



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000017309

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022593-63.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, é apelada ERICA SILVA MONTEIRO GALVAO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 27 de janeiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1022593-63.2024.8.26.0002

Apelante: Itaú Unibanco Holding S/A

Apelado (a): Erica Silva Monteiro Galvao

Origem: Foro Regional de Santo Amaro– 11ª Vara Cível

Juiz(a) de Direito Dr(a). Priscilla Buso Faccinetto

Voto nº 4438

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. GOLPE DO MOTOBOY. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que declarou a inexigibilidade das cobranças e condenou o banco à restituição dos valores pagos, além de custas e honorários.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em (i) a responsabilidade do banco por falhas na prestação de serviços que permitiram a realização de transações fraudulentas e (ii) a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, alegada pela ré.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros é reconhecida, conforme o risco do empreendimento e a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. 4. O banco não demonstrou que as transações eram compatíveis com o perfil financeiro da autora, caracterizando falha na prestação de serviço. O sistema de segurança deveria ter bloqueado as transações atípicas, considerando o perfil usual de consumo da autora.

IV. DISPOSITIVO E TESE

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes em operações bancárias. 2. A falha na segurança e no monitoramento das transações caracteriza defeito no serviço.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código de Processo Civil, art. 487, inciso I; art. 85, §11.

Jurisprudência Citada:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

STJ, REsp nº 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, j. 24.08.2011; STJ, Súmula 479.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 674/678, cujo relatório se adota, na ação promovida **Erica Silva Monteiro Galvao** em face **do Itaú Unibanco Holding S/A**, julgada parcialmente procedente, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para declarar a inexigibilidade e condenar o Requerido à restituição dos valores pagos referentes as cobranças fraudulentas mencionadas na inicial (R\$ 4.500,00 e R\$ 5.300,00, totalizando R\$ 9.800,00 em favor do estabelecimento “PAG*GENIVALDEMEDEIROS” - fls. 39), com correção pela Tabela Prática do TJSP desde o desembolso até a data de início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024), quando então passará a ser corrigida pelo IPCA (artigo 389, parágrafo único, do Código Civil) e com incidência de juros de mora de 1% ao mês desde o desembolso até a data de início da produção dos efeitos da Lei nº 14.905/2024 (30/08/2024), quando então passarão a ser calculado pela SELIC menos o IPCA (artigo 406, caput e §1º, do Código Civil). Diante da sucumbência mínima da autora, condeno o requerido ao pagamento das custas e despesas do processo, fixada a verba honorária em 10% sobre o valor da condenação”.*

Alega a ré/recorrente, em síntese: (i) a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ; (ii) a inexistência de nexo causal entre os serviços prestados pelo banco e o resultado danoso; (iii) não haver falha na prestação dos serviços bancários, bem como inexistir previsão contratual que imponha o bloqueio de transações realizadas fora do perfil do cliente; (iv) a inexistência de vazamento de dados pelo banco; (v) a culpa exclusiva da autora e/ou de terceiros; e (vi) a inexistência de danos materiais. Requer, ao final, a reforma da sentença.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 823).

Contrarrazões (fls. 799/821).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente ação alegando que, a data de 21/02/2023 foi seu aniversário e, no dia subsequente, 22/02/2023, recebeu contato por meio do aplicativo WhatsApp, supostamente oriundo da empresa “Giuliana Flores”. A pessoa que se identificou como “Bianca” informou que havia uma entrega de flores pendente, a qual não teria sido concluída em razão de incorreção no número do prédio, solicitando, para a realização de nova entrega, o pagamento de R\$ 12,99 a título de frete.

A autora concordou com a cobrança, ocasião em que um motoqueiro compareceu à sua residência para entregar as flores, sendo que efetuou o referido pagamento por meio de cartão de crédito.

Contudo, logo após a transação recebeu alertas de sua operadora indicando tentativas de compras sucessivas, quando, então, percebeu estar sendo vítima de golpe. Diante disso, entrou imediatamente em contato com a administradora do cartão e solicitou o bloqueio.

A autora registrou boletim de ocorrência narrando os fatos e afirma que a própria administradora do cartão entrou em contato para confirmar as tentativas de compras, as quais foram devidamente negadas por ela.

Apesar disso, duas transações foram aprovadas, nos valores de R\$ 4.500,00 e R\$ 5.300,00, totalizando R\$ 9.800,00.

Como não obteve solução por meio do canal de atendimento (SAC) do cartão, procurou sua gerente cinco dias após o ocorrido, porém a contestação das compras foi mantida sob o argumento de que teriam sido realizadas com cartão dotado de chip e senha.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança que garantam a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes. O fornecedor do serviço, no caso, só não será responsabilizado quando demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiros.

Na situação em análise, a instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de permitir que as transações fossem concretizadas.

Observa-se que as operações contestadas foram realizadas no mesmo dia (22/02/2023), de forma sequencial e em valores expressivos (R\$ 5.300,00 e R\$ 4.500,00), o que reforça a atipicidade das transações, sobretudo porque o réu não comprovou que tais movimentações eram compatíveis com o perfil financeiro da autora.

As faturas de cartão de crédito juntadas pela autora, demonstram que as transações fogem do seu padrão habitual de gastos (fls. 42/563).

Ademais, tão logo percebeu que estava sendo vítima de golpe, a autora entrou em contato com o banco para solicitar o bloqueio do cartão, providência que foi confirmada pelo próprio réu.

Ela também tentou resolver a situação diretamente com a instituição financeira (fls. 30/31) e registrou Boletim de Ocorrência (fls. 28/29), evidenciando que tomou todas as medidas necessárias para comunicar o fato e buscar a reversão das operações, sem, entretanto, obter sucesso.

As medidas adotadas pelo Banco não foram suficientes para evitar que a fraude se consumasse, incorrendo, por conseguinte, em falha na prestação de serviço.

Nesse contexto, como ressaltado pelo i. juiz sentenciante:

“Os documentos juntados pela Autor corroboram a narrativa exposta na inicial quanto à ocorrência do chamado “golpe do delivery/da maquininha”, tendo comprovado as transações efetivadas por meio do seu cartão de crédito (fls. 39), juntando, ainda, as mensagens enviadas ao telefone (fls.40/41) e ao banco (fls.34/38), bem como o Boletim de Ocorrência sobre os fatos (fls. 31/32).

Verifica-se que, na hipótese dos autos, o indivíduo que aplicou o golpe em desfavor da consumidora teve acesso aos seus dados pessoais e sigilosos (tais como nome, telefone e endereço), o que denota que houve falha do

requerido, no que tange ao resguardo de tais informações. Além disso, as quatro transações em valor alto, no curto intervalo de tempo (fl.39), também configuram situação atípica, notadamente considerando o perfil da Autora (fls. 42/63), de forma que o sistema de segurança da instituição financeira deveria ter detectado e efetivado alguma providência no sentido de verificar a regularidade das transações junto a cliente.

Deste modo, conclui-se que o serviço prestado pelo Réu foi defeituoso, porquanto, conforme redação do § 1º do artigo 14 do CDC, não forneceu a segurança que o consumidor dele esperava”.

Cabia à instituição financeira adotar práticas mais rigorosas de controle e monitoramento das operações realizadas por seus clientes, evitando que o golpe se consumasse e/ou que a ação dos golpistas se prolongasse agravando ainda mais os prejuízos.

A situação noticiada deve ser enquadrada como fortuito interno, uma vez que as operações financeiras realizadas apresentam relação com a atividade desempenhada pelo apelante, não tendo o condão de romper o nexo causal existente.

Quanto à responsabilidade da instituição financeira e seus prepostos em casos de fraudes praticados por terceiros, decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça em sede de recurso especial representativo de controvérsia, com a seguinte ementa:

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interno.

2. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.199.782/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011.)

Ademais, conforme Enunciado n° 13 das Seções de Direito Privado:

No “golpe do motoboy”, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas n° 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo n° 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial.

Assim, havendo evidências de ocorrência de fraude, a instituição financeira deveria ter considerado o perfil usual de consumo da autora antes de autorizar as transações. Esse contexto fático com operações bancárias incomuns deveria ter alertado os sistemas de segurança do Banco, o que não aconteceu, revelando falta de cuidados.

Configurada, pois, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, decorrente do risco da atividade, na forma do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, até porque não presentes as excludentes do § 3° que cuidam da culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

Nesses casos, sabe-se que a responsabilidade é objetiva, consoante o disposto na Súmula 479, do 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*”.

Desse modo, o serviço prestado pelo pela parte ré foi defeituoso, ao não proporcionar a segurança dele esperada, não havendo que se falar em culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório, não merecendo ser reparada.

Diante da manutenção do julgado, fica majorado para 13% sobre o valor da condenação os honorários devidos pela autora, em atenção ao artigo 85, §11 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida*” (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR