas, o que, evidentemente, deve ser coibido.

Assim, no caso em testilha, não estão preenchidos os requisitos do artigo 927 do Código Civil.

No entanto, como o corrêu Bradesco anotou a dívida do empréstimo fraudulento em cadastro restritivo (fls. 278), apesar de haver antecipação de tutela inibindo tal ação (fls. 42), é o caso de manter a indenização, mas com responsabilidade exclusiva deste.

2.3 – ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pelo ajuste na sentença para julgar improcedente o pedido inicial em relação ao corrêu Itaú, excluindo-o da solidariedade na condenação de indenização por danos morais, conforme tópico anterior.

A sucumbência final fica assim determinada: **a-)** 10% sobre o valor do contrato cancelado e do valor da indenização por danos morais, em favor dos advogados da parte autora, de responsabilidade do corrêu Bradesco; **b-)** 10% sobre o valor pretendido a título de indenização por danos morais, em favor dos advogados do corrêu Itaú, de responsabilidade da parte autora. Deve ser observada a regra do artigo 98, § 3º, do C.P.C..

3 - Destarte, nos termos acima especificados, dá-se provimento ao apelo.

JACOB VALENTE

Relator