



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000214323

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024223-78.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante ANA MARIA FERNANDES SANCHES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), PEDRO PAULO MAILLET PREUSS E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 13 de março de 2026.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1024223-78.2024.8.26.0577

COMARCA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

APELANTE: ANA MARIA FERNANDES SANCHES

APELADO: ITAÚ UNIBANCO S.A

VOTO N. 28.681

APELAÇÃO. Ação declaratória. Golpe do falso funcionário ou da falsa central telefônica. Sentença de improcedência. Recurso da autora.

DA PRELIMINAR DE OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE DEDUZIDA EM CONTRARRAZÕES. Não acolhimento. Razões recursais da parte autora que combatem adequadamente o entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório. PRELIMINAR AFASTADA.

MÉRITO. Responsabilidade por fato do serviço. Fortuito interno. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. Considerações a respeito da responsabilidade objetiva por danos decorrentes de fato do serviço bancário e das causas excludentes. Art. 14, 'caput' e §3º, do CDC. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Banco responde não somente pela integridade da conta corrente contra acesso de terceiros, mas também por movimentações feitas ou induzidas por falsários e que destoam do perfil de consumo do cliente. Verificação de um empréstimo pessoal com a transferência de grande parte das quantias para terceiros por meio de três operações. Extrato bancário evidenciando que a transação de maior valor no período anterior ao episódio foi de R\$21,48, enquanto no dia 11.06.2024 (golpe) foram transferidos importes de alta monta (R\$ 9.999,99, R\$ 9.500,00 e R\$ 3.000,00). Prestações do empréstimo fraudulento em quantia que se aproxima da integralidade dos rendimentos líquidos mensais da autora. Falha na prestação do serviço. Constatação, por outro lado, de culpa concorrente da autora. Consumidora que violou cautelas básicas de cuidado ao ingressar em 'link' enviado por golpista, fornecendo acesso remoto ao seu celular, na crença de que a dita funcionária do banco estaria cancelando boletos fraudulentos. Autora narrou para autoridade policial



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que a fraudadora possuía alguns de seus dados, mas que chegou a informar outros. Reflexos materiais do evento devem ser repartidos à metade. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta Corte. Dano moral não verificado. Relato inaugural carente de circunstâncias concretas a partir das quais seria possível vislumbrar desdobramentos dessa natureza. Autora que, mesmo a contragosto, foi beneficiada com importe creditado em sua conta que não chegou a ser transferido aos golpistas. Quantia superior as parcelas que teve de adimplir até a concessão da tutela para suspender as cobranças. Sentença reformada para julgar parcialmente procedente o pedido. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.
CONCLUSÃO: PRELIMINAR REJEITADA. NO MÉRITO, RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito movida por **ANA MARIA FERNANDES SANCHES** em face de **ITAÚ UNIBANCO S.A. e BANCO SANTANDER BRASIL S.A.**

Segundo relatado na exordial, a autora: (i) recebeu ligação de suposta funcionária do Banco Itaú com alerta sobre transações fraudulentas em sua conta bancária; (ii) foi persuadida a continuar a conversa por meio do aplicativo *WhatsApp*; (iii) seguiu as instruções da falsária, inclusive clicando em *link*, mas não chegou a fornecer sua senha; (iv) foi surpreendida com a contratação de um empréstimo (n. 2600601849) e com transferência de valores em prol de desconhecidos (Banco Itaú); (v) comunicou o ocorrido à instituição financeira e registrou boletim de ocorrência; (vi) acessou sua conta junto ao Banco Santander e notou que os golpistas conseguiram efetuar duas transferências para desconhecidos, o que acarretou a utilização do seu limite especial; (vii) para repor os valores da conta, foi obrigada a contratar empréstimo consignado com o Banco Santander e a resgatar o importe de R\$ 1.500,00 da conta poupança de sua filha.

Diante desse cenário, requer, preliminarmente, a suspensão dos descontos do empréstimo não contrato e do que foi necessário contratar para repor o seu limite especial. No mérito, pleiteia: (i) a declaração de inexistência dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

débitos; (ii) a condenação da parte ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 20.000,00.

Tutela indeferida às fls. 45, com posterior interposição de agravo de instrumento contra a referida decisão, julgado parcialmente procedente por esta Colenda Câmara para *“determinar que o BANCO ITAÚ suspenda a cobrança das parcelas oriundas do empréstimo n. 2600601849, sob pena de multa no mesmo valor da parcela cobrada, limitada ao montante total do contrato (R\$ 77.261,04)”* (fl. 512/520).

A instituição financeira Santander e a parte autora firmaram acordo, homologado às fls. 538, motivo pelo qual o feito prosseguiu apenas em face do Banco Itaú.

Sobreveio a r. sentença de fls. 561/563, por meio da qual o douto Juízo *a quo* julgou improcedente o pedido e condenou a vencida a enfrentar as despesas processuais, além dos honorários advocatícios, os quais foram arbitrados em 10% sobre o valor da causa.

A autora recorre às fls. 568/585, reforçando os argumento e pedidos da exordial.

Contrarrazões às fls. 591/615 com preliminar de inobservância ao princípio da dialeticidade recursal.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual.

É o relatório.

OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE

Afasta-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade, uma vez que as razões recursais da parte autora combatem adequadamente o

entendimento exposto em sentença, permitindo a exata compreensão do inconformismo e propiciando o pleno exercício do contraditório. Não se entrevê, por isso, inépcia por violação do art. 1.010, III, do Código de Processo Civil.

Afastada a preliminar, vai-se ao mérito.

MÉRITO

O recurso é provido em parte.

Segundo o art. 14, *caput* e §3º, I e II, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, salvo se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Eis a redação completa do artigo:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.

Na seara dos produtos e serviços bancários, segundo o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, a excludente de responsabilidade fundada prevista no §3º, II, é mitigada nos casos em que a culpa exclusiva de terceiro se insere entre os riscos diretamente ligados a essa atividade, a exemplo das fraudes bancárias.

De fato, em julgamento sob o rito dos recursos repetitivos, a Corte Superior assentou que *“a culpa exclusiva de terceiros apta a elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor é espécie do gênero fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço”* (REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011).

Dessa visão veio a súmula 479: *“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”.

Nos casos envolvendo fraudes, a jurisprudência tem compreendido que os riscos da atividade bancária colocam as instituições financeiras diante de dois deveres. O primeiro é o de impedir que terceiros tenham sucesso em burlar o aparato de segurança empregado no serviço. O segundo é o de confrontar as transações ilegítimas à luz do padrão de consumo e do perfil do cliente, valendo-se da análise conjugada dos elementos a seu alcance, tais como limite pré-aprovado de crédito, valor da compra, histórico e característica de uso do titular, entre outros, para barrar movimentações que se mostrem discrepantes.

Não basta, pois, ao banco assegurar que seus serviços estejam protegidos por tecnologia de segurança insuscetível de violação. O fornecedor também responde, em razão da habitualidade de fraudes nesse segmento, pela omissão no dever de bloquear transações com fortes indícios de ilicitude.

No caso, a autora se descuidou ao ingressar em *link* enviado por falsários e a fornecer dados para suposto preposto do banco. Não se ignora que tenha alegado o não fornecimento de senha, bem como ter defendido que o golpista possuía o número de sua conta e de seu CPF e o nome de seus genitores (fl. 32), contudo, na narrativa fornecida à autoridade policial, sustentou *“passaram meus dados pessoais e achei que estava falando com o Banco, completei com mais informações e essas pessoas acabaram usando esses dados para fazer empréstimos”* (fl. 34).

Além disso, confirma que seguiu as orientações passadas pela interlocutora e que durante a troca de mensagens a terceira conseguiu acessar o seu aparelho celular e o aplicativo bancário remotamente, sob a justificativa de que precisava cancelar boletos emitidos de forma fraudulenta em seu desfavor (vide reclamação realizada perante o réu - fl. 22) não tendo ela desconfiado da situação.

No entanto, como adiantado, o dever de segurança não se esgota com as barreiras contra acesso não autorizado ao ambiente de movimentação da conta. Além disso, pela posição privilegiada que ocupa na relação de consumo e pelo domínio da tecnologia agregada à prestação do serviço, o banco também responde pela inação frente a realização de transações com relevantes indicativos de ilicitude.

Por esse viés, a atuação da instituição se mostrou relevante para o resultado. O banco permitiu a realização de um empréstimo no importe de R\$ 32.388,55, liberando R\$ 29.000,00 na conta da autora. Após a liberação, grande parte da quantia fora transferida mediante três operações de alto valor (R\$ 9.999,99, R\$ 9.500,00 e R\$ 3.000,00). Malgrado não existam elementos suficientes nos autos para precisar o horário das operações, de acordo com o extrato bancário resta claro que ocorreram na mesma data (11.06.2024).

Por sua vez, ao se comparar as transações financeiras efetuadas no mês antecedente à suposta fraude, constata-se que o valor das operações destoa do perfil da consumidora. Em maio de 2024, a transação de maior valor se refere a pagamento de R\$ 21,48 em favor de “RSCSS-ARMARINHOS”. Todas as demais movimentações consistem em transferências (*pix*) de quantias modestas (R\$ 6,00 e R\$ 12,00) para terceiros (fls. 23).

Do mesmo modo, as peculiaridades do empréstimo firmado deveriam ter levantado o alerta do banco. O mútuo, identificado como “CREDIÁRIO AUTOMÁTICO PA”, foi pactuado para pagamento em 36 parcelas de R\$ 2.146,14. A quantia devida ao final do contrato é de R\$ 77.261,04 (fls. 27). Contudo, a autora, aposentada e idosa, auferir rendimento bruto no importe de R\$ 3.730,70 e, após os descontos, recebe proventos líquidos em valor aproximado ao da parcela do mútuo (R\$ 2.154,99).

Nesse contexto, não parece crível que a postulante firmaria contrato com prestações mensais que consumem quase a integralidade do seu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

benefício previdenciário.

Em meio a essas circunstâncias, deveria o réu ter interceptado a liberação da verba ou, posteriormente, as remessas dos valores para terceiros até que pudesse, em contato direto com a consumidora, por canal telefônico ou outro que possibilitasse seguramente aferir sua identidade, confirmar a autoria das transações.

A omissão leva à responsabilização pelo evento retratado nos autos, não se deparando, nesse ponto, com excludente de responsabilidade fundada em culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro dissociado dos riscos de seu negócio. Incide, enfim, a regra do art. 14 do CDC, reforçada na súmula 479 do STJ.

Resta averiguar os danos e a indenização.

As considerações expostas, no que tange à culpa da vítima, impedem a fixação de indenização integral pelo dano material. De fato, segundo o art. 945 do Código Civil, *“Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”*.

Assim, as repercussões materiais do evento serão suportadas pelos dois lados. Em termos práticos, o saldo devedor do empréstimo pessoal é exigível somente na metade.

A insurgência da autora, portanto, comporta acolhimento em parte para reconhecer a culpa corrente e dividir o prejuízo material igualmente entre ambos (50% para cada).

Em casos análogos, assim decidiu esta Corte:

*“APELAÇÃO - AÇÃO DE REGRESSO - SENTENÇA DE
IMPROCEDÊNCIA - RECURSO - FRAUDE - CULPA*

CONCORRENTE – RÉ QUE NÃO TOMOU A DEVIDA PRECAUÇÃO, PERMITINDO QUE FRAUDADOR UTILIZASSE SEU SISTEMA DE PAGAMENTOS PARA A PRÁTICA DE ILÍCITO, DEVENDO ARCAR COM METADE DO VALOR DEDUZIDO NA VESTIBULAR – CASA BANCÁRIA QUE TAMPOUCO SE ATENTOU À DISPARIDADE DA TRANSAÇÃO, FORA DO PERFIL – FALHA NA SEGURANÇA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1003908-15.2023.8.26.0011; Relator (a): Carlos Abrão; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2024; Data de Registro: 21/03/2024);

“APELAÇÕES - AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - PIX - "GOLPE DO FALSO GERENTE" - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - IRRESIGNAÇÃO DAS PARTES. CONTEXTO FÁTICO - Incontroversa a realização de cinco transações no importe de R\$ 44.750,39, destinadas a contas de terceiros desconhecidos - Sentença em que reconhecida a culpa concorrente das partes até a quantia de R\$ 30.000,00, que corresponde ao limite diário do tipo de transação e, exclusiva da casa bancária, do valor que superou tal quantia. RESPONSABILIDADE - Relação de consumo - Peculiaridades do caso concreto - Transações efetuadas que embora distantes do perfil normal de utilização e realizadas em curto intervalo de tempo,

não foram objeto de controle ou análise pela instituição bancária - "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" (Superior Tribunal de Justiça, REsp 2.052.228/DF, j. 15/09/2023)

- Desatenção ao previsto no ordenamento acerca da responsabilidade das instituições bancárias - Resolução CMN 4968/2021 a tratar dos sistemas de controle interno para avaliação de riscos e prevenção de fraudes nas transações bancárias em geral - Resolução BCB 1/2020 que regulamenta o Pix e dedica capítulo exclusivo à sistemática de bloqueio cautelar, suspensão, rejeição e restituição de transações suspeitas - Falha na prestação do serviço caracterizada

- Por outro lado, é certo que o consumidor agiu de forma descuidada ao admitir as orientações de fraudador, sem qualquer suspeita ou questionamento - Correta a solução contida na r. sentença acerca da constatação da culpa concorrente até o limite de R\$ 30.000,00 e exclusiva da casa bancária, acima da mencionada quantia. DANOS MATERIAIS - Deverá o réu restituir ao autor R\$15.000,00 (que corresponde a 50% do limite diário, em razão da culpa concorrente) mais R\$14.750,39 que correspondem ao valor que não poderia ter sido transferido porque superior ao limite diário contratado de R\$30.000,00 - DANOS MORAIS -



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não constatação - Efetiva contribuição do consumidor para a consumação dos desfalques a afastar a pretensão - Jurisprudência - Reparação material se afigura suficiente para ensejar o adequado retorno das partes ao estado anterior, sem prejuízo de eventuais providências, na sede cabível, contra os reais beneficiários das transações. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO” (TJSP; Apelação Cível 1006610-79.2023.8.26.0577; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 18/03/2024).

Por fim, não se depara com dano moral.

Em regra, transações não reconhecidas pelos consumidores, decorrentes da atuação desautorizada ou fraudulenta de terceiros, não acarretam necessariamente danos morais, sendo necessária a prova ou o consenso acerca dos fatos que levam a presumir, a partir das regras da experiência, a desestabilização no plano psíquico da vítima, a reação emocional anormal ou a lesão de qualquer atributo de sua personalidade.

Era indispensável, da parte autora, o relato de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável à parte ré, tivessem-na levado a suportar ofensa dessa natureza. Não há notícia de tratamento indigno por parte da instituição ou de exposição a situação vexatória. Apesar do inegável aborrecimento e da cobrança de prestações de alta monta decorrente de mútuo não contratado, a recorrente se viu, ainda que a contragosto, beneficiada com mais de R\$ 6.000,00, quantia creditada em sua conta e não transferida para terceiros (bem como não



depositada judicialmente).

Do mesmo modo, quando da comunicação, por parte da instituição financeira, do cumprimento da tutela, só haviam vencido duas parcelas do referido empréstimo. Logo, as prestações, se pagas, somaram valores inferiores ao montante que a autora manteve em sua posse.

Por isso, e sem perder de vista os efeitos meramente patrimoniais da relação em análise, não se entrevê em que medida a requerente tenha sido ofendida.

Nesse quadro, à míngua de prova e não sendo o caso de danos presumidos, improcede o pedido de indenização por danos morais.

CONCLUSÃO

Em suma, reforma-se a r. sentença para declarar a inexigibilidade de metade do saldo devedor do empréstimo n. 2600601849.

A autora enfrentará dois terços das despesas processuais e o réu, o remanescente.

Ressalte-se, aliás, que tal conclusão está calcada na jurisprudência do Tribunal da Cidadania, segundo a qual *“A distribuição da sucumbência não pode levar em consideração apenas o número de pedidos formulados na inicial, devendo observar, de igual maneira, a repercussão econômica de cada um deles”* (AgInt no REsp 1794823/RN, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/05/2020, DJe 28/05/2020).

Quanto aos honorários advocatícios, os litigantes deverão destinar ao causídico da parte *ex adversa* honorários fixados em 10% do proveito econômico.

O proveito econômico da parte ré consiste na diferença entre o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que foi pleiteado na exordial e o que efetivamente a parte autora deixará de pagar. O proveito econômico da demandante equivale ao importe considerado inexigível (metade do saldo devedor).

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida no apelo se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, rejeitada a preliminar, no mérito **dá-se parcial provimento ao recurso.**

Jonize Sacchi de Oliveira
Relatora