



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000219819

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035802-79.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados/apelantes SILVIO JOSE PIOVANI (ESPÓLIO), SUSANA MARIA BARBOSA PIOVANI (HERDEIRO), VITOR BARBOSA PIOVANI (HERDEIRO) e SILVIO JOSE PIOVANI JUNIOR (HERDEIRO).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do autor, e negaram provimento ao recurso do banco réu.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 14 de março de 2026.

ADEMIR BENEDITO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 57406
APEL. N°: 1035802-79.2023.8.26.0602
COMARCA: SOROCABA
APTES. : ITAÚ UNIBANCO S/A E SILVIO JOSE PIOVANI
(ESPOLIO)
APDOS. : OS MESMOS

Apelação – Ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por danos materiais e morais – Parcial procedência – Fraude bancária praticada por estelionatários contra a conta do autor – Réu se negou a cancelar três (3) contratos de empréstimo atribuídos ao correntista e a ressarcir a quantia indevidamente retirada de sua conta bancária, além de débitos lançados em cartão de crédito não solicitado pelo requerente, ao argumento de não haver falha na prestação do serviço – Caracterizada, no caso, falha na prestação do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor – Fortuito inerente à atividade explorada pelo banco – Dano material devido – Dano moral caracterizado – Reconhecido o direito à reparação, cuja verba ora fixada está alinhada ao comumente arbitrado por esta Câmara Julgadora em casos análogos – Ação julgada totalmente procedente – Recurso do autor provido e desprovido o do réu – Sentença parcialmente reformada.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito e indenizatória por danos materiais e morais, ajuizada por SILVIO JOSE PIOVANI em face do ITAÚ UNIBANCO S/A, fundada na ocorrência do denominado “golpe do motoboy”.

Pela r. sentença de fls. 190/198, integrada pela r. decisão de fls. 235/236, cujo relatório se adota, o feito foi julgado parcialmente procedente, para:

Declarar a inexigibilidade dos débitos provenientes dos contratos de empréstimo n° 00017948354, n° 000002467761884 e n° 000002456622089, bem como do débito relativo às despesas do cartão de crédito final 4452;

Condenar o réu a restituir à parte autora os valores das parcelas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

provenientes do empréstimo consignado (contrato nº 00017948354), debitadas no benefício previdenciário do autor até a cessação dos descontos determinada pela tutela de urgência concedida, bem como restituir ao autor os valores das parcelas e respectivos encargos debitados na conta bancária do postulante provenientes dos contratos de empréstimo nºs 000002467761884 e 000002456622089 até a cessação desses descontos decorrente do cumprimento da tutela provisória, tudo a ser atualizado monetariamente e com juros de mora desde a citação.

Em razão da sucumbência recíproca, o julgado condenou cada parte ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, arcando o autor com 1/3 e o réu com o restante, observada a gratuidade processual.

Inconformadas, ambas as partes apelam.

O réu (fls. 214/227), em síntese, busca afastar sua responsabilidade. Assevera a não ocorrência de qualquer falha na prestação dos serviços, de fraude bancária ou de acesso suspeito na conta corrente do autor, sendo que todas as transações foram realizadas mediante cartão dotado de chip e senha pessoal. Alega que os prejuízos sofridos não foram causados por funcionários do banco, mas por golpistas e pela conduta do próprio apelado que, de forma imprudente, seguiu orientações de terceiros e entregou seus cartões da conta bancária, agindo sem a cautela mínima esperada. Defende que os empréstimos foram contratados e os créditos disponibilizados na conta do autor, cumprindo o réu com sua obrigação de autorizar transações regulares, ausente, portanto, falha na prestação do serviço. Diz não haver provas de vazamento de dados internos do banco, como informações pessoais do cliente. Advoga a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, já que se trata de fortuito externo, e que o ilícito se deu por culpa exclusiva de terceiro, fora das dependências do banco, o que afasta sua responsabilidade (CDC, art. 14, §3º, I e II). Volta-se contra a declaração de inexigibilidade dos débitos impugnados, e das despesas no cartão de crédito final 4552. Sustenta a inoccorrência de danos materiais indenizáveis e pede provimento ao recurso, para a reforma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da decisão proferida e, ainda, o afastamento de sua condenação em honorários advocatícios.

Já o autor (fls. 241/245), em resumo, insiste em fazer jus aos danos morais indenizáveis e pede o provimento do apelo para a condenação da instituição financeira ao pagamento do importe de R\$15.000,00 (quinze mil reais), a esse título.

Recursos tempestivos, preparado o do réu e isento de preparo o do autor, com contrarrazões, respectivamente, a fls. 251/256 e 257/261.

É o relatório.

O autor se qualifica como consumidor, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do CDC, aplicando-se, assim, as disposições do Código de Defesa do Consumidor.

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo, inteira aplicação tem o art. 14 da Lei nº 8.078/90, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que a instituição requerida deve realmente responder, independentemente da prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados ao requerente.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco profissional, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente do réu, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art 14, §3º, inciso II, do CDC), o que não se verifica, *in casu*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da prova, competindo ao requerido a demonstração da improcedência das alegações contidas na inicial, e a regularidade das operações bancárias atribuídas ao requerente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

No caso dos autos, o autor alega, em síntese, ter sido vítima de um golpe financeiro ao receber ligação telefônica na qual o interlocutor se identificou como funcionário do banco requerido, onde o autor é correntista, e lhe orientou a uma série de procedimentos com vistas a sanar uma tentativa de golpe que teria sido realizada contra sua conta bancária, inclusive o orientou a realizar ligação para um número por ele fornecido, o que foi feito pelo autor quando falou com outro suposto funcionário do banco réu, o qual se apresentou como preposto do setor de segurança, e solicitou do cliente da instituição a confirmação de dados pessoais e bancários a pretexto de identificar os fraudadores, orientando-o, ainda, a realizar transferências via PIX e TED, e a entregar seus cartões bancários a um "motoboy" que iria em sua residência buscar os plásticos, o que foi feito, mas que configuraram esses procedimentos, em verdade, em golpe contra o requerente. Aduziu que ao final desse proceder, verificou a contratação de três (3) empréstimos em seu nome, um (1) consignado no valor de R\$71.203,09, e dois (2) empréstimos pessoais nos valores de R\$2.661,51 e de R\$69.236,12, além de ter havido a habilitação de um cartão de crédito em seu nome, final 4552, meio através do qual efetuaram uma compra no valor de R\$215,00. Contestou todas as operações, registrou Boletim de Ocorrência, mas o réu se recusou a cancelar as operações contestadas, o que motivou o ajuizamento da presente ação.

O banco, por seu turno, asseverou que os atos que ensejaram os alegados danos ao autor foram praticados por terceiros golpistas que nenhuma relação tem com o banco requerido, e que em nada contribuiu para a ocorrência dos fatos narrados. Sustentou, ainda, não haver nexos de causalidade entre qualquer conduta sua e os danos que o autor afirma ter suportado, os quais decorreram de culpa exclusiva do requerente-consumidor ou fortuito externo.

Pois bem.

A matéria trazida a exame já é conhecida desta C. Câmara Julgadora que teve oportunidade de se pronunciar no julgamento do **Agravo de Instrumento nº 2266860-62.2023.8.26.0000**, realizado em **27.11.2023**, que foi **provido para confirmar a tutela de urgência deferida monocraticamente** por este Relator, nos termos do Acórdão colacionado a fls. 110/116, em Julgado que restou assim ementado:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"Agravo de instrumento – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória por danos materiais e morais – Transações bancárias não reconhecidas pelo autor – Tutela de urgência indeferida – "Golpe do motoboy" – Fraude de terceiro – Discussão judicial quanto à existência de dívida – Celebração de três (03) empréstimos bancários em curto espaço de tempo, sendo que dois deles foram 'contratados' no mesmo dia – Movimentações bancárias realizadas seguidamente via PIX a débito junto à conta corrente do autor nas mesmas datas dos empréstimos e em benefício de dois favorecidos – Comportamento que, embora não pareça ser compatível com o perfil do cliente, não foi detectado pelo sistema de segurança do banco – Verossimilhança das alegações – Risco de dano processual e material imediato – Suspensão da exigibilidade dos débitos questionados, sob pena de multa, determinada nesta instância recursal – Recurso provido – Decisão reformada."

Com efeito, embora não haja demonstração de que tenha ocorrido vazamento de dados, é certo que, de alguma maneira que se desconhece, o terceiro de má-fé que entrou em contato com o autor, por meio de ligação via telefone, tinha o conhecimento de informações sigilosas pertencentes à conta bancária, conferindo credibilidade ao contato.

Denota-se, portanto, que o autor foi vítima de fraude bancária, na qual terceiros desconhecidos invadiram sua conta bancária e realizaram diversas movimentações indevidas, como a contratação de empréstimos, transferência dos valores creditados, além da contratação e habilitação de cartão de crédito em nome do autor, meio através do qual efetuaram despesas.

Assim, o fato de terceiro – as transações terem sido efetivadas por fraudador – não exclui a responsabilidade do requerido, pois esta decorre de sua atividade, sendo a ele inerente. Portanto, deve o réu ser condenado a reparar os danos causados ao autor e, sendo o caso, depois buscar eventual ressarcimento junto aos falsários. Não é essa uma defesa que se oponha à vítima direta do dano, no caso, o requerente.

Neste caso, deve-se aplicar também a **teoria do risco profissional**, pois a atividade bancária é permeada pelo risco e, ante a onda de roubos, furtos, fraudes e golpes, perfeitamente previsível o evento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danoso ocorrido, não havendo possibilidade de reconhecimento de caso fortuito ou força maior.

É cediço que as instituições financeiras são responsáveis pela segurança do sistema automatizado que implementam. Ora, é dever da instituição requerida que o serviço oferecido por ela seja disponibilizado e prestado com segurança.

O banco foi omisso no seu dever de fiscalização e segurança, na medida em que eventos como estes aqui narrados são corriqueiros, e, ainda que o autor, acreditando piamente estar em contato direto com preposto do réu, possa eventualmente ter colaborado com o fornecimento de alguma informação, a casa bancária, na condição de depositária de recursos de clientes, tem o dever contratual de zelar pelo numerário depositado em conta, e pela legitimidade das movimentações realizadas, ainda mais quando, como no caso, realizadas de forma sucessiva, quase imediata, em altos valores, e que destoam do perfil usual do cliente.

Se o autor diz não ter autorizado as referidas operações, cabia ao banco comprovar ter sido efetivamente ele quem efetivou as transações bancárias e, conseqüentemente, não ter havido defeito de segurança do serviço bancário oferecido por meio de seus contatos diretos.

Enfim, ao disponibilizar ao público um serviço de *internet banking*, o banco requerido deve agir com a cautela necessária a garantir segurança na prestação desse serviço, bem como a prezar pelo sigilo das informações pessoais de seus clientes, o que não se verificou eis que permitiu a atuação de fraudadores.

Ademais, se o serviço prestado pelo banco acarreta risco à segurança do consumidor, patente a violação do disposto no artigo 8º do Código de Defesa do Consumidor, devendo assumir as conseqüências da falha na prestação de seus serviços.

Vale mencionar que as operações bancárias foram realizadas em sequência impedindo que o autor pudesse agir de forma imediata para proteger seu patrimônio, sendo validadas pelo réu que falhou no dever de fiscalização.

Ainda, não é crível que o autor, hoje falecido, mas que à época dos fatos estava aposentado (fls. 23), e contava com 66 anos de idade (fls. 17), tenha procurado a Polícia (fls. 24/25) se tivesse



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

realmente efetuado as transações que ora contesta, pois sua conduta tipificaria crime.

Portanto, houve falha séria e grave no sistema de segurança do requerido, até porque o risco inerente à atividade bancária deve ser atribuído à instituição financeira e não ao cliente, admitindo-se o afastamento da responsabilidade civil somente se comprovada a culpa exclusiva do consumidor, o que não se verifica nos presentes autos.

Diante de tais constatações, o argumento de que a instituição financeira não poderia ser responsabilizada, em razão da licitude de sua conduta, é inócuo e não pode ser utilizado para afastar sua responsabilidade.

Desta forma, os prejuízos advindos dos golpes devem ser suportados pela casa bancária, por ser parte do risco de sua atividade, de modo que se faz necessário o respectivo ressarcimento dos valores indevidamente debitados da conta bancária do autor.

Em suma, ante a responsabilidade objetiva, deve a instituição financeira ré responder pelos danos causados ao seu cliente, advindos da ausência de identificação das movimentações suspeitas, que, neste caso, foram várias e sucessivas, em valores considerados altos, o que deveria chamar a atenção do réu, que deixou de exercer o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil de seus clientes.

Como anotado pelo MM. Juízo de Direito, na sentença apelada:

"Este Egrégio Tribunal de Justiça possui entendimento consolidado acerca da responsabilidade das instituições financeiras de impedir operações que destoem manifestamente do perfil de consumo do correntista. Nesse diapasão os recentes Enunciados da Seção de Direito Privado:

Enunciado 13: 'No 'golpe do motoboy, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todos do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza

imaterial'.

Enunciado 14: 'Na utilização do PIX, havendo prática de delito ou fraude por terceiros, em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pelas indenizações por danos materiais e morais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falhas na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ.'

E não se pode olvidar que, no caso em tela, houve manifesta falha do banco réu tendo em vista que os empréstimos contraídos, as sucessivas transferências e utilização em pagamentos dos valores liberados em tais mútuos (fls. 31/32, 40 e 43/44) e ainda a habilitação e uso de cartão de crédito em nome do autor (fls. 33/35) se deram de forma repentina, dentro de um curto período e, notadamente, escaparam ao perfil ordinário de movimentação bancária deste consumidor (cf. extrato bancário de fls. 47/48 contemplando movimentação nos trinta dias anteriores aos fatos), portanto, tendo inexistido por parte do banco réu a mínima cautela de confirmar a higidez de tais operações junto ao requerente."

Mais não é preciso dizer.

Assim, procede o pedido de indenização por danos materiais, devendo o réu ressarcir os valores contestados pelo autor.

Passa-se à análise da indenização por danos morais pleiteados na inicial.

Denota-se que o banco não nega a ocorrência de fraude, mas sustenta causa excludente de sua responsabilidade, por fato de terceiro e culpa exclusiva do consumidor, que foi negligente aos aspectos de segurança e deixou de agir com zelo necessário.

No entanto, o vício do serviço praticado pelo réu reside na falta de identificação de movimentações suspeitas, não exercendo o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor esperado, devendo responder, portanto, pelos danos causados ao autor.

Nesse diapasão, a indenização por danos morais é medida que se impõe, pois os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, sobretudo

porque o autor teve diversos descontos mensais de seu benefício previdenciário, causando uma verdadeira desorganização financeira pessoal e/ou familiar, o que, de fato, abala o psíquico da pessoa idosa e aposentada, vulnerável, que teve que conviver com a possibilidade de ser onerada de forma extremamente gravosa por dívidas que não reconhece.

No que tange ao *quantum* devido, na falta de disposição legal expressa, vem prevalecendo, na doutrina e jurisprudência, quantia que leva em consideração não apenas o poder econômico das partes envolvidas, mas também a extensão do dano causado, e o comportamento do agente que o causou.

Nesse passo, vislumbrando as peculiaridades do caso em apreço, e de acordo com aqueles parâmetros, bem como os critérios adotados por esta Câmara em casos semelhantes, considera-se adequado o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Referida verba, de um lado, não propicia o enriquecimento indevido dos herdeiros do autor, que veio a óbito no tramitar do processo (fls. 178), nem o estabelecimento de perigosos precedentes que possam transmudar uma pretensão legítima de dor moral em investimento financeiro de alta rentabilidade, e, por outro lado, impele o réu, ao ser assim apenado, a ser mais cuidadoso no exercício de suas atividades, evitando que se repita o quadro retratado nestes autos.

Nesse sentido é o entendimento dessa Câmara de Direito Privado:

"APELAÇÕES. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Inconformismo das partes. Fraude praticada por terceiros. Roubo de celular e de cartão de banco. Empréstimo, pagamentos e saques realizados. Utilização indevida de cartão de conta corrente e crédito por criminosos. Transações atípicas caracterizadas. Responsabilidade objetiva por danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operação de natureza bancária (Súmula 479, do STJ). Condenação do réu a restituir ao autor o valor correspondente ao prejuízo causado pelas transações fraudulentas e à indenização por danos morais. Valor da indenização fixada em R\$ 10.000,00 mostra-se adequada para o caso concreto. Sentença reformada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso do autor provido. Recurso do requerido desprovido (TJSP; Apelação Cível 1007706-08.2023.8.26.0100; Relator (a): Régis Rodrigues Bonvicino; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/09/2023; Data de Registro: 04/09/2023);

"AÇÃO DECLARATÓRIA c.c. INDENIZATÓRIA - ROUBO DE CELULAR - Sentença de improcedência - APELAÇÃO DA AUTORA - Empréstimos realizados, com posterior movimentação dos valores, de forma desconexa com o perfil de consumo da correntista - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da consumidora - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479, STJ - Inexigibilidade dos valores contestados - Dano moral - Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade - Quantum fixado em R\$ 10.000,00, diante das especificidades do caso concreto. SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO" (TJSP; Apelação Cível 1000991-14.2021.8.26.0069; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bastos - Vara Única; Data do Julgamento: 06/09/2022; Data de Registro: 06/09/2022).

Por oportuno, tratando-se de responsabilidade contratual, referida verba deverá ser atualizada monetariamente a partir da publicação do presente Acórdão, incidindo juros moratórios ao mês desde a citação, pelos índices legais vigentes.

Concluindo, a ação comporta integral procedência, excluindo-se a obrigação do autor de arcar com os honorários advocatícios de sucumbência, e carreando-se integralmente as custas e despesas do processo ao réu, vencido, majorando-se em 5% os honorários de sucumbência devidos ao procurador do autor (CPC, art. 85, §§2º e 11).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso do autor, e nega-se provimento ao recurso do banco réu.

Ademir de Carvalho Benedito

Relator