



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000081123

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020028-03.2024.8.26.0625, da Comarca de Taubaté, em que é apelante ELIZÂNGELA JAQUELINE DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

SIDNEY BRAGA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO CÍVEL

Processo n.º 1020028-03.2024.8.26.0625

Comarca: Taubaté (1ª Vara Cível)

Apelante: ELIZÂNGELA JAQUELINE DE OLIVEIRA

Apelado: ITAÚ UNIBANCO S.A.

Juiz(a): JOSÉ CLAUDIO ABRAHAO ROSA

Voto n.º 6.979

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - FRAUDE BANCÁRIA - GOLPE DO FALSO PERFIL DE WHATSAPP - Sentença de improcedência - Autora que alega ter recebido mensagem via aplicativo *whatsapp* por pessoa se passando pelo seu irmão, realizando três transferências via PIX – Caso concreto - Inexistência de condição pessoal de hipervulnerabilidade da parte - Hipótese que, em princípio, atrairia a culpa exclusiva da vítima e de terceiro de má-fé - Peculiaridades do caso concreto, porém, a indicar que há, também, responsabilidade do banco réu pela falha de segurança verificada ao autorizar as transações bancárias em desconformidade com o perfil da correntista - Hipótese de culpa concorrente - Cabimento da determinação de restituição de apenas metade do valor das transações não impugnadas.

DANOS MORAIS - Inocorrência - Inexistência de notícia de negativação do nome da parte requerente ou de outra consequência que extrapole o mero aborrecimento - Autora, ademais, que tinha plena possibilidade de perceber a fraude - Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Conduta da autora que foi crucial para o êxito do alegado golpe - Precedentes desta Câmara e deste Tribunal - Sentença reformada para julgar parcialmente procedente a pretensão inicial - Sucumbência recíproca reconhecida.

Dá-se parcial provimento ao recurso.

1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 79/81, cujo relatório se adota, que, nos autos da ação de restituição de valores ajuizada por Elisângela Jaqueline de Oliveira em face de Itaú Unibanco S/A, julgou improcedente a ação e impôs à autora o pagamento das custas, despesas e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor dado à causa, observada a gratuidade de justiça.

Apela a autora (fls. 84/88), sustentando, em síntese, que o réu responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores, independentemente de culpa, destacando que apesar de ter “caído” em um golpe, a instituição financeira descuidou com sua proteção ao não impedir a realização das transferências, apesar de já ter negado anteriormente a liberação de valores em outra transação lícita. Afirma que apesar de ser correntista há mais de 30 anos, não se trata de correntista de alto poder aquisitivo. Alega que sofreu danos morais, uma vez que os valores transferidos eram oriundos de economias após o falecimento do seu cônjuge.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Contrarrazões a fls. 92/99.

É o relatório.

2. O recurso comporta parcial provimento.

Narra a autora, na petição inicial, que em 01.02.2024 foi vítima do “golpe do perfil”, recebendo mensagem via aplicativo *whatsapp* de um criminoso se passando por seu irmão, sendo ludibriada e convencida a realizar transferências via pix no valor total de R\$ 12.997,00.

Sustenta a responsabilidade da ré ao não se atentar ao perfil da correntista, destacando que se fosse realizar transferências ou saques em valores superiores a R\$ 2.000,00 não conseguiria, assim como ocorreu em momento anterior, quando sua filha solicitou um pix no valor de R\$ 1.500,00, que foi bloqueado, permitindo apenas a transferência de R\$ 1.000,00, entendendo se tratar de falha na prestação do serviço.

Assim, requer a devolução do valor transferido no golpe sofrido, de R\$ 12.997,00 e indenização por danos morais.

Citada, a parte requerida ofertou contestação, destacando a ocorrência de culpa exclusiva da vítima e de terceiro (fls. 48/55), vindo réplica a fls. 75/78.

Sobreveio a r. sentença de improcedência da demanda.

Daí o recurso.

Pois bem.

A relação jurídica sub examine é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelo réu.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se o enunciado da Súmula n.º 479 do STJ, segundo a qual

"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:

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.

Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do banco.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, a autora afirmou que foi vítima de golpe e realizou a transação via pix, acreditando que estava enviando ao seu irmão.

Contudo, como bem destacado na inicial, entende que houve culpa da ré ao permitir a realização da transação, enquanto em momento anterior, em uma transação lícita, houve o bloqueio por suspeita de fraude.

Desta forma, pela análise dos autos entendo que há culpa concorrente, tanto da autora que realizou a transação sem se acautelar, quanto da

instituição financeira que não se atentou ao perfil da consumidora ao permitir as transações.

No caso, a autora não é idosa, pois conta com 51 anos de idade (fls. 07) e utiliza aparelho *smart*, conforme se verifica pela troca de mensagens a fls. 09/11, ou seja, poderia facilmente ter percebido a fraude ou entrado em contato com seu irmão por telefone antes de realizar a transferência solicitada.

Quanto a ré, é de se reconhecer sua responsabilidade, diante da negligência ao não se atentar para o perfil de utilização da conta pela autora.

Isso porque a ré permitiu a realização de três transferências bancárias no mesmo dia em valores elevados (R\$ 5.000, R\$ 2.997,00 e R\$ 5.000,00 – fls. 08), sem que se evidencie, nos extratos bancários exibidos em contestação (fls. 69/70), que sejam compatíveis com o perfil da consumidora.

Desse modo, está comprovado que as transações não se enquadravam no perfil de consumo da correntista.

Nessa conformidade, o só fato de as transações terem sido realizadas em tais circunstâncias seria suficiente para que o sistema de segurança do serviço bancário devesse detectar a irregularidade.

Ou seja, as transações poderiam ter sido obstadas, caso realmente fossem adotadas medidas de segurança por parte da ré.

Entretanto, o banco réu, ao invés de bloquear todas as operações de imediato, permitiu que as movimentações fraudulentas fossem realizadas.

Enfim, cabia à parte ré demonstrar a regularidade das transações mediante a observância do perfil da consumidora, isto é, comprovar que as transações aqui refutadas se enquadrariam no perfil da autora, considerando as particularidades atípicas em que transferências, de expressivos valores, foram realizadas em curtos intervalos de tempo.

Mas a parte ré desse ônus não se desincumbiu.

A respeito da verificação do perfil de utilização do correntista, o C.

STJ decidiu:

CONSUMIDOR. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS. DEVER DE SEGURANÇA. FRAUDE PERPETRADA POR TERCEIRO. CONTRATAÇÃO DE MÚTUO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS E ALHEIAS AO PADRÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação declaratória de inexistência de débitos, ajuizada em 14/8/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 21/6/2022 e concluso ao gabinete em 17/2/2023. 2. O propósito recursal consiste em decidir (I) se a instituição financeira responde objetivamente por falha na prestação de serviços bancários, consistente na contratação de empréstimo realizada por estelionatário; e (II) se possui o dever de identificar e impedir movimentações financeiras que destoam do perfil do consumidor. 3. O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes 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. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira. 6. Entendimento em conformidade com Tema Repetitivo 466/STJ e Súmula 479/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". 7. Idêntica lógica se aplica à hipótese em que o falsário, passando-se por funcionário da instituição financeira e após ter instruído o consumidor a aumentar o limite de suas transações, contrata mútuo com o banco e, na mesma data, vale-se do alto montante contratado e dos demais valores em conta corrente para quitar obrigações relacionadas, majoritariamente, a débitos fiscais de ente federativo diverso daquele em que domiciliado o consumidor. 8. Na hipótese, inclusive, verifica-se que o consumidor é pessoa idosa (75 anos - imigrante digital), razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidor hipervulnerável. 9. Recurso especial conhecido e provido para declarar a inexigibilidade das transações bancárias não reconhecidas pelos consumidores e condenar o recorrido a restituir o montante previamente existente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em conta bancária, devidamente atualizado.
**(REsp n. 2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023.)
(destaque nosso)**

Desta forma, houve negligência por parte da ré no dever de adotar todas as providências ao seu alcance para garantir a segurança dos serviços que disponibiliza e com os quais obtêm o lucro de sua atividade empresarial.

Daí porque é de rigor o reconhecimento da culpa concorrente do banco.

Assim, fica o banco responsável pela devolução de 50% dos R\$ 12.997,00 indevidamente transferidos.

DANO MORAL

Quanto aos danos morais, respeitado o entendimento em contrário, e embora não se ignorem os dissabores enfrentados pela autora, efetivamente, não houve circunstâncias que extrapolassem o mero aborrecimento decorrente dos infortúnios da vida social moderna, no caso, provocados por ação criminosa de terceiro de má-fé.

Não houve abalo de crédito, pois não se tem notícia de inscrição do nome da autora no rol de inadimplentes, nem prova de circunstâncias outras que indiquem consequências que extrapolem o mero aborrecimento.

Além disso, as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, que o sofrimento psíquico da parte autora foi causado, em verdade, por conduta fraudulenta de terceiro de má-fé, do qual o banco, por sua vez, também foi vítima.

No sentido do quanto acima decidido:

Apelação – Serviços bancários – Ação declaratória c.c. indenizatória – Golpe da falsa central de atendimento – Autor que recebeu ligação de suposto gerente do réu, advertindo-o de operações fraudulentas em sua conta, e, desse modo ilaqueado pelo interlocutor, permitiu com que realizassem contratação de empréstimo consignado, seguido de transferência por pix a terceiro de parte do produto do mútuo – Sentença de rejeição dos pedidos – Irresignação parcialmente procedente. 1. Aparato eletrônico

colocado pelos bancos e outros grandes fornecedores à disposição dos clientes cuja finalidade maior é a de poupar gastos com a contratação de pessoal e de agilizar os negócios realizados com a massa consumidora. Desarrazoado pretender carrear ao consumidor os riscos inerentes a operações assim realizadas, notadamente em não havendo sistema de segurança eficiente para afastar ou minimizar o risco. Autor idoso e provavelmente pouco habituado a operações bancárias em ambiente virtual. Operações em análise que fugiam, por completo, ao perfil de uso dos serviços pelo autor e, não obstante, não foram detectadas pelo sistema de segurança do banco. Inequívoca a responsabilidade civil da instituição financeira nessas circunstâncias. Aplicação da teoria do risco da atividade, expressa no art. 14 do CDC. Hipótese se enquadrando no enunciado da Súmula 479 do STJ. 1.1. Parcela de culpa do autor escusável, até por se tratar de pessoa simples e idosa. Interessa que o dano se deveu, preponderantemente, a falha na estrutura de segurança do réu. 1.2. Quadro impondo o reconhecimento da inexistência do negócio jurídico (contrato de empréstimo), restituindo-se as partes, porém, ao estado anterior (CC, art. 182). 2. Dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC incabível na situação, por não caracterizada infração ao princípio da boa-fé objetiva, haja vista que o banco réu, aparentemente, também foi vítima da ação do delinquente. 3. Não reconhecimento, ainda, de responsabilidade do réu pela indenização por danos morais. Sofrimento experimentado pelo autor que, em verdade, decorreu da ação dos delinquentes. Resistência do réu no reconhecimento do direito do autor não se prestando, por si só, para o reconhecimento de dano moral indenizável, sob pena de banalização do instituto. 4. Sentença reformada, para proclamar a parcial procedência da demanda. Repartida a responsabilidade pelas verbas da sucumbência em proporção. Deram parcial provimento à apelação.

(TJSP; Apelação Cível 1003374-28.2025.8.26.0229; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)

Nesse contexto, resolve-se reformar parte da r. sentença, para julgar parcialmente procedente a demanda, condenando o réu a devolver à autora a metade da quantia de R\$12.997,00, na forma simples, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação, observando-se, para tanto, os seguintes parâmetros: até 27/08/2024, tanto a correção monetária quanto os juros de mora são calculados unicamente com a aplicação da SELIC; a partir de 28/08/2024, a correção monetária dar-se-á pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA, na forma dos artigos 389, parágrafo único, e 406, §1º, do Código Civil, com redação dada pela Lei



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nº 14.905/24 (Tema 1368/STJ).

Com esse resultado, a sucumbência é recíproca, pelo que cada parte arcará com o pagamento de metade das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios ao advogado adverso, estes fixados 15% sobre o valor da causa, a serem rateados entre os patronos, observada a gratuidade deferida à autora.

Anote-se o prequestionamento da matéria, observando que não há necessidade do julgador indicar expressamente todos os dispositivos legais invocados pela parte para que tenha acesso aos Tribunais Superiores.

3. Ante o exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

SIDNEY BRAGA
Relator