



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000061639

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031028-89.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado MÁRCIA MARIA ANJOS DOS SANTOS SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), MARIO SÉRGIO LEITE E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1031028-89.2025.8.26.0002

Apelante: Itaú Unibanco S.A.

Apelada: Márcia Maria Anjos dos Santos

Comarca: Capital

Voto nº 08.830

APELAÇÃO. AÇÃO COMINATÓRIA E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FRAUDE NA ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA EM QUE FORAM EFETUADOS PAGAMENTOS DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO RÉU. 1. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA NA CADEIA DE CONSUMO (ARTS. 7º, 14 E 25, §1º, DO CDC). 2. RÉU QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE SEU ÔNUS PROBATÓRIO. ART. 373, II, DO CPC. 3. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. FORTUITO INTERNO. SÚMULA Nº 479 DO C.STJ. 4. DANO MORAL CARACTERIZADO. 5. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS, CONSISTENTES NOS VALORES QUE FORAM CREDITADOS NA CONTA FRAUDADA E LEVANTADOS POR TERCEIRO. RESSARCIMENTO DOS BENEFÍCIOS QUE A AUTORA FICOU PRIVADA POR INÉRCIA DO BANCO EM PROMOVER A REGULARIZAÇÃO JUNTO AO INSS. 6. “QUANTUM” INDENIZATÓRIO REDUZIDO PARA R\$10.000,00. MONTANTE QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE



**SEM ENSEJAR O ENRIQUECIMENTO
INDEVIDO DO AUTOR. 5. RECURSO
PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de **recurso de apelação** interposto às fls. 318/328 contra a r. sentença proferida às fls. 309/314, nestes autos de ação de indenização por danos materiais e morais, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a instituição financeira requerida a restituir ao INSS os valores do benefício previdenciário indevidamente sacados por terceiros, bem como ao pagamento de lucros cessantes, em valor mensal correspondente ao benefício, e indenização por dano moral, além de impor obrigação de fazer consistente na comunicação formal da fraude à autarquia previdenciária, atribuindo ao réu a sucumbência.

Nas **razões do recurso**, o apelante sustenta a inexistência de falha na prestação do serviço, afirmando que atuou como mero mantenedor da conta vinculada ao benefício previdenciário, cuja abertura e direcionamento seriam de responsabilidade exclusiva do INSS.

Defende que as operações questionadas teriam sido realizadas mediante uso de cartão com '*chip*' e senha pessoal, caracterizando culpa exclusiva de terceiro ou da própria consumidora, o que afastaria o nexo causal e a responsabilidade civil.

Alega, ainda, a inaplicabilidade da Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça, por se tratar de fortuito externo, bem como a inexistência de danos materiais e morais indenizáveis.

Por fim, pugna pela reforma integral da r. sentença para que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sejam julgados improcedentes os pedidos.

As **contrarrrazões** foram oferecidas pela apelada, nas quais requer o não provimento do recurso (fls. 334/345).

Recurso tempestivo e preparado.

É o relatório.

Depreende-se destes autos que a ação está fundada na alegação da autora de que teve aposentadoria por tempo de contribuição concedida em 23/11/2023, NB nº 41/219.833.486-5, mas o benefício foi direcionado para pagamento na conta aberta no Banco Itau, Agência nº 7245, Conta nº 17337-7, a qual desconhece e cujos valores foram levantados indevidamente por terceiros, impedido que pudesse desistir da concessão do benefício para obter o recálculo do mesmo, e ainda foram realizados empréstimos consignados em unidade diversa da federação de seu domicílio. Assim, requereu a indenização por danos materiais referentes aos valores creditados na referida conta, além dos lucros cessantes referentes à diferença do benefício previdenciário que seria obtido após a desistência do anterior. Também pediu a reparação por dano moral, no montante de R\$15.000,00.

A defesa do réu sustentou que atendeu à solicitação do INSS para direcionamento da conta, invocando o fortuito externo e impugnou os danos materiais e morais.

Nesse cenário, a controvérsia recursal se cinge em analisar se a instituição financeira responde civilmente pelos danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária consistente na abertura de conta, realização de saques e contratação de empréstimos consignados em nome da autora, circunstâncias que impediram a regularização de sua situação previdenciária e o recebimento de benefício mais vantajoso, ou se, ao revés, estaria configurado fortuito externo apto a afastar o dever de indenizar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pois bem.

A relação jurídica é típica de consumo, nos termos do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, e conforme a **Súmula nº 297 do C.STJ**.

No mais, tratando-se de relação de consumo e sendo impossível que o autor comprove a inexistência de relação jurídica, competia ao apelante demonstrar a legitimidade da contratação impugnada, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

E, no presente caso, tendo em vista a existência de verossimilhança nas alegações apresentadas pela autora em sua inicial, é aplicável a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, máxime ante a hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor frente à instituição financeira requerida.

Sobre a possibilidade de inversão do ônus da prova, veja-se a explicação de Bruno Miragem:

“1.2.2 Facilitação da defesa e inversão do ônus da prova.

Outro direito de natureza processual que tem enorme importância para defesa do consumidor é o que assegura a facilitação da defesa dos seus direitos. Este contempla tanto a possibilidade de inversão do ônus da prova, quanto, da mesma forma, a inadmissibilidade da produção de provas ou providências desnecessárias pelo fornecedor, que sirvam apenas para fins protelatórios, dada a natureza do direito em causa, como por exemplo, os casos em que há a vedação da denunciação da lide. A justificativa para facilitação da defesa é indiscutivelmente a projeção no processo, da

desigualdade fática estabelecida na relação de direito material.

O CDC, conforme examinamos no item 1.10, da Parte II desta obra, permite a inversão do ônus da prova no processo como espécie de faculdade judicial nas hipóteses de hipossuficiência do consumidor ou verossimilhança das suas alegações. A determinação do que seja a hipossuficiência do consumidor se dá in concreto, devendo o juiz identificar nesse conceito juridicamente indeterminado, em acordo com as regras de experiência, a ausência de condições de defesa processual, por razões econômicas, técnicas o mesmo em face da sua posição jurídica na relação sub judice (é o consumidor que não teve acesso à cópia do contrato, por exemplo).

No mesmo sentido, a verossimilhança, que se vai apresentar como espécie de juízo de probabilidade, segundo as informações das partes no processo, ou seja, em acordo com o que se verifica do disposto no processo, se aquelas informações estariam ou não em acordo com um juízo de razoabilidade ou de probabilidade do que efetivamente tenha ocorrido. Ou mesmo, poderá decidir sobre a suficiência das provas apresentadas pelo consumidor, sendo reconhecido ao fornecedor a necessidade de produzir a contraprova. No caso das relações de consumo o juiz, para verificar a existência ou não de verossimilhança, debruça-se no mais das vezes sobre as práticas conhecidas do mercado, o que normalmente ocorre nas relações entre consumidores e fornecedores, e em informações de domínio público ou particular, desde que todas devidamente explicitadas por ocasião da fundamentação da decisão de inversão do ônus probatório...

...A especialização e sofisticação tecnológica dos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, aliada a

debilidade econômica ou técnica do consumidor na defesa dos seus direitos terá na possibilidade de inversão do ônus da prova, em boa parte das vezes o único recurso em vista da procedência de demanda judicial do consumidor. Mas por outro lado, igualmente, a própria posição dominante do fornecedor na relação de consumo justifica a possibilidade de inversão do ônus da prova. Afinal, é o fornecedor o expert, que normalmente conhece com profundidade aspectos técnicos do produto ou serviço objeto da relação de consumo, e que domina igualmente o processo de contratação, produzindo e mantendo consigo documentos e registros acerca da relação com o consumidor. Não é por outra razão que a hipossuficiência - considerada como impossibilidade de produzir provas sobre determinado fato - decorre não apenas de certas condições econômicas, mas também pelo fato de não possuir o consumidor domínio sobre a formação e desenvolvimento da relação de consumo. E daí justificar-se - como entende a jurisprudência majoritária atualmente - de que esta possibilidade de inversão do ônus da prova ocorra também nas ações civis públicas, em que o autor será o Ministério Público ou as associações". (Miragem, Bruno, Curso de direito do consumidor, 5ª edição, rev., atual.e ampl.; São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014; pág 655/657).

Logo, diante da verossimilhança das alegações e hipossuficiência técnica do consumidor, é cabível a inversão do ônus da prova,

Além disso, nos termos do art. 14, §3º, do CDC, cabe ao fornecedor comprovar que o defeito do serviço não existe ou que o dano resultou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ocorre que o apelante não apresentou documentos comprobatórios da contratação de abertura da conta nº 17337-7, da agência nº 7245, tampouco os instrumentos de contratação dos empréstimos, registros biométricos, gravações ou qualquer outro meio idôneo capaz de demonstrar a anuência da consumidora.

Além disso, os extratos bancários fornecidos evidenciam sucessivos saques em curtos intervalos, em valores padronizados, bem como a contratação de empréstimos consignados em localidades diversas do domicílio da autora, circunstâncias suficientes para se constatar a ocorrência de fraude.

A alegação de que as transações teriam sido realizadas mediante uso de cartão e senha pessoal, por si só, não é bastante para afastar a responsabilidade da instituição financeira, sobretudo, quando inexistente a prova concreta acerca da regularidade da abertura da própria conta e da entrega do cartão à titular.

A falha na segurança do sistema bancário, que permitiu a criação e movimentação de conta sem adequada verificação de identidade, insere-se no risco da atividade econômica explorada, caracterizando fortuito interno.

Ademais, a conduta posterior da instituição financeira, que, embora ciente da fraude, não promoveu de forma célere e eficaz a regularização da situação perante o INSS, contribuiu decisivamente para a manutenção do prejuízo suportado pela autora, a qual iria desistir do benefício concedido para obter o recálculo das contribuições e obter um valor mais vantajoso.

Logo, o nexu causal entre a falha do serviço bancário e o dano experimentado mostra-se evidente.

O indeferimento do pedido de desistência do benefício previdenciário decorreu do registro de saques que não foram realizados pela autora,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fato imputável à deficiência do sistema de segurança da ré.

Em consequência, a consumidora ficou privada do recebimento de verba alimentar, tanto do benefício inicialmente concedido quanto daquele mais vantajoso que pretendia obter, situação que extrapola o mero dissabor cotidiano.

Assim sendo, de rigor o reconhecimento da responsabilidade objetiva do banco réu pelo defeito na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14, do CDC.

A questão é pacífica conforme a **Súmula nº 479 do C.STJ**, a qual dispõe: ***“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 que diz respeito aos danos materiais, de fato, como assinalou o Juízo de origem, o réu deverá ressarcir os prejuízos sofridos pela apelada, consistente na devolução ao INSS de todos os valores pagos desde a concessão do benefício que foram direcionados à conta aberta fraudulentamente, além de ter impedido a autora de receber o benefício mais vantajosos, pois não pode exercer o direito de desistência em virtude de crédito na conta indevida.

Relativamente aos lucros cessantes, a irrisignação igualmente não comporta acolhimento.

O apelante sustenta a ausência de prova concreta do prejuízo material futuro, afirmando que os valores fixados decorreriam de mera conjectura, sem lastro probatório suficiente. O argumento, contudo, não se sustenta à luz do conjunto fático delineado nos autos.

Em verdade, não se trata de lucro cessante em sentido estrito,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mas de dano decorrente da supressão de renda certa e periódica, de natureza alimentar, tratando-se de recomposição patrimonial voltada a restaurar situação jurídica concreta que deixou de subsistir por falha na prestação do serviço bancário, e não de indenização fundada em conjectura ou projeção econômica futura.

Nesse panorama, está comprovado que a autora, embora titular de direito ao recebimento do benefício concedido, deixou de auferi-lo em razão direta da fraude ocorrida na esfera bancária, circunstância que inviabilizou, inclusive, a regularização de sua situação junto ao INSS.

A prova documental revela que, após a ciência da fraude e a interrupção dos pagamentos, a autora permaneceu sem qualquer percepção mensal, não por opção própria, mas porque a instituição financeira não promoveu, em tempo razoável, a devolução dos valores indevidamente sacados nem a comunicação eficaz à autarquia previdenciária. Esse contexto impede o reconhecimento de aleatoriedade do dano.

A r. sentença, com acerto, adotou como parâmetro objetivo o valor mensal do benefício efetivamente concedido e documentalmente comprovado, afastando pretensão mais ampla que não encontrou respaldo probatório. O critério utilizado preserva a razoabilidade da condenação e observa a correspondência direta entre o dano experimentado e a prestação frustrada.

Não se pode exigir da autora prova diversa daquela já produzida, pois o prejuízo resulta da própria supressão do pagamento mensal de verba alimentar, fato incontroverso nos autos. O ressarcimento, nesse ponto, visa recompor situação concreta e determinada, e não assegurar vantagem indevida ou enriquecimento sem causa.

Relativo ao dano moral cabe, no ensejo, a fim de que não parem dúvidas, cabe, no ensejo, definir do que exatamente se trata.

Segundo escólio do I. Wilson Mello da Silva, tal classe de dano consiste em “*lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoa natural de direito em seu patrimônio ideal, entendendo-se por patrimônio ideal, em contraposição à patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja susceptível de valor econômico*” (apud “Direito Civil”, Sílvio Rodrigues, volume IV, Editora Saraiva, 13ª edição, página 208).

Ainda, conforme preleciona o doutrinador Caio Mário da Silva Pereira, “*o fundamento da reparabilidade pelo Dano Moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos. Colocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de Dano Moral como 'qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária, e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor-próprio estético, à integralidade de sua inteligência, às suas feições etc.'* (Traitê de 1^{re} Responsabilité Civile, volume 02, número 525)” (in “Responsabilidade Civil”, Editora Forense, Terceira Edição, página 54).

O dano moral, no caso concreto, resta caracterizado. A autora foi privada, por período relevante, do recebimento de verba previdenciária de natureza alimentar, em razão de fraude ocorrida no âmbito bancário e da posterior ausência de solução eficaz por parte da instituição financeira, circunstância que extrapola o mero aborrecimento cotidiano, atingindo esfera sensível da dignidade da pessoa, o que legitima a reparação.

Não obstante, a indenização por dano moral não se presta à punição desmedida do ofensor, tampouco à concessão de vantagem excessiva à vítima. Seu arbitramento deve observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade objetiva do dano, a extensão do prejuízo experimentado, as condições das partes e a finalidade compensatória e pedagógica da medida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Novamente nos valendo de escólio do **Professor Caio Mário da Silva Pereira**, deve ser observado que *“na ausência de um padrão ou de uma contraprestação, que dê o correspectivo da mágoa, o que prevalece é o critério de atribuir ao juiz o arbitramento da indenização”* (Responsabilidade Civil, 2a ed., Forense, p. 338).

Na hipótese, embora reconhecida a relevância do abalo moral sofrido, o valor fixado na sentença, no importe de R\$15.000,00, mostra-se ligeiramente superior ao patamar que vem sendo adotado em casos análogos, nos quais, ausente repercussão permanente ou dano existencial autônomo, a reparação tem sido fixada em quantia mais moderada.

A redução do montante para R\$ 10.000,00 revela-se suficiente para compensar o sofrimento experimentado pela autora, sem descurar do caráter pedagógico da condenação, preservando o equilíbrio entre a gravidade do ilícito e a resposta jurisdicional. O valor ajustado atende à necessidade de recomposição moral, sem implicar enriquecimento indevido, tampouco esvaziar a função preventiva da indenização.

Sobre o assunto, confira-se os seguintes arestos:

“Apelação Cível. Contrato Bancário. 1. Abertura de conta-corrente em nome de MEI da autora. Fraude de terceiros. Declaração de inexistência da contratação. Responsabilidade objetiva do banco, que responde independentemente de culpa. Súmula 479 do STJ. 2. Danos morais configurados. Manutenção da r. sentença. 3. Majoração dos honorários advocatícios para 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1076407-55.2022.8.26.0100; Relator (a): Roberto Mac



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 27ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2023; Data de Registro: 04/12/2023) (g.n.).

“Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c/c pedido liminar c/c indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência dos pedidos. Inconformismo da autora. Incontroverso que a autora foi vítima de golpe perpetrado por estelionatários que, em seu nome, procederam à abertura de conta-corrente na cidade de Natal/RN, Localidade bem distinta de sua residência em Jardinópolis/SP. Falha na prestação dos serviços evidenciada. Dano moral caracterizado. Autora postula elevação da compensação por danos morais Majoração do 'quantum' indenizatório aplicada. Súmula 362 do E. STJ. Juros do evento danoso. Súmula 54 do STJ. Razoabilidade necessária. Sucumbência exclusiva da ré. Inteligência da Súmula 326 do STJ. Sentença reformada em parte. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000364-59.2022.8.26.0300; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jardinópolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 30/04/2023; Data de Registro: 30/04/2023) (g.n.).

Desse modo, impõe-se a reforma parcial da r. sentença apenas para reduzir a indenização por dano moral ao valor de R\$10.000,00, mantidos os demais termos do julgado.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso, nos termos supra ressaltados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JÚLIO CÉSAR FRANCO

Relator