



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000230609

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028124-64.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado/apelante IVO RIBEIRO DA COSTA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Não conheceram do recurso do autor e deram provimento em parte ao recurso do réu, com redistribuição das verbas de sucumbência. V. U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 17 de março de 2026.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1028124-64.2023.8.26.0003

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante/Apelado: Itaú Unibanco S/A

Apelado/Apelante: Ivo Ribeiro da Costa

Comarca: São Paulo - 4ª Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara

Juíza Prolocutora: Dra. Adriana Cristina Paganini Dias Sarti

Voto nº 5132

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. “GOLPE DO MOTOBOY”. ENTREGA DE CELULAR A TERCEIRO. TRANSAÇÕES PIX NÃO RECONHECIDAS. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANO MORAL.

Sentença de parcial procedência. Insurgência do autor e do réu.

Deserção. O autor não recolheu o preparo quando intimado. Recurso do autor deserto. Não conhecimento do apelo.

Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. A instituição integra a cadeia de fornecimento e assume os riscos da atividade.

Cerceamento de defesa. Prova oral prescindível. O destinatário final das provas é o julgador, a quem caberá deferir e determinar, de ofício, apenas aquelas necessárias ao deslinde da ação, indeferindo as diligências inúteis e meramente protelatórias.

Falha na prestação de serviços configurada Autor permitiu que terceiro tivesse acesso ao seu celular, viabilizando a ocorrência da fraude. Contudo, no caso em apreço, realizadas transferências por PIX que destoavam de seu perfil.

Configuração de culpa concorrente. Restituição de metade do montante pretendido.

Apelo acolhido parcialmente, reconhecendo a culpa concorrente e consequente responsabilidade de metade do valor a cada parte. Sucumbência alterada.

Recurso do autor não conhecido e do réu provido em parte.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de indenização por danos materiais e moral julgados



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 313/317, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Diante do exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido para condenar o banco réu a ressarcir o valor de R\$ 14.952,00, corrigida monetariamente desde a data do desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação. Em razão da sucumbência recíproca e em proporções semelhantes, as partes arcarão com 50% das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios da parte adversa, ora fixados em 10% sobre o valor da condenação em favor do advogado do autor e em 10% sobre o valor pleiteado a título de indenização por danos morais em favor do patrono do réu, nos termos do art. 86 e 85, §2º do CPC”.

Recorreu o réu (fls. 329/348), aduzindo preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, apenas administrou a conta e não teve relação com o golpe, ocorrido por culpa exclusiva do consumidor e de terceiros. Argumentou também cerceamento de defesa, pois foi negada a produção de prova oral, e pediu a nulidade da sentença para reabertura da instrução. No mais, afirmou não ter havido falha na prestação de serviços, pois as transações foram realizadas pelo próprio autor, utilizando dispositivo habitual, senha pessoal e validação do *iToken*, cumprindo todas as barreiras de segurança. Configurado fortuito externo, afastando a aplicação da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, e não há dever de monitorar transações conforme perfil individual do cliente. Negou qualquer vazamento de dados e reiterou não existir nexos causal entre sua conduta e o dano, impugnou ainda a condenação por danos materiais e honorários, alegando inexistência de ato ilícito. Ao final, requereu a reforma da sentença para extinguir o processo sem resolução do mérito ou, subsidiariamente, julgar improcedentes todos os pedidos.

Apelou o autor (fls. 365/375), alegando ter sido vítima de fraude comprovada nos autos, decorrente do golpe do falso funcionário, e a decisão deixou de reconhecer os prejuízos emocionais e financeiros sofridos. Além da perda de R\$ 15.452,00, precisou contrair empréstimo para cumprir



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

compromissos, enfrentou transtornos, perda de tempo, custos com advogado e ansiedade pelo desfecho do processo. Pediu a reforma da sentença para condenar o banco ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral.

Recursos tempestivos, regularmente processados e preparado o recurso do réu (fls. 349/350). Não houve recolhimento do preparo pelo autor (fls. 400).

Apresentadas contrarrazões (fls. 354/354 e 379/391), refutando os apelados os argumentos apresentados pelos apelantes.

Houve oposição ao julgamento virtual pelo réu (fls. 397).

É o relatório.

O autor relatou que, em agosto de 2023, recebeu ligações de pessoas que se passaram por gerente do banco e por policial civil, utilizando número oficial do Itaú. Os fraudadores convenceram o autor a entregar seu celular para suposta perícia, por meio de um *motoboy*, e depois orientaram-no a acessar o aplicativo do banco e tirar foto para desbloqueio. Após isso, foram realizadas quatro transferências via PIX, totalizando R\$ 15.452,00, sem que o autor tivesse fornecido seus dados pessoais ou senha. Tentou resolver a questão administrativamente, sem sucesso, ficando com saldo negativo e tendo que contrair empréstimos para pagar suas contas. Requereu a declaração de inexistência das transações fraudulentas a indenização por danos materiais no valor de R\$ 15.452,00 e por dano moral de R\$ 10.000,00.

Primeiramente, o recurso do autor não deve ser conhecido, pois deserto. Após a interposição e regular processamento do recurso de apelação pelo autor, foi determinado o recolhimento do preparo sob pena de deserção. Todavia, o apelante permaneceu inerte, não atendendo à determinação (fls.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

400). Diante disso, o recurso de apelação deve ser considerado deserto, uma vez que o não cumprimento de requisito essencial de admissibilidade inviabiliza a análise do mérito recursal.

Portanto, não se conhece da apelação do autor.

Não prospera a alegação de ilegitimidade passiva quando o banco é acionado por cliente que sofreu prejuízo decorrente de movimentações não reconhecidas, a instituição integra a cadeia de fornecimento e assume os riscos da atividade. O autor imputa ao réu o dever de indenizar. Presente a pertinência subjetiva. A discussão sobre eventual culpa exclusiva da vítima ou de terceiro não afasta a legitimidade, mas influencia na análise do mérito e na configuração do nexa causal.

No mais, afasta-se a alegação de cerceamento de defesa, o destinatário final das provas é o julgador, a quem caberá deferir e determinar, de ofício, apenas aquelas necessárias ao deslinde da ação, indeferindo as diligências inúteis e meramente protelatórias.

Não se verifica a necessidade de realização de audiência de instrução e julgamento nos termos pretendidos pelo réu, os elementos constantes dos autos são suficientes para a solução da lide, a análise dos fatos independe da produção de prova oral.

No caso em comento, da leitura de sua narrativa, observa-se que, por inocência ou descuido, o autor não adotou as cautelas necessárias.

Confessou ter entregado seu celular a terceiro, sendo a dinâmica da fraude conhecida e amplamente divulgada em meios de comunicação em geral e pelas instituições financeiras. Portanto, vê-se que, com sua conduta, o autor contribuiu para o resultado.

Não obstante, embora, *a priori*, as operações feitas com o uso de celular previamente cadastrado, presumam-se regulares, na particular



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

hipótese dos autos, dadas as características das transações, o réu tinha elementos para, pelo menos, impedir as transferências.

À vista do extrato bancário (fls. 142/177) as transferências consecutivas de R\$ 3.400,00, R\$ 4.852,00 e R\$ 6.700,00 (fls. 170), destoavam do perfil do autor.

Logo, o réu também falhou na prestação dos serviços, pois tinha elementos suficientes para negar a aprovação da operação ou, posteriormente, reduzir o dano material do autor. A propósito, o enunciado nº 13 da Seção de Direito Privado deste Tribunal de Justiça.

Assim, ambas as partes contribuíram para o evento danoso: o autor agiu com imprudência ao entregar seu celular a terceiro, conduta amplamente divulgada como golpe, favorecendo a fraude; por outro lado, o banco falhou na prestação do serviço, pois as transferências realizadas destoavam do perfil do correntista, sem bloqueio ou alerta, conforme extratos juntados aos autos. Assim, configura-se culpa concorrente, nos termos do artigo 945 do Código Civil e do entendimento consolidado pelo TJSP (Enunciado nº 13 da Seção de Direito Privado).

Em razão da concorrência de culpas, a restituição deve ser limitada a 50% do valor das transferências impugnadas (R\$ 15.452,00), corrigido desde o desembolso e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Redistribuem-se as verbas de sucumbência, fixando-se honorários advocatícios em 10% sobre o proveito econômico obtido por cada parte: para o réu, sobre o valor da condenação (50% do montante das transferências impugnadas); para o autor, sobre o valor em que sucumbiu (metade das transferências não restituídas e o valor pleiteado a título de dano moral), nos termos do artigo 85, §2º, Código de Processo Civil.

Pelo exposto, voto para NÃO CONHECER da



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

apelação do autor e DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso do réu, para reconhecer a culpa concorrente e limitar a condenação à restituição de 50% do valor das transferências impugnadas, nos termos da fundamentação.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora