



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1041341-09.2025.8.26.0100

Registro: 2026.0000307044

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 1041341-09.2025.8.26.0100**, da Comarca de **São Paulo**, em que é **apelante MARIA HELENA FARCETTI HYPOLITO**, é **apelado ITAÚ UNIBANCO S/A**.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da **38ª 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 Exmos. Desembargadores **SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E ANNA PAULA DIAS DA COSTA**.

São Paulo, 7 de abril de 2026.

LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1041341-09.2025.8.26.0100

Órgão Julgador: **38ª Câmara de Direito Privado**
Apelação Cível nº **1041341-09.2025.8.26.0100**
Apelante: **Maria Helena Farcetti Hypolito**
Apelado: **Itaú Unibanco S/A**
Comarca: **São Paulo**
Juiz: **Dr^(a). Rebeca Uematsu Teixeira**

Voto nº 20601

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS.

ADMISSIBILIDADE RECURSAL - Insurgência do réu em contrarrazões pugnando pelo não conhecimento do recurso interposto pela autora ao argumento de ofensa ao Princípio da Dialética - Descabimento - Apelante que se insurgiu contra os fundamentos da r. Sentença recorrida e se manifestou sobre as questões trazidas pelo *Decisum* hostilizado - Razões recursais que estão em harmonia com o disposto no art. 1.010, do CPC - **PRELIMINAR REJEITADA.**

RESPONSABILIDADE CIVIL - Existência de relação jurídica entre as partes - Autora que foi vítima de sequestro relâmpago culminando na transferência indevida de alto valor - Operação nitidamente suspeita - Responsabilidade objetiva das instituições financeiras requeridas - Falha na prestação de serviço evidenciada - Risco da atividade desenvolvida - Fortuito interno - Requerido que efetuou o estorno de parte do valor - Incidência do princípio do *Venire Contra Factum Proprium* - Instituição financeira que é responsável pela segurança da operação realizada - Devolução do valor transferido indevidamente - Cabimento - Dano moral - Ocorrência - Indenização - Cabimento - Dano *in re ipsa* - Valor fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - Montante arbitrado que bem se ajusta a hipótese dos autos - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - **Sentença de improcedência dos pedidos reformada para parcial procedência - RECURSO PROVIDO EM PARTE.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1041341-09.2025.8.26.0100

VISTOS.

1. Cuida-se de Recurso de Apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 247/252, cujo relatório desde já fica adotado, proferida pela d. Juíza de Direito da 32ª Vara Cível do Foro Central, Dra. Rebeca Uematsu Teixeira, que julgou improcedentes os pedidos da presente **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** que **MARIA HELENA FARCETTI HYPOLITO** promove contra **BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A**. Em razão da sucumbência, condenou a autora no pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte adversa, estes fixados em 10% (dez por cento), incidentes sobre o valor atualizado da causa.

Apela a requerente (fls. 255/272), pugnando pelo provimento do recurso e pela reforma da sentença, para que o réu seja condenado na devolução do valor de R\$ 66.531,26 (sessenta e seis mil quinhentos e trinta e um reais e vinte e seis centavos) e no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). Para tanto, aduz que teria havido falha na prestação do serviço do réu, especialmente em relação à segurança que se espera da sua atividade financeira, fato que teria implicado na transferência fraudulenta de R\$ 69.000,00 (sessenta e nove mil reais) para terceiro desconhecido da autora. Salienta, ainda, que a transação fraudulenta constitui movimentação atípica.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 273/274) e respondido (fls. 673/685).

É o relatório.

2. Cumpre destacar, de proêmio, que não vinga o pedido delineado pelo réu em suas contrarrazões de não conhecimento do recurso de apelação interposto pela autora, ao argumento de ofensa ao princípio da dialeticidade.

E isto porque, dá análise dos autos se infere que a recorrente apresentou argumentos jurídicos compatíveis com os fundamentos que embasam a r. Sentença hostilizada, de forma que manejou seu pedido com os apontamentos que entendeu serem cabíveis para a reforma da decisão recorrida.

Dessa forma, não se vislumbra a ausência de impugnação específica ou qualquer afronta ao princípio da dialeticidade como menciona o requerido em sua peça processual.

No tocante ao mérito, narra a autora que teria sido vítima de sequestro relâmpago, sendo obrigada mediante coação, a ingressar em agência mantida pelo réu para fazer uma transferência no valor de R\$ 69.000,00 (sessenta e nove mil reais) para terceiro desconhecido.

Além de comunicar tal fato à autoridade policial para a lavratura do devido Boletim de Ocorrência (fls. 15/16), a autora afirma que tentou reaver os valores descontados indevidamente da sua conta bancária na esfera administrativa. Nesse sentido, verifica-se que ela conseguiu o estorno de R\$ 2.468,74 (dois mil quatrocentos e sessenta e oito reais e setenta e quatro centavos), remanescendo, ainda, o montante de R\$ 66.531,26 (sessenta e seis mil quinhentos e trinta e um reais e vinte e seis centavos).

In casu, ao julgar improcedentes os pedidos, a MM. Magistrada de primeiro grau ponderou:

“Ao que parece, a autora foi vítima de golpe e não adotou as cautelas necessárias ao realizar transação de considerável valor a conta de terceira que sequer conhecia. Configurada, assim, a culpa exclusiva da vítima.

E, ainda que se reconhecesse que houve, de fato, ameaças e coação, verifica-se que a autora entrou sozinha na agência bancária, e realizou o pix mediante uso de cartão e senha pessoais (fls. 155).

Nesse contexto, não se verifica falha na prestação do serviço pelo réu, ainda que a transação destoe do perfil da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1041341-09.2025.8.26.0100

consumidora. Estando, a correntista, presencialmente na agência bancária, não há que se falar em limite na transação realizada.” (fls. 249).

Com efeito, respeitado o entendimento da Magistrada sentenciante, força é convir que o parcial provimento do recurso é medida que se aplica.

Aliás, é salutar trazer à baila a inafastável relação consumerista existente no caso em testilha, conforme preceituam os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a autora, na condição de consumidora e hipervulnerável (por contar com 80 anos de idade), fica em uma posição fragilizada frente ao mercado, sobretudo diante da instituição financeira requerida.

No mais, deve-se levar em conta que o comportamento da autora de ingressar na agência para realizar a transferência criminosa não se deu de forma espontânea, mas sob ameaça e coação.

Não se pode olvidar que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno, relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações resultantes do descumprimento do dever de segurança pessoal e patrimonial dos consumidores e nos locais utilizados na prestação dos serviços bancários.

Vale ressaltar que o risco inerente à atividade bancária que envolve a guarda e movimentação de altos valores em dinheiro, não torna a instituição financeira automaticamente responsável por atos criminosos perpetrados em locais que não utilizados na prestação dos serviços bancários.

Nesse mister, em que pese a extorsão praticada contra a autora tenha iniciado fora das dependências da agência bancária e que ela não tenha comunicado esse fato ao preposto da parte ré que a atendeu dentro da agência (mesmo estando ela parte autora sozinha na agência no momento da transferência objeto da ação), uma vez que as criminosas se encontravam do lado de

fora, é de se reconhecer o seguinte:

a) a transferência objeto da ação é de valor expressivo e fora do perfil da parte autora, idosa de 80 anos de idade;

b) a ausência de manifestação de livre vontade da parte autora na transferência do montante indicado alhures, visto que realizada sob coação moral caracterizada pela ameaça séria e idônea de dano;

c) houve consumação e o exaurimento do crime de extorsão, caracterizado com a efetivação da transferência realizada pela parte autora, dentro da agência bancária; e

d) o descumprimento do dever de segurança patrimonial da parte autora cliente, por não fornecer a segurança que “*o consumidor dele pode esperar*” (CDC, art. 14, § 1º), uma vez que cabe ao réu se cercar de maiores e mais eficientes cautelas atinentes às operações bancárias realizadas por pessoas idosas, especialmente quando tais operações são realizadas fora do perfil ordinário do cliente.

Entrementes, evidenciada a ausência de cautela do banco requerido por não ter acionado qualquer mecanismo de segurança contra o ilícito praticado contra a autora, em operação nitidamente suspeita, de rigor o reconhecimento da responsabilidade da instituição financeira em repor todo o prejuízo material sofrido por ela, pois evidente a falha na prestação de serviço.

Do mesmo modo, a natureza objetiva da responsabilidade do réu, atuante no sistema bancário, impõe que ele assuma o risco inerente à tal atividade, por não ter conseguido coibir a livre ação dos criminosos.

Nesse diapasão, a doutrina e a jurisprudência têm posicionamento dominante no sentido de que, em matéria de responsabilidade civil das instituições financeiras, aplica-se a teoria do risco profissional. O banco, ao disponibilizar os serviços aos seus clientes, assume os riscos inerentes à sua atividade lucrativa.

Esse é o entendimento de Rui Stoco: “(...) o

banco, como depositário do numerário confiado à sua guarda, responde por esses valores, independentemente de qualquer indagação ou circunstância, por força da teoria da guarda da coisa, quando assume obrigação de guardar e manter a incolumidade do bem, tendo em vista que a responsabilidade deve recair sobre quem auferir os lucros com a utilização da riqueza alheia. De sorte que, se houver estelionato, fraude, furto ou roubo, de modo a privar o correntista dos valores depositados, a responsabilidade do banco é objetiva, não se indagando acerca da culpa.” (Tratado de Responsabilidade Civil. 6ª edição, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 627).

Assim, também, o Superior Tribunal de Justiça, em âmbito nacional e pela sistemática dos recursos repetitivos, uniformizou o entendimento de que: *“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” (REsp n. 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 12-09-2011, STJ).*

Mais recentemente, esse entendimento foi consolidado na Súmula nº 479 daquele Tribunal Superior, a saber: *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Em suma, *“a instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes” (REsp n. 1.245.550-MG, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª T., j. 17-03-2015, STJ)*, sendo irrelevante discutir a culpa (negligência, imprudência ou imperícia) da instituição financeira em casos de fraude bancária.

Como se sabe, o CDC deu cumprimento ao mandamento constitucional do artigo 5º, XXXII, que inclui, entre os direitos fundamentais, a proteção do consumidor; e o mandamento ínsito no artigo 170 da CF de 1988, que considera princípio de ordem econômica, a defesa do consumidor.

De mais a mais, é salutar trazer à baila que o réu reconheceu a existência do crime na transferência bancária, tanto que providenciou o estorno de parte do valor.

Ora, não obstante a ausência da restituição da totalidade do valor questionado pela autora, não se pode perder de vista que houve o reconhecimento pelo réu da fraude praticada em desfavor da requerente.

Nesse diapasão, incide na *fattispecie* o princípio do *Venire Contra Factum Proprium*, que tem por escopo fazer com que as partes contratantes, comportem-se de forma leal nas relações obrigacionais, de forma a preservar a confiança e a segurança jurídica, protegendo a expectativa gerada em relação à vontade na qual ela foi direcionada.

Em outras palavras, significa dizer que ao reconhecer a ocorrência de irregularidade na transação bancária, deveria o corréu ter procedido à restituição da totalidade do prejuízo material sofrido pelo requerente.

Assim, é o mandamento ínsito no art. 113, § 1º, I, do CC, *in verbis*: “Art. 113. Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração. § 1º A interpretação do negócio jurídico deve lhe atribuir o sentido que: I - for confirmado pelo comportamento das partes posterior à celebração do negócio.”.

Sendo assim, a condenação do requerido no ressarcimento da diferença entre o montante transferido e aquele estornado é salutar.

Igualmente, cabível na espécie a condenação do réu no pagamento de indenização por danos morais, mostrando-se desnecessário se fazer prova quanto à sua ocorrência tendo em vista que este é “*in re ipsa*”, existindo somente pela ofensa.

Ainda no que diz respeito ao dano extrapatrimonial e, em especial, quanto ao montante devido, pertinente é frisar que deve traduzir-se em valor que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não

aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo.

Necessita, em qualquer hipótese, ter presentes os princípios da satisfação integral dos interesses lesados e da estipulação de valor que iniba novas investidas, como balizas maiores na reparação devida.

Assim, atento aos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições econômico-financeiras da parte ofensora, assim como o grau da ofensa moral e a preocupação de não permitir que a condenação passe despercebida, consistindo, destarte, no necessário efeito pedagógico de evitar futuros e análogos fatos, entendo justo fixar o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Por derradeiro, é salutar trazer à baila que a presente Decisão, ao reformar a r. Sentença, alterou o contexto fático-jurídico que envolve o ônus sucumbencial, de forma que ele deverá ser redistribuído.

Ficam as partes advertidas de que a interposição de recurso infundado ou meramente protelatório acarretará pena de multa, nos termos do art. 1026, § 2º do CPC.

Ademais, considera-se pré-questionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (**AgRg no REsp. nº 1470626/PE, Rel. Min. Humberto Martins, 2ª T., j. 01/03/2016, STJ**).

3. Pelo que, diante de tais circunstâncias, em sendo este o entendimento dos demais, **VOTO** pelo **PROVIMENTO EM PARTE** do recurso, para reformar a sentença para condenar o requerido no pagamento de: **a)** indenização por danos materiais no valor de R\$ 66.531,26 (sessenta e seis mil quinhentos e trinta e um reais e vinte e seis centavos), corrigidos monetariamente desde o desembolso pelo IPCA e com juros de mora aplicados nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA); e **b)** indenização por danos morais, no montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de juros de mora a partir do v. Acórdão, nos termos do art. 406, § 1º, do Código Civil (SELIC deduzido o IPCA).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1041341-09.2025.8.26.0100

Invertido o ônus sucumbencial, condeno o réu no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do patrono da autora, estes fixados em 15% (quinze por cento), incidentes sobre o valor atualizado da condenação.

LAVINIO DONIZETTI PASCHOALÃO

Relator