



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000309276

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026710-52.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante RITA SAHYOUN AZEVEDO, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente) E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

DANIEL BLIKSTEIN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 00657

Apelação nº 1026710-52.2024.8.26.0114

Comarca: Campinas

Apelante: Rita Sahyoun Azevedo

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Juiz(a) de Primeiro Grau: Herivelto Araujo Godoy

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL E MATERIAL. Golpe da falsa “Central de Atendimento” ou “Falso Funcionário”. Sentença de improcedência. Insurgência. Autora que recebeu ligação de suposta preposta do requerido e aceitou orientação da fraudadora, culminando na contratação de um empréstimo e no pagamento de três boletos bancários. Ausência de cautela e diligência da demandante. Falha na prestação de serviço da ré verificada. Movimentações financeiras que divergem do perfil da consumidora. Requerido que agiu de forma negligente. Hipótese de culpa concorrente. Réu que deve arcar com metade dos prejuízos materiais suportados pela autora. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Danos morais caracterizados. Autora que não se beneficiou do dinheiro disponibilizado com o golpe e devolveu o que remanesceu em sua conta, tendo descontos em seu benefício previdenciário, verba de natureza alimentar. *Quantum* indenizatório fixado em R\$3.000,00, patamar adequado aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 228/236, que julgou improcedente ação declaratória c.c. indenização por danos morais e materiais, condenando a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

Recorre a autora alegando, em síntese, negligência do réu ao não identificar movimentações financeiras atípicas, absolutamente destoantes do perfil habitual da cliente; foi aprovado um empréstimo de valor elevado (R\$ 19.999,00), com taxas de juros exorbitantes, em evidente contradição com seus



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

próprios critérios de segurança e análise de risco; a responsabilidade objetiva do apelado decorre do fortuito interno que vitimou a apelante, além da evidente falha na guarda e sigilo dos dados pessoais da consumidora; foi voluntariamente depositado em juízo a quantia de R\$ 9.002,44; o apelado reteve valores da conta poupança e dos proventos previdenciários.

Pede declaração da inexigibilidade do débito oriundo do contrato de empréstimo fraudulento; restituição dos valores indevidamente descontados da conta corrente e da conta poupança; condenação do apelado ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 ou em valor razoável e proporcional; alternativamente, requer que os honorários advocatícios sucumbenciais sejam fixados no patamar mínimo de 5% (cinco por cento) sobre o valor do proveito econômico.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado.

É o relatório.

Cuida-se de ação de indenização por danos morais e materiais, em que a autora alega que foi vítima do golpe da falsa central, sendo a ação julgada improcedente ao final.

Contudo, respeitado entendimento do douto *Juízo a quo*, o recurso merece parcial provimento.

Com efeito, indiscutível que a concretização do golpe dependeu de atuação única e exclusiva da vítima que, ao receber mensagem via WhatsApp em seu celular, de suposta responsável pelo setor de segurança de operações do banco, informando sobre a existência de fraude em sua conta, seguiu orientação e forneceu seus dados bancários a terceiro estranho, que realizou empréstimo e a induziu a efetuar o pagamento de três boletos bancários.

Indiscutível que a responsabilidade do fornecedor pelo fato do serviço, segundo a lei consumerista, é de natureza objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo a instituição financeira fornecer a segurança necessária em todas as transações disponibilizadas aos seus clientes.

No entanto, nos termos do 14, §3º, inc. II do CDC, a responsabilidade objetiva do fornecedor pode ser afastada no caso de culpa exclusiva do consumidor, ou atenuada, caso se caracterize a culpa concorrente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso, ao seguir procedimentos que não orientam o padrão de qualquer instituição financeira, assumiu a autora o risco de realizar o negócio e concorreu para a ocorrência da fraude.

Não se ignora o número crescente de golpes praticados como no caso dos autos, mas também se sabe que são divulgadas nas grandes mídias, com certa frequência, informações a respeito de novos golpes praticados, alertando as pessoas a se atentarem para a veracidade de dados pessoais e bancários antes de efetuarem qualquer tipo de operação.

Todavia, a participação da parte autora para o desencadeamento dos fatos não elide de todo a responsabilidade do banco, que como dito, é objetiva.

E, na hipótese, a falha do serviço prestado pelo requerido consistiu em não detectar as movimentações que destoaram do perfil da requerente, que efetuou o pagamento de três boletos nos valores de R\$3.998,00, R\$2.999,00 e R\$3.999,56, logo após a contratação de empréstimo fraudulento no valor de R\$19.999,99, transações financeiras atípicas e destoantes do que habitualmente realizava a autora (fls. 22/27, 31/39).

Assim, o caso é de hipótese típica em que ambas as partes tiveram participação no evento danoso, logo, admitida a concorrência de culpas, nos termos do art. 945 do Código Civil, em que cada uma responde na proporção de sua culpa.

Neste sentido, julgados desta Casa:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Fraude, por intermédio de suposto funcionário do réu. Sentença de improcedência. Relação de consumo. Pluralidade de operações e seus valores que claramente não correspondem ao perfil da autora. Falha na segurança do serviço prestado pelo réu. Guardiã de meios de acesso (token) ao produto bancário que agiu de forma negligente. Culpa concorrente. Inteligência do art. 945 do Código Civil. Precedentes desta C. Câmara. Sentença reformada. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte.”

(TJSP; Apelação Cível 1003562-02.2020.8.26.0292; Relator (a): Márcio Teixeira Laranjo; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - Vara da Fazenda Pública; Data do Julgamento: 17/04/2024; Data de Registro: 17/04/2024).

“APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. DECLARATÓRIA. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANO MORAL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. 1. CONTROVÉRSIA. Sentença de parcial procedência para declarar a inexigibilidade do empréstimo, com restituição dos valores indevidamente pagos de forma simples, e condenação da instituição bancária no dano moral. Insurgência recursal da instituição bancária requerendo a inversão do julgado. 2. IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DE JUSTIÇA. Rejeitada. Presunção legal da pessoa natural que não foi afastada (CPC/15, art. 99, § 3º). 3. CONCORRÊNCIA DE CULPAS. Caracterizada. Deu um lado, a autora que, após receber telefonema de suposto funcionário realizou transações em seu celular, atendendo às solicitações do falsário, fragilizando seus dados pessoais. De outro lado, a instituição ré falhou na prestação dos serviços, eis que: a) as transações fogem ao perfil de consumo da autora; b) o banco foi comunicado no mesmo dia, e no dia seguinte quanto às operações, e nada providenciou; c) houve reconhecimento da fraude por outra instituição. 4. DANO MATERIAL. RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO. Caracterização de fortuito interno. Incidência da Súmula 479 do C. STJ. Fixação que deve observar a gravidade da culpa, em confronto com a do autor do dano (CC/02, art. 945), de modo que a indenização da parte autora deve sofrer redução no percentual de 25%. Restituição do indébito de forma simples. 6. DANO MORAL. Caracterizado. Descontos indevidos em conta corrente da autora por contratações fraudulentas. Fixação em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

primeiro grau em R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Redução, porém, em 25%, em razão da culpa concorrente da autora (CC/02, art. 945). 7. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1000877-43.2022.8.26.0424; Relator (a): Luís H. B. Franzé; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pariquera-Açu - Vara Única; Data do Julgamento: 15/03/2024; Data de Registro: 15/03/2024).

Quanto ao dano extrapatrimonial, sem dúvida que o acontecimento teve o condão de provocar na autora preocupações, aflições, nervosismo e intranquilidade, que ultrapassam simples aborrecimentos aceitáveis da vida cotidiana.

Nota-se que em razão da fraude o réu tem efetuado descontos na conta corrente em que a autora recebe seus vencimentos previdenciários, relativos a “CREDIARIO AUTOM” e encargos moratórios (fls. 277/281), superando o limite de crédito da conta, o que sem dúvidas traz sensações de insegurança e fragilidade.

Ademais, a autora não se beneficiou do dinheiro da fraude e depositou em Juízo a quantia que não foi transferida a tempo pelos golpistas, em clara manifestação de sua boa-fé (fls. 101/103).

Vale salientar que: *“A indenização do dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência, e do bom-senso, atendo à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica” (RSTJ137/486 e STJ-RT 775/211).*

Portanto, consideradas as circunstâncias peculiares do caso em análise, afigura-se razoável e proporcional condenar o requerido ao pagamento de indenização de **R\$ 3.000,00** (três mil reais), como forma de compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais experimentados pela requerente, com incidência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correção monetária a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês do evento danoso, por se tratar de relação extracontratual (Súmula 54 do STJ), e índices dos artigos 406, § 1º e 389, parágrafo único, do Código Civil.

Portanto, declara-se a inexigibilidade do empréstimo, com restituição pelo réu de metade dos prejuízos materiais suportados pela autora.

A restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário será de forma simples, por inexistir comprovação de má-fé da instituição financeira.

Atualização monetária a partir dos desembolsos, pelo índice IPCA/IBGE, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, na alteração promovida pela Lei nº 14.905/2024, acrescidos de juros de mora de 1% até a vigência da Lei nº 14.905/2024, passando a incidir com exclusividade, a partir dela, o índice SELIC, nos termos da Súmula 54 do STJ e nos limites do art. 406, *caput* e § 1º, do Código Civil.

Diante da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais devem ser divididas igualmente entre as partes, arcando cada qual com a verba honorária do patrono adverso, fixada em 20% do valor da condenação.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, ficam expressamente prequestionados todos os artigos legais e constitucionais mencionados.

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

DANIEL BLIKSTEIN
Relator