



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000057829

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042392-95.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado/apelante MAIRA DE CARVALHO LELLIS e Apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 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 ao recurso da autora; recurso do réu desprovido. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA

Relatora

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1042392-95.2024.8.26.0001

Apelantes/Apelados: Itaú Unibanco S/A e Maria de Carvalho Lellis

Apelada: Picpay Instituição de Pagamento S/A

Ação: Declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais

Origem: 4ª Vara Cível do Foro Regional I – Santana

Juíza de 1ª instância: Dra. Fernanda de Carvalho Queiroz

Voto nº 21.814

DECLARATÓRIA e INDENIZATÓRIA. Ilícito civil. Aplicação do CDC. Preliminar de ilegitimidade passiva. Afastada. Fraude perpetrada por terceiro via contato telefônico. Utilização do número de telefone oficial do banco (gerente pessoal), levando a autora acreditar que estava segura ao acatar as orientações dos fraudadores. Operações realizadas de forma sequencial, em intervalo de minutos, que não correspondem ao perfil da correntista. Ausência de detecção pelo sistema de segurança bancário. Falha na prestação dos serviços do réu. Responsabilidade objetiva da instituição bancária não elidida na forma do artigo 14, § 3º, I e II do CDC. Fortuito interno. Súmula 479, do STJ. Risco da atividade que deve ser suportado pelo fornecedor. Inexigibilidade do débito. Valor de pagamentos via cartão de crédito que deve ser restituído à demandante. Danos morais configurados. Teoria do desvio produtivo. *Quantum* arbitrado em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença reformada em parte. RECURSO da autora provido e RECURSO do réu DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls.



828/838, não integrada pelas decisões de fls. 848/850, 860/861 e 869/870, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Itaú Unibanco S/A busca a reforma da sentença porque:

- a) é parte ilegítima para compor o polo passivo da ação;
- b) ausência de nexos causal entre os danos sofridos pela autora e sua conduta;
- c) inexistência de ilicitude em transferência de numerário entre contas da mesma titularidade;
- d) trata-se de culpa exclusiva da demandante;
- e) não houve falha na prestação de serviços;
- f) entrou em contato via SMS para avisar que a conta havia sido bloqueada, mas a vítima acreditou no golpista e confirmou a transação;
- g) no depoimento pessoal, autora informou que não prestou atenção ao número identificador no momento que recebeu a chamada do suposto funcionário do banco;
- h) as operações foram feitas por meio de uso de senha e validação Itoken;
- i) é de conhecimento geral que as centrais de atendimento não solicitam cartões, senhas ou códigos de segurança;
- j) os contratos nº 4615-000002619592906, de R\$.201.000,00 e nº 46565-000002619609023, de R\$.100.080,00 foram celebrados mediante validação dos canais de segurança, através de senha e Itoken, no canal bankline/mobile;
- k) as operações não tinham caráter fraudulento;
- l) impossibilidade de ser garantidor irrestrito dos gastos realizados por seus clientes;
- m) inaplicabilidade da Súmula 497, do STJ;
- n) não procede a condenação pelo dano material (R\$.9.900,00) porque a autora realizou pagamento de boleto de terceiro, na função “pague contas”, por meio de cartão de crédito;
- o) pleiteia a improcedência do feito (fls. 874/900).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelou a autora para pleitear a condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização por danos morais que, no caso, é *in re ipsa*, em montante não inferior a R\$.14.120,00 (fls. 906/913).

Tempestivas e preparadas, vieram aos autos contrarrazões (fls. 919/925, 926/933 e 936/956, a do Itaú Unibanco com preliminar de violação ao princípio da dialeticidade praticada pela autora).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É a síntese do necessário.

Prima facie, convém afastar a preliminar de não conhecimento do recurso da autora, suscitada em contrarrazões por Itaú Unibanco, em razão da ofensa ao princípio da dialeticidade, supostamente praticada pela recorrente pois o apelo traz, ainda me minimamente, impugnação ao caso específico (v.g. STJ; AgInt no REsp 1917734/PB, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 14/03/2022, DJe 18/03/2022).

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais, relacionada a operações bancárias no valor total de R\$.300.000,00 que foram realizadas sem o consentimento da demandante – foi vítima do golpe da falsa central de atendimento.

A tutela de urgência foi indeferida (fls. 177/179), decisão reformada por esta C. Câmara no Agravo de Instrumento nº 2369476-81.2024.8.26.0000, que concedeu a medida pleiteada (fls. 209/215).

Após apresentadas contestações e réplica, foi proferido o despacho saneador que afastou as preliminares lançadas pelos corréus e fixou os seguintes pontos controvertidos:

“(...) 1. Se houve falha na prestação de serviço das instituições financeiras, considerando que a autora alegou ter sido vítima de golpe sofisticado de falsa central de atendimento, enquanto os réus sustentaram tratar-se de "golpe de engenharia social" sem relação com falhas em seus sistemas.

2. Se existiu nexó causal entre a conduta dos réus e os danos alegados pela autora, uma vez que o Banco Itaú e o PicPay alegaram inexistência de nexó causal e atribuíram a responsabilidade à própria autora ou a terceiros.

3. Se as instituições réus tomaram as medidas de segurança adequadas antes, durante e após as transações questionadas.

4. A existência e extensão dos danos materiais, considerando que a autora pleiteou indenização de R\$ 9.900,00 do Banco Itaú, enquanto os réus negaram a ocorrência de danos.

5. A existência e extensão dos danos morais, tendo a autora pleiteado indenização de R\$ 14.120,00, enquanto os réus contestaram a ocorrência de tais danos.

6. Se as transações estavam dentro do perfil da autora como consumidora, conforme alegou o Banco Itaú, ou se eram incompatíveis com seu perfil, como sustentou a autora.

7. Se o prazo para exercício do direito de arrependimento foi observado pela autora, conforme arguido pelo Banco Itaú.

9. A validade e eficácia das transferências e dos empréstimos realizados mediante procedimentos de segurança e autenticação (senha, token, biometria).” (fls. 565/575)

Distribuído o ônus das provas, foi deferida a oitiva da autora em depoimento pessoal, colhido em audiência (fls. 784/785).

Apresentadas alegações finais pelas partes, sobreveio a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para:

“(...) declarar a inexistência da relação jurídica decorrente das operações fraudulentas realizadas em setembro de 2024, bem como a inexigibilidade de todos os débitos delas oriundos; e condenar o primeiro réu (ITAÚ UNIBANCO S/A) ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 9.900,00, com correção monetária pelo IPCA/IBGE a partir da data da propositura da ação e acrescido de juros de mora correspondentes à taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária pelo IPCA/IBGE, a partir da citação, observando-se que, caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a zero para efeito de cálculo dos juros.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em virtude da recíproca sucumbência, cada parte arcará com metade das custas judiciais e despesas processuais e com os honorários dos patronos dos adversários, arbitrados em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.”

Ante a irresignação de ambas as partes, passo à análise conjunta dos recursos.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub judice* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual dos consumidores, na forma dos arts. 4º, I e 6º, VIII, do CDC.

Dispõe, ainda, a Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça:

“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Não calha a preliminar de ilegitimidade passiva lançada pelo banco em razões recursais.

Com efeito, legitimidade da parte é:

“(…) a atribuição, pela lei ou pelo sistema, do direito de ação ao autor, possível titular ativo de uma dada relação ou situação jurídica, bem como a sujeição do réu aos efeitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

jurídico-processuais e materiais da sentença (...)" (ALVIM, Arruda. Manual de direito processual civil. 3. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990. v. 1. p. 235).

Melhor esclarecendo, a ação só pode ser exercida por quem se diz titular de uma relação ou situação jurídica (legitimidade ativa) em face de quem figure como responsável pelo cumprimento da obrigação correspondente (legitimidade passiva).

Deve, pois, ser analisada tanto em relação ao autor, quanto do réu e, por isso, nada mais é do que reflexo da própria legitimação de direito material.

Força reconhecer que existem circunstâncias caracterizadoras da possibilidade de sujeição de Itaú Unibanco S/A aos efeitos jurídico-processuais e materiais do provimento jurisdicional em relação às pretensões iniciais. Isto porque, os eventos narrados ocorreram em conta bancária mantida por sua cliente. Evidente a legitimidade do réu para a ação.

Narra inicial que a demandante foi vítima do golpe denominado falsa central de atendimento, pela qual os golpistas utilizaram-se de número idêntico ao número oficial do Banco Itaú e informaram que sua conta estava sendo usada por fraudadores, com necessidade de protocolo de segurança para bloqueio de transações fraudulentas, todavia, os procedimentos realizados no aplicativo bancário, através das instruções do suposto funcionário do Banco, culminaram em transferências e empréstimos no total de R\$.300.000,00,

os quais foram transferidos para conta mantida na instituição PicPay.

Aduz, ainda, que lavrou boletim de ocorrência e tentou solucionar a questão junto ao banco agravado, sem sucesso. Por tais motivos, ajuizou a presente ação.

Inarredável que a autora foi vítima de golpe.

Em que pese a vítima ter seguido, à risca, as orientações dos golpistas, está provado nos autos, por meio de documentos e do depoimento pessoal da demandante colhido em audiência, que realizou todos os procedimentos porque a ligação partiu do número de telefone fixo do Banco Itaú (11 3004-1245), contato do seu gerente pessoal.

Note-se que todos os registros do aparelho celular da requerente são legítimos, tendo em vista que certificados pela empresa “Verifact” (serviço online para registro de fatos digitais ocorridos na internet, com o objetivo de registrar evidências a partir de conteúdos da internet com alta confiança do ponto de vista técnico e jurídico). Vide documentos às fls. 115/165.

E o número de telefone (11 3004-1245) de onde partiu o golpe é do gerente do Banco Itaú que atende a autora – Vanderlei Junior (chamada identificada em 17.09.2024 - fls. 119).

Sucedem que em junho de 2024 (meses antes dos fatos), Vanderlei entrou em contato com a autora, pedindo que ela lhe

telefonasse através do número 3004-1245 (fls. 24). Neste mesmo documento consta ligação da autora para o gerente em 15.08.2024, solicitando aumento do pix, além de outras duas chamadas que partiram deste mesmo número de telefone, em 11.09.2024 (fls. 25). O golpe ocorreu em 16.09.2024.

Ou seja, como afirmou a autora no depoimento pessoal, no momento em que estava realizando as instruções de Julia (meliante), sentiu-se segura, pois, no curso da ligação (ao indagar se não estava sendo vítima de golpe) a interlocutora pediu-lhe que confirmasse de onde havia partido da ligação – partiu do número 3004-1245.

Neste cenário, estão provadas as alegações postas na petição inicial de que “(...) *a complexidade da abordagem, reforçada pela identificação do telefone oficial do banco, a orientação meticulosa fornecida pelos golpistas e a simulação de segurança bancária levaram a Autora a concluir que estava sendo assistida pelo setor de segurança do próprio banco, situação que a impediu de perceber o golpe em tempo (...).*” (fls. 02 – g.n.)

Além disso, no depoimento pessoal da demandante (fls.784/785), registro do boletim de ocorrência (fls. 22/23) e relatório de próprio punho encaminhado ao banco (fls. 45/46), o relato dos fatos é o mesmo, e conferem com os documentos carreados.

Sobre a prova da verossimilhança da narrativa autoral, está registrado o seguinte na sentença, *in verbis*:

“(...) No caso concreto, restou incontroverso que a autora foi vítima de golpe sofisticado perpetrado por organização criminosa que se utilizou de técnicas de engenharia social para induzi-la em erro. O depoimento pessoal da requerente confirmou que acreditou estar sendo auxiliada pelo próprio banco a desfazer operações fraudulentas, tendo seguido todas as instruções fornecidas pelos criminosos sob a convicção de que se tratava de funcionários da instituição financeira.

Em sede de depoimento pessoal, a parte autora confirmou que em setembro de 2024, enquanto estava em trânsito levando seu filho à casa da sogra, recebeu ligação de pessoa que se identificou como "Junior" da central de segurança do Banco Itaú, tendo atendido a chamada pelo painel do veículo sem prestar atenção ao número identificador, ocasião em que o suposto funcionário informou ter identificado operações suspeitas em sua conta e que precisava executar protocolos para desfazê-las. Relatou ter solicitado que a ligação fosse feita posteriormente em razão de estar dirigindo, fornecendo seu número telefônico, e que ao chegar na residência da sogra recebeu nova ligação, momento em que não observou o número do telefone por estar aguardando o retorno conforme combinado. Esclareceu que durante toda a conversa apenas executava as instruções fornecidas pela suposta funcionária, acreditando estar sendo auxiliada pelo banco a desfazer um golpe que havia sofrido, e que tomou conhecimento de que se tratava efetivamente de golpe de forma imediata após o término da ligação, quando relatou o ocorrido ao marido, que sugeriu contato com o gerente bancário para confirmação, sendo que ao efetuar tal ligação

foi informada pelo próprio gerente que havia sido vítima de fraude. Afirmou que o episódio ocorreu no período do almoço, por volta de meio-dia e meia ou uma hora da tarde, que não recebeu mensagens de SMS alertando sobre as transações no momento de sua realização, que nunca visualizou campanhas bancárias alertando sobre golpes, que as transferências realizadas não estavam dentro de seu limite habitual de movimentação, que seguiu as instruções por acreditar estar falando com funcionário do banco, que não consegue precisar se clicou em algum link durante o processo em razão dos muitos passos executados, e que somente após descobrir tratar-se de golpe é que passou a investigar as operações realizadas em sua conta.

A sofisticação do golpe aplicado, com a utilização do número oficial do banco como identificador de chamadas, demonstra a vulnerabilidade do sistema bancário perante novas modalidades de fraude. Embora as corrés argumentem que não houve falha em seus sistemas internos de segurança, é certo que a possibilidade de terceiros utilizarem-se do número oficial da instituição para contatar clientes evidencia deficiência no serviço prestado.

Ademais, os fraudadores sabiam que a autora era cliente do banco corréu, que, na qualidade de instituição financeira mantenedora da conta da autora, tinha o dever de implementar mecanismos capazes de identificar operações atípicas e incompatíveis com o perfil do cliente. A contratação de empréstimos e a realização de transferências no montante de trezentos R\$ 300.000,00, valor manifestamente superior ao padrão de movimentação da conta, deveria ter ensejado bloqueio automático ou

confirmação adicional por meio de canais seguros.

A segunda ré, por sua vez, embora alegue ter observado todos os protocolos de segurança, participou da cadeia de operações que possibilitaram a consumação da fraude, recebendo os valores oriundos da primeira instituição e permitindo sua posterior transferência para contas de terceiros. O fato de as operações terem sido validadas por biometria não afasta a responsabilidade da instituição, uma vez que a própria autora, induzida em erro pelos criminosos, forneceu voluntariamente tais dados de autenticação.

A excludente de responsabilidade por fato de terceiro não se aplica ao caso, uma vez que o golpe somente foi possível em razão das deficiências dos sistemas de segurança das rés, configurando fortuito interno inerente à atividade desenvolvida pelas instituições financeiras.” (g.n.)

Lado outro, o valor das operações realizadas no mesmo dia (fls. 67/70 e 77), no intervalo de minutos, destoam completamente do perfil de gastos com cartão de crédito (fls. 51/66 e 71/74), bem como de utilização da conta corrente pela autora (fls. 75/81) .

Neste cenário, caracterizada fraude perpetrada em detrimento da demandante com relação às operações realizadas que, ademais, estão em descompasso com seu perfil de utilização da conta e cartão de crédito, impõe-se perquirir se os serviços prestados pelos requeridos se mostraram defeituosos.

Um detalhe: de modo algum se está a imputar aos réus

aderência ao desígnio criminoso; entretanto, de fortuito externo não há falar-se.

Não comprovada a culpa exclusiva da vítima, de terceiro, a excelência do sistema eletrônico financeiro ou do serviço de segurança do ambiente, deve o fornecedor ser responsabilizado pela ação de fraudadores, pois, trata-se, sim, de fortuito interno.

É neste sentido, aliás, o enunciado da Súmula 479 do Colendo 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” (g. n).

In casu, os demandados deixaram de cumprir com o art. 373, II, do CPC, o que implica no reconhecimento de que houve falha na segurança da prestação de seus serviços, a qual contribuiu de forma decisiva para que a demandante suportasse o prejuízo material descrito na petição inicial.

Indemonstrada, portanto, a culpa exclusiva da vítima.

Em resumo: exsurge irretorquível a declaração de inexistência da relação jurídica decorrente das operações fraudulentas, bem como a responsabilização civil do Itaú Unibanco no evento danoso, consubstanciado no dever de restituir à demandante o valor de

R\$.9.900,00, referente aos pagamentos de boletos realizados no cartão de crédito, à sua revelia, sem seu consentimento.

De outra banda, estão caracterizados os transtornos emocionais suportados pela demandante, que ultrapassam a situação de mero aborrecimento, ocasionados pela evidente falha na prestação do serviço fornecido pelas instituições rés.

Ademais, incide ao caso a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, em razão do tempo desperdiçado pela consumidora para solucionar os problemas ocasionados pelos fatos discutidos entre as partes.

No tocante ao valor indenizatório, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra instituição financeira pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa da atuação do requerido como instituição financeira, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido

com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Por via de consequência, diante do abuso na insistente cobrança por débito inexigível oriunda da falha na prestação de serviços pelos réus, houve evidente impacto e mácula na honra da autora, interferindo negativamente na prática dos atos de sua vida civil e não pode ser considerado um mero dissabor.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira dos corréus, o grau de sua culpabilidade e as circunstâncias fáticas que envolvem a *quaestio*, fixo a indenização em R\$.10.000,00, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Transcrevo entendimento do Colendo E.STJ, nas palavras da Min. Nancy Andrighi:

“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ; REsp 318.379/MG)

Vale lembrar que nos termos da Súmula 326, do STJ:

“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Logo, reforma-se a r. sentença para condenar os réus, em solidariedade, ao pagamento da quantia de R\$.10.000,00 à autora, a título de indenização por danos morais, corrigida a partir da publicação do acórdão e acrescida de juros de mora contados desde o evento danoso (Súmula 54, do STJ), calculados na forma do artigo 406, § 1º do CPC.

Sucumbente na integralidade dos pedidos, os requeridos arcarão com o pagamento de custas processuais e de honorários advocatícios da autora fixados em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do CPC.

Deixo de arbitrar honorários recursais seguindo os parâmetros estabelecidos no julgamento do Recurso Especial nº 1.573.573 - RJ, (STJ, 3ª T., Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017), que limita a majoração da verba honorária em sede recursal aos casos de “*não conhecimento integral ou o desprovimento do recurso pelo relator monocraticamente, ou pelo órgão colegiado competente*”. Mesmo porque os honorários foram fixados no percentual máximo.

Ex positis, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso da autora e **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso do réu.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA
Relatora