



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000254763

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031145-14.2023.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante SONIA MARIA DE FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª 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 CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 23 de março de 2026.

THIAGO DE SIQUEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 63.732

APELAÇÃO Nº 1031145-14.2023.8.26.0564

COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

APTE.: SÔNIA MARIA DE FREITAS (JUSTIÇA GRATUITA)

APDO.: BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A.

Ação declaratória cumulada com indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Golpe conhecido como da “falsa central de atendimento” – Autora que realizou transferência via pix para terceiro desconhecido, após ligação de suposto funcionário do banco réu – Inexistência de culpa da demandante – Falha no sistema de proteção dos bancos evidenciada – Operação que destoava do perfil da correntista – Responsabilidade da instituição financeira que é de caráter objetivo, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e do art. 927, parágrafo único, do Código Civil – Ônus da prova que cabe, por isso, ao fornecedor de serviços – Prova de inexistência de defeito na prestação dos serviços não apresentada, nem produzida pelo banco – Responsabilidade da instituição financeira que deve ser reconhecida – Aplicabilidade da Teoria do Risco da Atividade – Dano moral configurado – Indenização cabível, porém não na quantia pretendida na inicial – Sentença reformada para julgar a ação parcialmente procedente – Recurso da autora parcialmente provido.

A r. sentença (fls. 240/242), proferida pelo douto Magistrado Heitor Moreira de Oliveira, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais ajuizada por SÔNIA MARIA DE FREITAS contra BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A., condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade judiciária concedida.

Irresignada, apela a autora, invocando a responsabilidade objetiva das instituições financeiras que permitiram a realização das transações por fraudadores, nos termos da Súmula 479, do Superior Tribunal de Justiça, restando demonstrada a falha na prestação de serviços. Sustenta que “a fraude suportada pela Apelante não

decorreu de culpa exclusiva da consumidora, mas da omissão do Banco em garantir a segurança de suas operações, falhando em monitorar a transação atípica, impedir o acesso fraudulento e adotar mecanismos eficazes de prevenção, de modo que o nexo de causalidade permanece hígido”. Postula, assim, a reforma da r. sentença com a procedência da ação para que seja ressarcida pelos danos materiais e morais sofridos (fls. 245/249).

Contrarrazões às fls. 253/273.

Recurso tempestivo, processado e recebido.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente ação sustentando que *recebera uma ligação de uma pessoa que se identificou como funcionário do banco réu; e que, orientada por ele, realizou uma transferência bancária de R\$1.600,00 para a conta 01717028-8, agência 0500 (pertencente à instituição ré); no entanto, ao dirigir-se presencialmente à sua agência, constatou que fora vítima de um golpe. Por tais motivos, requereu (i) a devolução do valor de R\$1.600,00 e (ii) a condenação da ré ao pagamento de R\$16.000,00 a título de indenização por danos morais.*

Decisão de fl. 55 deferiu a gratuidade da justiça.

A ré ofertou contestação (fls. 60/98). No mérito, argumentou que não tem relação com a lide, e que se houve dano foi porque a autora contribuiu com a sua ocorrência; não houve qualquer fraude bancária ou acesso suspeito na conta corrente da autora. Frisou que todas as transações foram realizadas com IP habitual do cliente e mediante validação do itoken e senha pessoal da autora. Defendeu que não há que se falar em fortuito interno ou responsabilidade do banco réu, eis que a autora, por mera negligência, transferiu espontaneamente valores para terceiros; e que não há falha do banco réu já que não poderia ter bloqueado/impedido transações legítimas realizadas por sua cliente.

Réplica às fls. 171/172.

Decisão de fl. 173 afastou as preliminares de

contestação.

Decisão de fl. 178 deferiu a denunciação à lide de LEONARDO MARTINS.

O denunciado foi citado (fl. 203), mas não apresentou contestação (fl. 204).

Audiência de instrução foi realizada no dia 26/08/2025, oportunidade na qual foi tomado o depoimento pessoal da requerente e foi oportunizada a apresentação de alegações finais (fl. 237).

O douto Magistrado houve por bem, então, julgar a ação improcedente, por entender que os fatos ocorreram por culpa exclusiva da própria vítima.

Com a devida vênia, referido entendimento não comporta ser mantido.

O presente caso deve ser solucionado à luz do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser aplicado seu artigo 14, o qual prevê que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, acrescentando o parágrafo 1º que: “O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se espera; III – a época em que foi fornecido”.

Citado artigo consagra, portanto, a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e, por conseguinte, a culpa presumida deste, a qual somente poderá ser eximida, consoante acrescenta o respectivo parágrafo 3º, se o fornecedor provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

O artigo 6º, inc. VIII, de referido Código, prevê, por sua vez, como um dos direitos básicos do consumidor, “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for

verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.

No caso vertente, além de ser evidente a hipossuficiência da demandante, vê-se que a verossimilhança de suas alegações também se configura, por ter sido vítima de fraude e pela falha na prestação de serviços do banco réu, inexistindo inconsistência no seu relato.

Em face do que foi relatado na inicial, não há como deixar de reconhecer que a autora recebeu ligação de suposto funcionário do banco réu que a convenceu a seguir suas orientações, sob a alegação de que sua conta foi “hackeada” e que deveria realizar a transferência bancária a fim de evitar riscos, dando ensejo à transação impugnada na inicial.

Ainda que se leve em consideração que o golpe se fez sem a interferência e participação do banco, o fato é que as instituições financeiras não podem valer-se deste argumento para eliminar qualquer responsabilidade no caso vertente, considerando que os golpistas tinham acesso aos dados sigilosos da correntista, o que acabou por facilitar a atuação.

A autora registrou boletim de ocorrência (fls. 14/15). Outrossim, nota-se que, ainda que se pudesse considerar que a autora deveria ter tido mais cuidadoso ao receber a ligação e atender às recomendações do suposto funcionário da instituição bancária, importa verificar, porém, que esse tipo de golpe é praticado por pessoas habilidosas, sendo assim, é difícil perceber as artimanhas utilizadas pelos falsários.

Nesta hipótese, caberia ao banco réu, a fim de elidir a sua responsabilidade no caso vertente, o ônus de provar que essas operações impugnadas pela demandante teriam sido feitas regularmente, sem que houvesse falha alguma de sua parte, ou que não poderia ser decorrente de prática fraudulenta, mas neste sentido não apresentaram e nem produziram prova alguma.

Portanto, a simples assertiva de que a realização dessas operações decorreu da culpa exclusiva de terceiros não é suficiente para demonstrar a inexistência de falha na operação aqui

questionada, bem como para evidenciar que teria havido culpa exclusiva ou concorrente da autora pela sua ocorrência.

Observe-se, ademais, que a possibilidade de ocorrer falha na realização de operações bancárias, com a prática de golpes, é conhecida, tal como se dá, nos casos do “golpe da falsa central de atendimento”, conforme tem sido noticiado pela imprensa em geral.

Impunha-se ao réu, por isso, demonstrar que em relação à operação em tela não poderia ter havido esta possibilidade de fraude. Como assim não fizeram, cabível, desse modo, o reconhecimento de sua responsabilidade no caso vertente.

Além disso, verifica-se pelos extratos de fls. 32/34, que a transação autorizada destoava do perfil habitual da correntista, o que serve para demonstrar, também por essa razão, a falha na prestação de serviços.

É forçoso reconhecer, portanto, a responsabilidade do réu pelos prejuízos suportados pela autora, nos termos do art. 14 do CDC, bem como do art. 927, § único, do Código Civil, aplicável, também, no caso vertente e que também consagra a responsabilidade objetiva, com base na teoria do risco da atividade ou do risco profissional.

Ademais, já foi decidida pelo E. STJ, com repercussão geral da matéria:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO.

1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-

se como fortuito interno.

2. *Recurso especial provido*” (REsp 1199782 / PR – rel. Min. Luís Felipe Salomão – Segunda Seção - DJe 12/09/2011).

Este entendimento restou consagrado pela Súmula 479 de referida Corte Superior, assim enunciada: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias*”.

É forçoso reconhecer, portanto, a responsabilidade do réu quanto ao ressarcimento dos danos materiais sofridos pela autora, nos termos da Súmula 479 do STJ, diante da falha na prestação de seus serviços.

Cabível, assim, o ressarcimento dos danos materiais sofridos pela autora, no valor de R\$ 1.600,00, a serem apurados em liquidação de sentença, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o desembolso e de juros de mora, desde esta mesma data (Súmula n. 54 do E. STJ). Cabe observar neste aspecto que de acordo com o artigo 389, § único, e art. 406, ambos do Código Civil, com nova redação da Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e, em relação aos juros moratórios incide a taxa legal (SELIC menos IPCA).

Cabível, igualmente, a indenização por danos morais postulada pela autora, uma vez reconhecida a falha do banco pelo golpe que sofreu e pelos graves dissabores que suportou em face disso, inclusive com a realização de transferência via pix de valor expressivo, configurando, assim, a ocorrência de dano imaterial, posto que decorre ipso facto do próprio ato lesivo praticado contra a demandante.

No que diz respeito à fixação do montante da indenização por danos morais, importa observar que, na ausência de um critério objetivo estabelecido em lei para quantificá-lo, seu arbitramento é feito, por isso, com certa discricionariedade pelo julgador, atento sempre, porém, à gravidade do dano moral sofrido pelo lesado, à condição ou necessidade da vítima e à capacidade do ofensor, além do fator de

dissuasão.

Conforme já se decidiu a este respeito, a indenização por 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 ou 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, atento 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”* (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

Da mesma forma, também decidiu referida Corte no sentido de que *“A indenização por dano moral deve ter cunho didático, de modo a coibir reincidência do causador do dano sem enriquecer a vítima”* (AgRg no REsp 944792/PE, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, 3ª T., j. 02.08.07, DJ 20.08.07, p. 281).

Não se deve olvidar, outrossim, conforme esclarece Carlos Roberto Gonçalves, trazendo à baila lição de Maria Helena Diniz, que *“a reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e de satisfação compensatória, tendo função: a) penal ou punitiva, constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa – integridade física, moral e intelectual – não poderá ser violado impunemente, subtraindo-se o seu ofensor às conseqüências de seu ato por não serem reparáveis; e b) satisfatória ou compensatória, pois, como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada. Não se trata, como vimos, de uma indenização de sua dor, da perda de sua tranquilidade ou prazer de viver, mas de uma compensação pelo dano e injustiça que sofreu, suscetível de proporcionar uma vantagem ao ofendido, pois ele poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender às satisfações materiais ou ideais que repute convenientes, atenuando, assim, em parte, seu sofrimento”* (in “Responsabilidade Civil”, Ed. Saraiva, 9ª ed., págs. 584/585).

Ora, na espécie vertente, atento a tais diretrizes

e às circunstâncias do presente caso, consoante foi supra ressaltado, bem como tendo-se em vista a finalidade desta indenização, afigura-se razoável e condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pela apelante, com a condição socioeconômica desta e a capacidade do réu o valor fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser corrigido monetariamente a partir da data do julgamento deste recurso (Súmula n. 362 do E. Supremo Tribunal Federal) e acrescido de juros de mora, a contar do evento danoso (Súmula n. 54 do E. STJ). Observe-se para tanto que, de acordo com o artigo 389, § único, e art. 406, ambos do Código Civil, com nova redação da Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção monetária e, em relação aos juros moratórios incide a taxa legal (SELIC menos IPCA).

Mencionado valor revela-se condizente com a gravidade do abalo moral sofrido pela demandante, não sendo o caso, por isso, de ser arbitrado na quantia pretendida na inicial, qual seja, de R\$ 16.000,00, por ser, à evidência, excessiva e incompatível com a gravidade do abalo moral que sofreu, bem como com a finalidade da indenização em tela.

Cumprido observar que, de acordo com a Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, *“na ação de indenização por dano moral a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”*.

Conclui-se, portanto, que a irresignação da autora merece ser acolhida para julgar a ação parcialmente procedente, a fim de condenar o réu à restituição do dano material sofrido pela autora, bem como no pagamento da indenização por danos morais, conforme consta no corpo deste v. acórdão.

Em razão da procedência da presente ação, caberá ao réu arcar integralmente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios da autora arbitrados em 20% do valor da condenação.

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, conseqüentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.

Ante o exposto, voto por dar parcial provimento ao recurso da autora.

Thiago de Siqueira
Relator