



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Registro: 2026.0000047687

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029256-88.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante MELISSA DE SENA FRANÇA, são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A, COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO AGROEMPRESARIAL – SICREDI AGROEMPRESARIAL PR, BANCO BTG PACTUAL S.A e COOPERATIVA DE CRÉDITO, POUPANÇA E INVESTIMENTO VANGUARDA - SICREDI VANGUARDA PR/SP/RJ.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª 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 RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Voto nº 37348

Apelação Cível nº 1029256-88.2025.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelante: Melissa de Sena França

Apelados: Itaú Unibanco S/A, Cooperativa de Crédito de Livre Admissão Agroempresarial – Sicredi Agroempresarial Pr, Banco Btg Pactual S.a e Cooperativa de Crédito, Poupança e Investimento Vanguarda - Sicredi Vanguarda Pr/sp/rj

Juiz de Direito: Dr(a). Rodrigo Ramos

APELAÇÃO. Ação indenizatória. Autora vítima de crime de estelionato efetivado mediante golpe do falso advogado. Pedidos improcedentes. Pleito de reforma. Possibilidade, em parte. 1. Responsabilidade dos réus Itaú e BTG. Relação de consumo reconhecida. Alegação de falha na prestação do serviço bancário por falta de bloqueio de transações atípicas. Inexistência de coação, interceptação ou falha sistêmica. Autora com capacidade de discernimento para suspeitar da abordagem. Instituições financeiras que se limitaram a executar ordens legítimas da correntista, mediante uso regular dos dispositivos de segurança. Aplicação do conceito de causalidade adequada. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. Inexistência de nexo de causalidade entre o serviço bancário e o dano. Improcedência mantida. 2. Banco Cooperativo Sicredi. Contestação limitada ao acionamento do mecanismo especial de devolução. Inexistência de contestação a respeito da abertura das contas, mediante fraude, que se beneficiaram das transferências. Relatório do setor de segurança da própria instituição que recomendou o encerramento das contas fundado em “perfil suspeito. Alegação de excludente de responsabilidade oriunda da ação de terceiros. Impossibilidade. Súmula nº 479, do E STJ.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Contas beneficiadas abertas de forma fraudulenta. Inexistência de qualquer mecanismo de segurança ou confirmação em relação ao suposto titular. Risco da atividade. Relação de consumo (inteligência do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil c.c 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor). Dever de restituir dos valores transferidos para as contas abertas irregularmente. 3. Dano moral. Inocorrência. Situação que configura mero aborrecimento. Inexistência de mácula à honra ou subsistência. Fato resolvido pelo ressarcimento do dano material. Deram parcial provimento ao recurso.

Dispositivo: deram parcial provimento ao recurso.

Trata-se de apelação interposta por **Melissa de Sena França**, em face da r. sentença de fls.659/663, proferida pelo MM. Juiz da 1ª Vara Cível do Foro Central, nos autos da ação indenizatória ajuizada contra **Itaú Unibanco S/A, Banco BTG Pactual S/A e Banco Cooperativo Sicredi**, que julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, apela a autora em busca da reforma do *quantum* decido. Sustenta, em síntese, que os réus respondem objetivamente por falhas na prestação do serviço. Aduz que os réus BTG e Itaú foram negligentes no monitoramento das transações e a corré Sicredi em relação à abertura da conta, possibilitando ao estelionatário a materialização do golpe. Pugna pela procedência dos pedidos iniciais (fls.667/672).

Os réus apresentaram contrarrazões (fls.680/696, 697/701 e 702/710), pugnando pela manutenção da r. sentença.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Recurso tempestivo, preparado e regularmente processado.

É o relatório.

Conheço do recurso, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, respeitado o entendimento do d. magistrado *a quo*, dou parcial provimento ao recurso.

Trata-se de ação indenizatória com vistas ao recebimento do montante de R\$86.800,00, bem como, à condenação dos réus ao ressarcimento do dano moral. Argumentou a autora ter sido vítima de golpe praticado por terceiro que, utilizando-se de contato telefônico e aplicativo de mensagens, se apresentou como se fosse seu advogado e mediante artifício, induziu-a à realização de transferências bancárias, que totalizaram o montante de R\$86.800,00. Alegou que os réus bancos Itaú e BTG falharam na prestação do serviço ao permitirem a transferência de valores atípicos. Além disso, argumentou que a Sicredi foi negligente ao permitir a abertura fraudulenta de contas bancárias.

De seu turno, o Banco Cooperativo Sicredit alegou que o fato narrado na inicial não ostenta relação com o serviço prestado. Argumenta que não houve falha na prestação do serviço, mas, culpa exclusiva da vítima aliada à conduta de terceiro. Afirmou que acionou o mecanismo especial de devolução, no entanto não havia saldo nas contas beneficiadas. Pugnou pela improcedência dos pedidos iniciais.

Os réus Itau e BTG ofereceram contestação afirmando a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

inexistência de falha. Aduziram que as transações foram realizadas pela autora mediante utilização de senha. Argumentaram que as transferências não excederam os limites previamente estabelecidos e que o mecanismo especial de devolução foi acionado. Pugnaram pela improcedência da demanda.

Sobreveio a r. sentença pela qual o d. magistrado *a quo* julgou improcedentes os pedidos iniciais com fundamento na inexistência de falha na prestação do serviço (fls.659/663).

A relação jurídica estabelecida entre as partes está inserida no âmbito das relações de consumo. Todavia, na hipótese, não há se falar em responsabilidade dos réus Itaú e BTG, à medida que os fatos postos *sub judice* não derivam de falha na prestação do serviço dessas instituições.

O dano restou incontroverso nos autos. Contudo, a causa do evento danoso – estelionato praticado por terceiro, com contribuição determinante da própria autora – não pode ser imputada à falha do serviço disponibilizado pelos réus Itaú e BTG.

À luz dos autos, a fraude materializou-se porque terceiro, por meio de contato telefônico e mensagens, se identificou como suposto advogado da autora e solicitou a transferência de numerário.

O pedido de ressarcimento veio fundado em suposta falha quanto à inexistência de bloqueio das transações, mas não há nos autos qualquer elemento que demonstre que os bancos Itaú e BTG tenham se conduzido com negligência ou descumprido deveres contratuais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Somado a isso, a autora não comprovou que o número com o qual interagiu realmente pertencia ao seu advogado, circunstância que seria suficiente para obstar a fraude.

Ainda que tenha sido induzida a erro por terceiro, não há nos autos indícios de coação, interceptação ou manipulação técnica do sistema bancário. Ademais, a autora é empresária, e possui grau de instrução e discernimento suficientes para, ao menos, suspeitar da abordagem recebida. A expectativa de diligência mínima do consumidor, especialmente diante de contatos não verificados, não pode ser desconsiderada. A conduta da autora, ao realizar os pagamentos sem qualquer confirmação prévia, contribuiu de forma decisiva para o resultado danoso, afastando a responsabilidade dos bancos Itaú e BTG.

Como já dito, no caso, os bancos apenas atenderam às ordens legítimas da titular da conta, mediante uso regular dos dispositivos de segurança, o que afasta a alegada falha na prestação do serviço, especialmente quando não demonstrada a incompatibilidade das transações à movimentação regular da autora.

Nesse sentido, preceitua o artigo 14, parágrafo terceiro, da legislação consumerista:

“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,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§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”.

Tais elementos permitem concluir pela inexistência de falha na prestação do serviço, vez que o fato decorreu de culpa exclusiva da autora, aliada à conduta de terceiro.

Não há se falar, tampouco, em incidência da Súmula nº 479 do E. STJ, porquanto não se trata de hipótese de prejuízo causado ao cliente em razão de insegurança do sistema, mas de fato imputável exclusivamente ao consumidor e a terceiros, não tendo os réus Itaú e BTG contribuído para o evento danoso.

Assim, considerando que a autora não provou a falha na prestação do serviço dos bancos BTG e Itaú, acertada a improcedência dos pedidos iniciais.

Quanto ao corréu Banco Cooperativo Sicredi, cediço que é notória a ocorrência de inúmeros golpes perpetrados diuturnamente, fato a exigir atenção e cautela nas transações, especialmente aquelas mais onerosas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Na hipótese dos autos, conquanto o corréu afirme a tentativa de recuperação de valores por meio do mecanismo de recuperação de valores, deixou de contestar a alegação de inobservância das cautelas de praxe para a abertura de contas bancárias.

Assim dispõe a Resolução nº 2.025 de 1993 do Banco Central, *in verbis*:

“Art. 3º As informações constantes da ficha-proposta, bem como os elementos de identificação e localização do proponente, devem ser conferidos à vista de documentação competente, observada a responsabilidade da instituição pela verificação acerca da exatidão das informações prestadas.”

O corréu Banco Cooperativo Sicredi tampouco manifestou-se acerca do relatório de prevenção de fraudes elaborado pelo centro administrativo da instituição, no qual há recomendação de encerramento das contas em razão do “perfil suspeito” (fl.367).

Observe-se que não há um único documento a respeito das contas beneficiadas, de modo que, impossível verificar a eventual observância das normas relacionadas à abertura de conta.

Se de um lado, as operações impugnadas foram efetuadas, em razão da atuação de terceiro, o que a princípio, coadunar-se-iam com a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, por outro lado, o corréu Banco Cooperativo Sicredi não refutou a informação, no sentido de que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

negligenciou na abertura das contas, omitindo-se quanto à conferência da autenticidade dos dados e de documentos, o que afasta a incidência da norma em comento.

A possibilidade de abertura da conta na forma digital não se presta a excluir a responsabilidade do réu, pois, em se considerando o risco da atividade, incumbe-lhes providenciar mecanismos de autenticação hábeis a conferir maior segurança a tais contratações.

Nesse sentido, não nos é dado olvidar da responsabilidade do requerido, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade (CC, art. 927, par. único), bem como, do reconhecimento da responsabilidade objetiva (CDC, art. 14, *caput*).

Nesse sentido, o entendimento da Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

No mesmo diapasão, julgado do referido Sodalício:

“(...) 1. A instituição financeira nada mais é do que uma fornecedora de produtos e serviços, sendo certo que a sua responsabilidade é objetiva nos termos do art. 14, caput, da Lei 8.078/90, encontrando fundamento na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual, todo aquele que se dispõe a fornecer



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

em massa bens ou serviços deve assumir os riscos inerentes à sua atividade independentemente de culpa.

2. Súmula 479/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 (...)". (AgRg no AREsp 602968 / SP – Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j. 02/12/2014, v.u.)

O fato tratado nos autos compreende hipótese típica de risco do negócio. Ensina Sergio Cavalieri Filho que:

“Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente da culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.” (Cavalieri Filho, Sergio – Programa de responsabilidade civil / Sergio Cavalieri Filho. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2014 – p.544).

Nesse contexto, impõe-se ao réu Banco Cooperativo Scredi a obrigação de restituir o valor de R\$86.800,00, atualizado e com



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

juros de mora a contar do desembolso.

A respeito do dano moral ao dano moral, à luz dos autos, extrai-se que a autora não demonstrou a ocorrência de eventual prejuízo concreto, como lhe incumbia.

Com efeito, não há notícias de negatização dos dados da autora, eventuais dificuldades financeiras, decorrentes dos fatos ou ainda qualquer outra situação vexatória.

Ademais, não se pode deixar de considerar que a autora, ainda que inocentemente, contribuiu para o evento e talvez pudesse evitá-lo, procurando a sua advogada, por meio de outro contato telefônico, em detrimento de seguir as orientações do interlocutor, manifestamente suspeito.

Desse modo, embora desconfortável a situação a que se sujeitou a autora, não se revela suficiente para a caracterização do dano moral, que se configura como “(...) *a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo*” (Programa de responsabilidade civil, 2ª ed., SP: Malheiros, 1998, p. 78, apud Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade civil, 8ª ed., SP:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Saraiva, 2003, p. 549/550)” (4ª Câmara de Direito Privado, Apelação n.º 0008073-46.2008, Rel. Des. Teixeira Leite, j. 21/08/2014, v.u.).

Nesse sentido há precedentes similares deste E. Tribunal:
APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débitos. Extravio do cartão de crédito. Despesas não usuais contraídas em curto período de tempo até que a titular constatasse a perda. Débitos não reconhecidos e contestados imediatamente perante a operadora. Segurança do sistema insuficientemente provada, ainda que alegada a necessidade de senha para as transações. Ausência de comprovação da culpa exclusiva do consumidor. Prova que cabia ao fornecedor dos serviços financeiros. Dívidas insubsistentes. Dever de restituição corretamente reconhecido pela sentença. Danos morais não ocorrentes. Fatos insuscetíveis de justificar o reconhecimento de abalo aos direitos da personalidade. Circunstâncias que não extrapolam a esfera de normalidade da vida cotidiana. Sentença reformada no ponto. Indenização afastada. Recurso parcialmente provido. (Apelação n.º 1111767-32.2014.8.26.0100 Relator(a): Flávio Cunha da Silva; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 22/06/2016; Data de registro: 24/06/2016)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÍVIDA CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS – Saques indevidos na conta do autor, em decorrência do furto de seu cartão de crédito – Estorno dos valores indevidamente sacados pelo banco – Fato incontroverso – Alegação inicial de que lhe foram cobrados encargos em razão da indevida retirada de numerário, causando-lhe danos de ordem moral – Inexistência de danos morais – Ausência de comprovação de qualquer prejuízo passível de indenização – Meros dissabores que não se confundem com abalo apto a gerar indenização por danos morais – Sentença de parcial procedência que deve ser mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.
(Apelação nº1001933-32.2015.8.26.0077 Relator(a): Spencer Almeida Ferreira; Comarca: Birigüi; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 28/10/2015; Data de registro: 30/10/2015).

Por fim, considerando o não provimento do recurso da em relação aos réus Banco Itaú e BTG, majoro os honorários dos patronos desses para 15% sobre o valor atualizado da causa,

No entanto, considerando o parcial provimento em relação ao Banco Cooperativo Sicredi, condeno-o ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da autora que fixo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

em 15% sobre o valor atualizado da condenação, pois sucumbiu substancialmente.

Ante o exposto, por meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA
Relatora