



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000150910

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025866-53.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado JULIO CEZAR LYRA DOS SANTOS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA DI GI-
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1025866-53.2024.8.26.0001

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Julio Cezar Lyra dos Santos

Origem: FORO REGIONAL I – SANTANA – SÃO PAULO – 6ª VARA CÍVEL

Juíza: Gislaine Maria de Oliveira Conrado

Voto nº. 7.951

Valor da causa: R\$ 63.000,00

Ajuizamento: 22/7/2024

DECLARATÓRIA NEGATIVA C/C RESTITUIÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Recurso somente do réu. Golpe da falsa central de atendimento. Autor vítima de falsa central de atendimento, seguindo instruções de falso preposto do banco. Realização de empréstimos e transferências por falsário. Operações destoantes do perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Declaração de inexigibilidade de 50% do valor das operações objeto da fraude e que implicaram prejuízo efetivo. Proporção definida por equidade de acordo com a participação de cada parte. Sentença alterada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença a fls. 330/336, que julgou parcialmente procedente a ação de declaração de inexistência de débito c/c restituição de valores e indenização por danos morais, para a) cancelar o empréstimo nº 000002595096526, no valor de R\$ 17.000,00, e a restituir as parcelas eventualmente debitadas na conta do autor, a serem comprovadas na fase de cumprimento de sentença, acrescidas de correção monetária desde os desem-



bolsos, pelo IPCA, nos termos do art. 389 do Código Civil, e com juros de mora de acordo com a taxa legal, que corresponde à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, a contar da citação, nos termos do art. 406 e parágrafos do mesmo diploma legal; b) restituir R\$ 15.000,00, debitados da conta corrente do autor, com correção monetária desde o desembolso, pelo IPCA, nos termos do art. 389 do Código Civil, e com juros de mora de acordo com a taxa legal, que corresponde à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, a contar da citação, nos termos do art. 406 e parágrafos do mesmo diploma legal; c) restituir ao autor o valor dos encargos decorrentes da utilização de limite de conta (cheque especial), com correção monetária a partir dos desembolsos, pelo IPCA, nos termos do art. 389 do Código Civil, e com juros de mora de acordo com a taxa legal, que corresponde à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, a contar da citação, nos termos do art. 406 e parágrafos do mesmo diploma legal.

Em razão da sucumbência maior da parte ré, pagará as custas e despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da condenação.

Fls. 353/377: Razões de apelação

O apelante alega que é parte ilegítima para figurar no polo passivo, já que serviu apenas como meio de pagamento para fazer valer a vontade do apelado que, por sua exclusiva liberalidade, realizou a transferência de valores para terceiros, além da contratação do empréstimo.

No mais, alega que o apelado foi induzido pelos golpistas a realizar transações, que passaram pela primeira etapa de confirmação dos dados e também passaram pela segunda, ou seja, o banco não teve participação alguma no ocorrido seja por ação ou omissão. Além disso, o apelado afirma ter fornecido seus dados pessoais, como o itoken e sua senha bancária.

Dessa forma, o banco não pode ser responsabilizado por uma conduta

que sequer teve participação, tendo em vista que o suposto ilícito ocorreu fora do estabelecimento bancário, uma vez que o dever de zelar pela segurança do cliente está adstrito aos locais em que presta os seus serviços. Posto isso, requer-se a reforma da sentença, para julgar improcedentes os pedidos.

Fls. 383/391: Contrarrazões

O apelado alega que as operações indevidas, compras e empréstimos foram realizadas sem qualquer interação com o apelado, além de destoarem por completo do seu perfil bancário. Tais movimentações jamais poderiam ter sido autorizadas pelo sistema bancário, justamente porque extrapolam de forma evidente os padrões de consumo e movimentação usual do cliente. Não há registro de Pixes ou contratações de empréstimos nos valores discutidos.

O apelante limita-se a alegações genéricas de que o aplicativo possui supostas barreiras de segurança e que teria emitido alertas durante as transações. Contudo, não apresenta qualquer prova concreta desses fatos. Posto isso, requer-se o desprovimento do recurso, com a manutenção da sentença.

É o relatório.

Passo a votar.

O recurso é tempestivo, preparado (fls. 378/379), o apelante tem legitimidade (réu), está caracterizado o interesse recursal (sentença de parcial procedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Segundo a nova sistemática de julgamento de recursos, regulamentada pelo CNJ (Res. 591/24) e por esta Corte (Res. 984/25), o julgamento será virtual, assegurando-se ao advogado interessado a apresentação de sustentação, quando cabível, em reforço às razões ou contrarrazões recursais, por meio eletrônico, sem que se cogite de violação ao efetivo contraditório. O caso, ademais, não implica alta complexidade, para justificar julgamento presencial.

Cuida-se de alegação do golpe da falsa central de atendimento. O au-

tor, acreditando na pessoa que lhe telefonou, passando-se por funcionário do banco, seguiu procedimento passado pelo golpista, permitindo, de algum modo, que terceiro acessasse seus dados pessoais e da conta bancária e realizasse operação, acarretando-lhe danos.

Verifica-se, pois, que esse evento se deu por culpa do autor e dolo de terceiro. Ocorre que o padrão das operações realizadas deveria ter despertado a atenção do banco. Os valores fugiram do padrão de consumo do autor (fls. 143/146). O réu deveria ter efetuado bloqueio cautelar ou condicionado sua efetivação à aprovação expressa dele, visando à proteção efetiva do patrimônio sob sua custódia, o que não aconteceu, de forma que o dano se consumou.

Portanto, a ocorrência do dano material se deu por concausa: culpa do consumidor e dolo de terceiro; falha do serviço a cargo do réu. Aplica-se, por isso, o art. 945 do Código Civil, a saber: "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".

Ainda que se trate de relação de consumo, consoante súm. 297 do STJ, e de responsabilidade da instituição financeira por danos acarretados ao consumidor em razão de fraudes cometidas por terceiros, conforme súm. 479, também do STJ, não se cogita de exclusão da norma civil acima citada (art. 945), razão pela qual cada parte suportará 50% do prejuízo verificado.

Diante do provimento parcial do recurso, distribuem-se os encargos de sucumbência da seguinte forma: 1. O autor pagará 50% das custas e despesas processuais; o réu, 50%. 2. O autor pagará ao advogado do réu, seus honorários, fixados em 15% do valor correspondente à sua parcela de derrota (indenização por danos morais e 50% do valor das operações). 3. O réu pagará honorários, ao advogado do autor, fixados em 15% da sua parcela de derrota (valor declarado inexigível).

Os honorários serão corrigidos pelo IPCA, contados do ajuizamento, e acrescidos de juros de mora pela Selic, a partir do trânsito em julgado.

A propósito de juros e correção monetária, remete-se aos arts. 389 e 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei n. 14.905/2024; quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desse modo, DÁ-SE PROVIMENTO em parte ao recurso, julgando-se a ação parcialmente procedente nesse particular, para declarar inexigível o valor correspondente a 50% das operações realizadas pelo fraudador, que implicaram prejuízo para autor e réu. O réu deverá pôr em prática providência para cumprimento com exatidão desse preceito. O juízo, se necessário, fixará prazo razoável e multa e decidirá, de forma adequadamente fundamentada, de acordo com a orientação atualizada do STJ, sobre necessidade ou não de intimação pessoal do réu.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR