



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000100567

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034391-14.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante/apelado TARGET MEIO DE PAGAMENTOS S.A., são apelados/apelantes ITAÚ UNIBANCO S/A e JOSÉ CARLOS MARI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte a ambos os recursos, V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JACOB VALENTE

relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação Cível nº:

1034391-14.2024.8.26.0554

Apelantes: ITAÚ UNIBANCO S/A. / TARGET MEIO DE PAGAMENTOS S/A.

Apelado: JOSÉ CARLOS MARI

COMARCA: SANTO ANDRÉ

VOTO 46.131

*INDENIZATÓRIA – Operações fraudulentas nas conta-corrente e digital da parte autora mantidas nas instituições financeiras corrés, após uma variação do chamado 'golpe da central falsa', no qual foram autorizados empréstimos, pagamentos de boletos e transferência via 'pix' - Pedido cumulado de indenização por danos morais em R\$ 20.000,00 - Contestações sob assertiva de ausência de falha na prestação dos serviços decorrente da culpa exclusiva da parte autora - Pretensão julgada antecipada e parcialmente procedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras corrés ao não bloquearem ante movimentações atípicas do perfil do correntista, determinando o estorno de valores, com repetição dobrada, mas sem fixação de danos morais - Irresignação recursal apenas das corrés reiterando os argumentos das suas contestações, com pedido de afastamento da repetição de valores - RESPONSABILIDADE OBJETIVA – Circunstância em que golpes, com muitas variações, se propagaram nos ambientes remotos desde a pandemia do COVID-19, com certa sofisticação tecnológica, de modo que cabe aos sistema de monitoramento dos agentes

financeiros/bancários, e congêneres, a identificação de acessos não autorizados ou movimentações 'fora do perfil' do cliente - Situação, no caso em testilha, que apesar de ter sofrido o golpe, as transações sequenciais e fora do seu perfil deveriam ter sido bloqueadas nos sistemas de monitoramento das corrés, até confirmação da sua idoneidade - Aplicação do preceito da Súmula 479 do S.T.J. - Estorno das operações de rigor com retorno das contas ao status quo ante - REPETIÇÃO - Desídia da parte autora que justificou a não ocorrência de dano moral e também para afastar a dobra na repetição de valores - Sentença ajustada nesse último ponto - Apelações parcialmente providas.*

1 - Trata-se de ação ordinária de indenização por danos materiais e morais, estes no montante de R\$ 20.000,00, advindos de golpe perpetrado por terceiros contra as contas-correntes da parte autora mantidas nas instituições financeiras corrés. Diz que recebeu ligação da 'central de relacionamento' do corréu Itaú noticiando transação suspeita, e, desconfiado, encerrou a conversa e ligou para o '0800' do suporte para confirmar, quando foi informado que nada de errado havia ocorrido. No dia seguinte (05/06/2024) recebeu o contato de suposto gerente (Gabriela) para confirmar seus dados ante a reclamação do dia anterior, e, nesse momento, houve uma série de transações com pagamento de boleto, empréstimos e transferência para sua conta junto a outra corré, Target, onde mais operações fraudulentas foram consolidadas fora do seu perfil. Imputa falha na prestação dos serviços de ambas. Foi indeferida antecipação de tutela para suspensão dos descontos do empréstimo (fls. 79/80).

Nas contestações de fls. 171/181 e 251/261 as corrés apontam, no mérito, que não houve falha nos seus serviços, eis que as operações foram feitas pelo próprio autor, sem qualquer indício de fraude aparente, sendo o episódio fruto da sua culpa exclusiva. Negam

ocorrência de dano moral, que se reconhecido deve ter indenização razoável e proporcional. Juntaram documentos (fls. 195/214 e 262/280).

Na sentença de fls. 312/315 a pretensão foi julgada antecipada e parcialmente procedente pela Juíza Adriana Bertoni Holmo Figueira, ante o convencimento de que houve falha na prestação dos serviços das instituições financeiras corrés, eis a despeito da parte autora ter sido ludibriada pelos golpistas, as transações foram consolidadas fora do seu perfil usual, o que deveria ter sido motivo de alerta aos sistemas anti-fraude das mesmas, tanque que algumas tentativas foram bloqueadas pela corré Target. Por consequência declarou a inexigibilidade do empréstimo de R\$ 9.000,00 e determinou o estorno das operações, com repetição dobrada do quanto descontado das contas da parte autora, mas sem conotação de dano moral. A sucumbência ficou fixada em 10% das condenações sofridas por ambas as corrés.

Os corréus, inconformados, apelam (fls. 337/356 e 359/370), reiterando, em síntese, os mesmos argumentos das suas contestações, pedindo, alternativamente, a não restituição, e dobrada, de valores pelo descuido da parte autora.

Contrarrazões ofertadas as fls. 376/398, fechando-se o arco do contraditório.

É o relatório do essencial.

2.1 – DA ADMISSÃO DO RECURSO

As apelações de fls. 337/356 e 359/370, tempestivas em função da interrupção de prazo operada pelos embargos declaratórios de fls. 318/322 e 323/325, e preparadas (fls. 358 e 372), são admitidas nos termos dos artigos 932, inciso VIII; 1.007; 1.010, § 3º; e 1.012, do C.P.C., com a ratificação deste colegiado.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO RELACIONAMENTO BANCÁRIO

Leitura da inicial revela que a parte autora foi, ao que tudo indica, vítima do chamado golpe 'da falsa central', cujo *modus operandi*, com algumas alterações entre um caso e outro, envolve o recebimento de SMS ou chamada noticiando movimentação suspeita na

conta-corrente e pedindo para a vítima ligar imediatamente para o número do SAC anotado no verso do seu cartão, se encaminhar para algum terminal de autoatendimento ou a partir do seu próprio celular, onde, por meio de engenharia social de 'falso atendimento', ela é convencida a fazer operações que acredita ser de bloqueio/desbloqueio, mas em verdade está habilitando dispositivos externos ou liberando pagamentos até sua conta estar completamente drenada.

Esse relato combinado com o Boletim de Ocorrência copiado as fls. 28/31 denota a provável dinâmica: **a-)** em algum momento interceptaram alguma operação de interesse da parte autora e emularam o telefone da central para colher mais dados, a partir de falso gerente (fls. 262); **b-)** é muito provável, pela captura das telas de celular de fls. 254, que a parte autora foi convencida a confirmar algumas transações, dentre elas alguma que deu acesso remoto às contas cadastradas no celular, dentre elas a da corrê Target, o que permitiu que o golpe fosse ampliado para um ambiente de menor restrição e controle; **c-)** as transações foram feitas de forma sequencial e no esgotamento de recursos existentes com a celebração de empréstimo para aumento momentâneo do saldo, situação típica de golpes cibernéticos (fls. 35 e 45).

Portanto, tem razão as corrés quando alegam que as transações foram autorizadas pela senha pessoal e/ou token da parte autora, sendo que o 'PIX' de R\$ 5.000,00 entre a conta Itaú e conta digital Target foi autorizado no seu próprio aparelho, no entanto, sem tempo hábil para o bloqueio da conta antes da efetivação de qualquer transferência.

Note-se que tais golpes são amplamente conhecidos nos departamentos de segurança de qualquer instituição financeira minimamente organizada, sendo esperado que ofereçam serviços com tecnologia suficiente para segurança de dados e monitoramento permanente de transações fora do 'perfil' usual do cliente, inclusive com ajuda de inteligência artificial. Não se antevê qual seria a dificuldade das corrés terem um algoritmo para analisar a movimentação usual de cada cliente e sistemas de biometria e monitoramento remoto em terminais de autoatendimento fora das suas agências ou pelo app instalado em aparelhos móveis.

Em resumo, existem duas situações

corriqueiras no campo das fraudes bancárias: **a-)** o próprio correntista (ou seu mandatário) ao efetuar alguma transação na agência, em quiosque eletrônico ou em sítio da internet, tem sua operação 'interceptada' por terceiro ou mesmo a retenção indevida do seu cartão, para posteriormente serem feitos saques, compras e contratações fraudulentas, mediante a clonagem destes dados; **b-)** o estelionatário, mediante ardil, sequestro ou cárcere privado, fora da esfera de segurança da instituição financeira, consegue obter o cartão e senha ou estes dados para clonagem (situação verificada nas 'maquinetas' de intermediação de pagamento em alguns estabelecimentos comerciais), para posteriormente efetuar as operações fraudulentas.

No contexto da hipótese 'a', fica evidente o 'fortuito interno' pela falha na segurança, o que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira. E é sobre essa hipótese que a jurisprudência sedimentou o dever da reparação integral, segundo o verbete 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"***.

Já na hipótese 'b', apesar do aparente 'fortuito externo', eis que a instituição financeira não teria como evitar os crimes de 'meio', cabe a consideração em cada caso em concreto, para aferir se ela não podia 'evitar' as suas consequências.

Nesse contexto, como o relato na inicial é enquadrado na hipótese 'a' e as corrés não demonstraram que seus sistemas internos de segurança foram hábeis o suficiente para impedir ou dificultar a consolidação de transações 'fora do perfil' do seu cliente, não há dúvidas da sua responsabilidade objetiva, resultando na obrigação de ressarcir os prejuízos materiais por aquele sofrido, retornando-se a conta ao *status quo ante*, ou seja, na situação em que se encontrava no dia 04/06/2024.

Por outro lado, como a parte autora também não foi cuidadosa no episódio e ainda ficou com saldo na sua conta-corrente ao que parece, não há que se falar em 'ato ilícito' praticado pela instituição financeira ré para ensejar dano moral, sendo o episódio oriundo de 'inadimplemento contratual' (falha na segurança) e de aborrecimento para o procedimento de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

bloqueio. E, por esse mesmo raciocínio, a repetição de eventuais valores deverá ser 'simples', ficando a sentença reformada nessa parte.

2.3 - ANÁLISE FINAL

Estabelecida a fundamentação analítica determinada pelo artigo 489, § 1º, do C.P.C., conclui-se pela reforma pontual da sentença para excluir apenas a dobra na repetição de valores que foram subtraídos das contas da parte autora, retornando as mesmas ao *status quo ante* da fraude, conforme tópico anterior.

Vencidas em maior extensão no âmbito recursal, fica acrescida a quantia de R\$ 1.000,00 (mil reais) sobre a verba honorária fixada em desfavor de cada corré na sentença.

3 - Destarte, nos termos acima especificados, dá-se provimento parcial aos apelos.

JACOB VALENTE
Relator