



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

**Registro: 2026.0000212059**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049238-91.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ÉRIKA DOS SANTOS SILVA, são apelados ITAÚ SEGUROS S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A e EBANX S.A..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 12 de março de 2026.

**EMÍLIO MIGLIANO NETO**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

Apelação Cível 1049238-91.2025.8.26.0002

Relator: Emílio Migliano Neto

Apelante: Érika dos Santos Silva

Apelados: Itaú Seguros S/A, Itaú Unibanco S/A e Ebanx S.a.

Juízo de origem: 9ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro da Comarca de São Paulo

Voto 8.901-EMN-emfl

**APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO INDENIZATÓRIA – “GOLPE DO FALSO GERENTE” – PAGAMENTO DE BOLETO FRAUDULENTO NO VALOR DE R\$ 19.880,11 – CONSUMIDORA LUDIBRIADA MEDIANTE ENGENHARIA SOCIAL – FRAUDADOR QUE DETINHA DADOS SENSÍVEIS DA AUTORA, INCLUINDO NOME DO GERENTE E INFORMAÇÕES BANCÁRIAS – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – VULNERAÇÃO DO DEVER DE SEGURANÇA (ART. 14 DO CDC) – FORTUITO INTERNO – SÚMULA 479 DO STJ – OPERAÇÃO ATÍPICA NÃO BLOQUEADA – UTILIZAÇÃO DE LIMITE DE CRÉDITO EM PATAMAR SUPERIOR AO PERFIL DE CONSUMO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO.**

INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO (EBANX LTDA.) – ATUAÇÃO PROFISSIONAL NA CADEIA DE FORNECIMENTO – SERVIÇO ESSENCIAL À CONSUMAÇÃO DO GOLPE – DEVER DE CONTROLE E PREVENÇÃO DE FRAUDES (RES. CMN 4.753/2019) – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA – ART. 7º, PAR. ÚNICO, E ART. 25, § 1º, DO CDC.

SEGURADORA (ITAÚ SEGUROS S/A) – INEXISTÊNCIA DE COBERTURA SECURITÁRIA – RISCO NÃO PREVISTO NA APÓLICE – MANUTENÇÃO DA IMPROCEDÊNCIA.

DANOS MATERIAIS – RESTITUIÇÃO SIMPLES DO VALOR TRANSFERIDO – INAPLICABILIDADE DO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC – AUSÊNCIA DE “COBRANÇA INDEVIDA” PELO FORNECEDOR – FALHA DE SEGURANÇA DO SERVIÇO.

DANOS MORAIS – CONFIGURAÇÃO – ABALO QUE SUPERA MERO DISSABOR – FRAUDE COM USO DE DADOS SIGILOSOS, PREJUÍZO FINANCEIRO EXPRESSIVO E NEGATIVA ADMINISTRATIVA DOS RÉUS – FIXAÇÃO EM R\$ 5.000,00.

SUCUMBÊNCIA – AUTORA VENCEDORA EM RELAÇÃO A DOIS RÉUS – SUCUMBÊNCIA MÍNIMA – ART. 86, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CPC – INVERSÃO DOS ÔNUS –



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

**HONORÁRIOS EM 20% SOBRE A CONDENAÇÃO.**  
**RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

***Vistos.***

Trata-se de apelação interposta por Érika dos Santos Silva contra a r. Sentença de fls. 412/422, cujo relatório se adota, proferida pelo MM Juiz de Direito da 9ª Vara Cível do Foro Regional II – Santo Amaro da Comarca de São Paulo, Doutor(a) Anderson Cortez Mendes, que julgou improcedentes os pedidos da ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com restituição de valores, indenização por danos materiais e morais proposta em face de Itaú Unibanco S.A., Ebanx Ltda. e Itau Seguros S/A.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 426/435), sustentando, em síntese, que a sentença merece reforma, porquanto não teria levado em consideração a comprovada falha na prestação de serviços das instituições réas. Reitera que foi a autora quem foi contatada pelos fraudadores, os quais, além de conhecerem seus dados pessoais e bancários, utilizaram o nome do verdadeiro gerente da conta, o que indicaria evidente vazamento ou tratamento indevido de dados. Afirma que o Itaú Unibanco S.A. usualmente se comunica com seus clientes por meio de aplicativo de mensagens, com foto de contato idêntica à utilizada pelos criminosos, o que teria facilitado a consumação do golpe. Ressalta que o pagamento do boleto de R\$ 19.880,11 foi autorizado pelo aplicativo do banco, a despeito de se tratar de valor muito superior ao padrão de consumo da autora, a qual jamais realizou transações desse montante, e, ademais, utilizando limite de crédito, inexistindo saldo disponível na conta, circunstância que, a seu ver, revelaria falha do sistema antifraude e de monitoramento do perfil de consumo. Quanto à segunda ré, Ebanx Ltda., a apelante sustenta que a intermediadora de pagamentos permitiu que fraudadores se utilizassem de sua plataforma para recepcionar valores provenientes de fraude bancária, em afronta à Resolução 4.753/2019 do Conselho Monetário Nacional, especialmente o art. 2º, que impõe às

Apelação Cível 1049238-91.2025.8.26.0002 -Voto 8901-EMN-emfl



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

instituições a adoção de procedimentos e controles para verificar a identidade dos titulares e a autenticidade das informações. Afirma que, mesmo havendo eventual culpa concorrente da consumidora, tal circunstância não afastaria a responsabilidade objetiva das instituições réas. Ao final, requer a reforma integral da sentença para que sejam reconhecidas: (i) a responsabilidade civil objetiva das réas Itaú Unibanco S.A. e Ebanx Ltda., solidariamente, pelos danos materiais decorrentes do pagamento do boleto fraudulento, com a restituição em dobro do valor de R\$ 19.880,11 (totalizando R\$ 39.759,94), nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC; (ii) a condenação das réas ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00; e (iii) a redistribuição dos ônus sucumbenciais.

A ré Ebanx Ltda. apresentou contrarrazões ao recurso (fls. 441/455), nas quais, em apertada síntese, pugna pela manutenção integral da sentença. Reafirma ser mera instituição de pagamento, responsável apenas pela plataforma de emissão de boletos e processamento automatizado de pagamentos, sem ingerência na relação jurídica entre estes e seus clientes, nem retenção dos valores pagos, que são repassados integralmente. Insiste em que não há vínculo contratual ou de consumo direto com a autora, tampouco prova de que tenha concorrido, por ação ou omissão, para a fraude, que teria ocorrido por engenharia social e acesso indevido à conta bancária da autora, totalmente fora de sua esfera de atuação. Defende sua ilegitimidade passiva, uma vez que não integra a cadeia de consumo. Subsidiariamente, sustenta a inexistência de responsabilidade civil, por ausência de nexo causal, ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, alegando inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ ao caso concreto. Ao final, requer o desprovimento da apelação e a majoração dos honorários sucumbenciais.

As réas Itaú Unibanco S.A. e Itau Seguros S/A também apresentaram contrarrazões (fls. 456/469), nas quais reiteram a narrativa de que a autora foi vítima de golpe de engenharia social, mas enfatizam que



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

todas as transações questionadas foram realizadas mediante uso regular de suas credenciais pessoais (agência, conta, senha eletrônica, token e senha de cartão) e a partir de dispositivo previamente cadastrado, o que evidenciaria a regularidade e autenticidade das operações. Ressaltam as extensas campanhas de orientação e prevenção de golpes promovidas pelo banco, inclusive em mídia televisiva, bem como a ausência de coerção ou pressão no caso concreto, afirmando que a autora dispunha de tempo e meios para verificar a veracidade das informações e evitar o prejuízo. Sustentam, ainda, a inexistência de dever contratual de monitorar operações com base em “perfil de consumo” e a impossibilidade de se alçar a instituição financeira à condição de garantidor universal, citando precedentes desta Corte e a distinção entre fortuito interno e externo. Alegam culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, inexistência de dano material ressarcível – porque o valor decorre de crédito concedido (LIS) – e inviabilidade de repetição em dobro, ausente cobrança indevida ou má-fé. Em relação à seguradora, afirmam que o evento narrado não constitui sinistro coberto, razão pela qual descabe a sua responsabilização. Pugnam pelo total desprovimento do recurso.

***É o relatório do essencial.***

Conheço o recurso de apelação, pois tempestivo e devidamente preparado.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil decorrente de fraude bancária perpetrada mediante “golpe do falso gerente”, na qual a autora, correntista do réu Itaú Unibanco S.A., foi induzida por terceiro, que detinha relevantes dados sigilosos, a realizar, por meio do aplicativo do banco, pagamento de boleto no valor de R\$ 19.880,11, cujo processamento ocorreu por intermédio da instituição de pagamentos Ebanx Ltda., que repassou a quantia à plataforma MooGold.

Discute-se, em síntese, se houve falha na prestação



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

dos serviços bancários e de intermediação de pagamentos, a ensejar a responsabilidade objetiva do banco e da intermediadora, solidariamente, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, bem como se subsiste a responsabilização da seguradora Itau Seguros S/A, à vista do contrato de seguro firmado com a autora.

Cuida-se, inegavelmente, de relação de consumo.

A autora enquadra-se no conceito de consumidora, inclusive por equiparação (art. 17 do CDC), ao figurar como vítima de acidente de consumo, e os réus Itaú Unibanco S.A. e Ebanx Ltda. enquadram-se como fornecedores de serviços, nos termos do art. 3º, caput e § 2º, do mesmo diploma.

Nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Igualmente se reconhece o caráter consumerista da intermediação de pagamentos eletrônicos, quando tais serviços se inserem na cadeia funcional da operação de consumo.

Estabelece o art. 14, *caput*, do CDC 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, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Trata-se de responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco da atividade, cabendo ao fornecedor demonstrar, para eximir-se, alguma das excludentes previstas no § 3º do mesmo artigo: (i) que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente; ou (ii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No âmbito específico das instituições financeiras, o Superior Tribunal de Justiça, a partir da Súmula 479, firmou entendimento de que “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

terceiros no âmbito de operações bancárias”.

Em recente julgado, a Terceira Turma assentou que “A instituição financeira responde pelo defeito na prestação de serviço consistente no tratamento indevido de dados pessoais bancários, quando tais informações são utilizadas por estelionatário para facilitar a aplicação de golpe em desfavor do consumidor” (REsp 2.077.278/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 9.10.2023), deixando claro que o vazamento ou tratamento inadequado de dados sensíveis de clientes – como número de telefone, identificação da agência, nome do gerente e demais elementos que permitem a simulação de comunicação oficial – integra o risco da atividade e atrai a responsabilidade objetiva da instituição.

No caso vertente, a dinâmica fática revela elementos que extrapolam o mero “golpe externo” em que o consumidor, por sua exclusiva incúria, se deixa ludibriar.

Segundo a narrativa inicial, corroborada pelos prints das conversas com o golpista, sms, e-mail (fls. 31/135), pela apelação e não infirmada pelos réus, o fraudador: (i) tinha pleno conhecimento de que a autora mantinha conta no Itaú; (ii) sabia o nome do seu verdadeiro gerente (“Caio”), informação tipicamente restrita ao ambiente bancário; (iii) entrou em contato por meio de canal de comunicação usualmente utilizado pelo próprio banco (aplicativo de mensagens com foto de perfil similar à institucional); e (iv) já dispunha de detalhes sobre supostos empréstimos e boletos, apresentados como operações previamente “programadas”.

Tais circunstâncias sinalizam, com relevante grau de verossimilhança, para o uso de dados obtidos a partir do ambiente da instituição financeira, seja por vulnerabilidades em seus sistemas, seja por falhas no tratamento e proteção de informações pessoais – elementos que caracterizam defeito do serviço, nos termos do art. 14 do CDC, e fortuito interno, na acepção da Súmula 479 do STJ.

Não se ignora a argumentação do banco no sentido de que a autora “poderia” ter contatado diretamente seu gerente pelos canais



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

oficiais ou verificado previamente o extrato, nem o fato de ter digitado suas próprias senhas e token no aplicativo. Todavia, o consumidor médio – ainda que não hipossuficiente em sentido estrito – é destinatário final de serviços complexos, massificados e crescentemente digitalizados, cabendo ao fornecedor, que auferir lucro com a expansão desses canais, estruturar mecanismos de segurança proporcionais aos riscos que cria.

Quando o evento danoso é viabilizado por fragilidades do sistema e vazamento de dados, não se pode deslocar integralmente o ônus do resultado à vítima, sob pena de esvaziar o próprio sentido da proteção consumerista.

O Tribunal de Justiça de São Paulo, em casos análogos de “golpe do falso gerente” e fraudes com uso de dados bancários sensíveis, tem reconhecido a responsabilidade das instituições financeiras, enfatizando: (a) a falha na segurança dos dados; (b) a ausência de filtros eficazes para detecção de transações atípicas em contas de longa data; e (c) a irrelevância, em tais hipóteses, da invocação de fortuito externo.

Nesse sentido, confira-se a jurisprudência desta 23ª Câmara de Direito Privado:

Apelação Cível. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Golpe da falsa central de atendimento. Parte autora que, após receber ligação de um suposto gerente do Banco Daycoval, e acreditando nas informações por ele passadas, efetuou procedimento, sob a sua orientação, realizando transações bancárias em favor de terceiros. Sentença de procedência. Irresignação do banco requerido. Não cabimento. Falha na prestação do serviço bancário. Nítida a responsabilidade do banco em manter sob sigilo os dados cadastrais e bancários da parte autora. Banco apelante que não se desincumbiu do ônus de comprovar que realizou os procedimentos para evitar a fraude utilizando os dados da correntista que estavam sob sua guarda. DANO MORAL. Entende este relator que a escancarada contratação fraudulenta impõe transtornos que caracterizam dano moral passível de indenização. A fixação em dano moral, além de servir como

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

compensação ao consumidor, também visa compelir as instituições bancárias a tomarem medidas efetivas no combate às fraudes, bem como para incentivar a solução do conflito na esfera extrajudicial. Sentença integralmente mantida. Honorários sucumbenciais majorados. RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1006829-89.2024.8.26.0405; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/02/2026; Data de Registro: 12/02/2026)

"Ação de nulidade contratual c.c. reparação de danos materiais" - Fraude bancária – "Golpe do falso gerente" - Inexistência de nexos causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude do qual a autora foi vítima – Falha na prestação de serviços do banco réu, todavia, caracterizada pela não detecção e bloqueio das transações em padrão destoante do perfil da correntista - Circunstância que impede a caracterização do fortuito externo ou de culpa exclusiva de terceiro ou da vítima – Aplicação do art. 14, "caput", do CDC e da Súmula 479 do STJ - Legítima a pretensão da autora à declaração de inexigibilidade do empréstimo impugnado, impondo-se a condenação do banco réu à restituição do valor transferido indevidamente de sua conta corrente – Procedência da ação mantida. Tutela de urgência – Pedido de revogação – Inadmissibilidade – Medida liminar que foi confirmada na sentença e visa a impedir descontos indevidos decorrentes de operações reputadas como fraudulentas, garantindo a efetividade do provimento jurisdicional e evitando dano irreparável à autora – Presença dos requisitos previstos no art. 300, "caput", do atual CPC. Multa – Obrigação de fazer – Impossibilidade de afastamento da multa cominatória, estabelecida na sentença em R\$ 50.000,00 - Multa que encontra suporte no art. 84, § 4º, do CDC e no art. 537, "caput", do atual CPC – Prudente, entretanto, com o intuito de se evitar enriquecimento sem causa da autora, que essa multa seja limitada, por ora, a R\$ 10.000,00 – Sentença reformada nesse ponto – Apelo do banco réu provido em parte.

(TJSP; Apelação Cível 1055609-48.2024.8.26.0506; Relator (a): José Marcos Marrone; Órgão Julgador: 23ª



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª  
Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2026; Data de  
Registro: 29/01/2026)

APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO  
DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE TRANSAÇÕES  
BANCÁRIAS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS  
MATERIAIS E MORAIS – "GOLPE DA FALSA  
CENTRAL DE ATENDIMENTO" – IDOSO –  
RESPONSABILIDADE OBJETIVA – FORTUITO  
INTERNO – SÚMULA 479 DO STJ – FALHA NA  
SEGURANÇA E NA DETECÇÃO DE OPERAÇÕES  
ATÍPICAS – DANOS MATERIAIS MANTIDOS – DANO  
MORAL CONFIGURADO – RECURSO DO BANCO  
IMPROVIDO – RECURSO DO AUTOR PROVIDO.  
Relação de consumo caracterizada (arts. 2º e 3º do  
CDC). Instituição financeira enquadrada como  
fornecedora de serviços bancários. Responsabilidade  
objetiva pela falha na prestação do serviço (art. 14 do  
CDC). Fraude do tipo "falsa central de atendimento",  
em que terceiros, utilizando-se de mascaramento de  
número oficial e interceptação de ligação, induzem o  
correntista, idoso, a realizar operações em caixa  
eletrônico, resultando em empréstimo não desejado e  
expressivas transferências a terceiros desconhecidos.  
Caso típico de fortuito interno, inerente ao risco da  
atividade bancária, não caracterizando excludente de  
responsabilidade. Aplicação da Súmula 479 do STJ.  
Movimentações vultosas (mais de R\$ 70.000,00 em um  
único dia), sucessivas e em curto lapso temporal,  
totalmente destoantes do perfil de consumo do  
correntista, sem que o banco promovesse bloqueio  
preventivo, checagem adicional ou qualquer  
mecanismo eficaz de contenção. Serviço defeituoso  
(art. 14, §1º, do CDC). Danos materiais corretamente  
reconhecidos em primeiro grau, com declaração de  
nulidade das transações fraudulentas e condenação do  
banco à restituição de R\$ 79.912,15, corrigidos e  
acrescidos de juros de mora conforme critérios  
alinhados à Lei nº 14.905/24. Manutenção integral  
desse capítulo. Empréstimo posterior (R\$ 75.000,00,  
contratado em 07.12.2023) motivado pela situação  
financeira criada pela fraude, é anulável por vício de  
consentimento. Determinada a devolução dos valores  
descontados. Compensação entre o valor  
disponibilizado pelo banco ao autor e o valor devido  
pelas fraudes. Dano moral configurado. Falha relevante



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

na segurança bancária, valores expressivos subtraídos, autor idoso e aposentado, abalo à tranquilidade e à sensação de segurança patrimonial que supera o mero aborrecimento. Indenização por dano moral arbitrada em R\$ 10.000,00, compatível com os parâmetros usualmente adotados pela Câmara em casos análogos, observados os critérios de razoabilidade, proporcionalidade e função pedagógica, sem propiciar enriquecimento sem causa. Juros de mora sobre o dano moral pela taxa legal (art. 406 do CC, à luz da disciplina da Lei nº 14.905/24), a contar do evento danoso (01.12.2023). Correção monetária pelo IPCA, a partir deste acórdão. Recurso do Banco Bradesco S/A improvido. Condenação às custas e despesas processuais. Recurso de José Reinaldo Gomes provido. Determinada a majoração dos honorários advocatícios em favor dos patronos do autor.

(TJSP; Apelação Cível 1000061-96.2024.8.26.0228; Relator (a): Emílio Migliano Neto; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2026; Data de Registro: 18/02/2026)

**AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência – Insurgência por parte das rés – Irrazoabilidade - Abertura de conta em nome da autora, com realizações de transações fraudulentas – Autora que foi intimada a prestar esclarecimentos na Delegacia de Polícia acerca de golpes – Conjunto probatório que evidenciou fraude na abertura da mencionada conta - Falha na prestação dos serviços pelas rés – Aplicação da Súmula 479 do STJ – Declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes em relação à aludida conta que é medida de rigor - Dano moral verificado, diante dos desdobramentos ocorridos – Sentença mantida - Recurso improvido.**

(TJSP; Apelação Cível 1094902-19.2023.8.26.0002; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2026; Data de Registro: 18/02/2026)



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

No caso concreto, o pagamento de boleto no valor de R\$ 19.880,11, com utilização de limite de crédito em patamar significativamente superior ao padrão de movimentação da autora, não pode ser encarado como operação absolutamente neutra, incapaz de suscitar qualquer alerta dos mecanismos de segurança.

O próprio sistema bancário, a par da liberdade contratual e da inexistência de dever de tutela paternalista do correntista, vem, há tempos, se valendo de sofisticadas ferramentas de monitoramento de transações, com vistas a mitigar riscos de fraude.

Nada obstante, não se registrou, aqui, qualquer pedido de confirmação adicional ou acionamento de canal de contato para validar operação atípica, em contexto já marcado, de antemão, por grave falha na proteção dos dados da correntista.

Também não socorre ao réu a invocação genérica de campanhas de conscientização em mídia, porquanto o dever de informação previsto no art. 6º, III, do CDC e o dever de segurança imanente aos serviços bancários não se exaurem em avisos difusos.

A alegada “imprudência” da consumidora, ao seguir instruções de interlocutor que se mostrava, com dados concretos, como seu gerente, deve ser ponderada à luz da especial vulnerabilidade informacional e técnica do consumidor frente ao fornecedor profissional, circunstância que, no máximo, pode ensejar a discussão sobre eventual culpa concorrente, mas não afasta, por si só, a responsabilidade objetiva do banco.

No tocante à intermediadora de pagamentos Ebanx Ltda., a preliminar de ilegitimidade passiva foi corretamente repelida em primeiro grau e não merece prosperar em sede recursal.

A Ebanx não é um banco que, casualmente, emite boleto para quitação de contrato celebrado entre particulares; é instituição de pagamento que fornece, de forma profissional, infraestrutura tecnológica para processamento de cobranças massificadas e recebimento de valores em ambiente digital, auferindo remuneração por esse serviço e assumindo,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

consequentemente, risco específico da atividade.

Ao viabilizar a emissão e liquidação de boletos para plataformas como a MooGold, a Ebanx integra a cadeia de fornecimento de serviços que permitem a circulação de valores no mercado de consumo, nos termos dos arts. 3º, § 2º, 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC, respondendo solidariamente pelos danos decorrentes de defeitos no serviço, ainda que estes se manifestem na ponta final da operação.

A autora atribui, de modo direto, à Ebanx a função de intermediadora que “possibilitou que criminosos se utilizassem de seus serviços para cometerem crimes” e “recepcionou pecúnia proveniente de prática deliberada de crime no âmbito financeiro”. A instituição, por sua vez, admite que o boleto foi emitido por “merchant” (MooGold) em sua plataforma e que o valor pago foi por ela processado e repassado.

Em tais circunstâncias, mostra-se inequívoca sua inserção na cadeia causal do evento danoso, sendo irrelevante que não tenha mantido relação contratual direta com a vítima: o art. 17 do CDC equipara a consumidor todas as vítimas do evento, e o risco da atividade de intermediação de pagamentos inclui, precisamente, o dever de adotar procedimentos rigorosos conforme Resolução CMN 4.753/2019, a fim de evitar que a infraestrutura seja utilizada de forma reiterada para fraudes e golpes.

Não procede, pois, a tese de ilegitimidade passiva da Ebanx Ltda. tampouco a alegação de que sua atuação teria sido “neutra” ou “meramente técnica”.

A emissão e liquidação de boletos em larga escala, com repasse automático de valores a “merchants” cadastrados, configura serviço típico de fornecimento no mercado de consumo, pelo qual auferem remuneração e que se mostra indispensável à própria concretização de golpes dessa natureza.

A solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento é expressa no art. 7º, parágrafo único, do CDC: “Havendo



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções seguintes”; e no art. 25, § 1º: “Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação”.

De outro lado, quanto à Itau Seguros S/A, a situação jurídica é diversa.

O pedido contra a seguradora está lastreado exclusivamente na existência de contrato de seguro firmado pela autora, que buscou, administrativamente, a cobertura dos prejuízos decorrentes da fraude, tendo recebido resposta negativa sob o fundamento de que o evento não estaria coberto.

A r. sentença examinou a questão à luz da apólice juntada aos autos (fl. 128), concluindo que o sinistro narrado – fraude praticada por terceiro, mediante engenharia social, envolvendo o uso de limite de crédito do correntista – não se enquadra dentre os riscos assumidos contratualmente.

A apelante não logrou demonstrar, em seu recurso, que a apólice efetivamente contemplava o risco em questão, limitando-se a afirmar, de forma genérica, que mantém seguro junto à terceira ré e que esta teria se negado indevidamente a indenizá-la.

Não há, contudo, impugnação específica à cláusula contratual apontada na sentença ou demonstração de que o tipo de sinistro – fraude por “golpe do falso gerente” em operação de crédito – estivesse coberto.

Em matéria securitária, vigora o princípio da especialidade dos riscos, cabendo ao segurado provar que o evento se subsume, ao menos em tese, à cobertura pactuada. Ausente tal demonstração, não é possível impor à seguradora a assunção de risco estranho ao contrato.

Dessa forma, a improcedência do pedido em relação à Itau Seguros S/A deve ser mantida, por ausência de previsão contratual de



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

cobertura para o evento descrito, nada havendo, sob esse aspecto, a reparar na sentença.

Reconhecidas a falha na prestação dos serviços bancários e a integração da Ebanx Ltda. na cadeia de fornecimento, impõe-se o acolhimento, ao menos parcial, do recurso da autora quanto à responsabilidade civil de Itaú Unibanco S.A. e Ebanx Ltda..

Os danos materiais correspondem, de forma direta, ao valor do boleto fraudulento que a autora se viu compelida a pagar: R\$ 19.880,11.

Trata-se, aqui, de recomposição do prejuízo sofrido, por meio de restituição simples do valor indevidamente transferido, devidamente corrigido monetariamente desde a data do desembolso e acrescido de juros moratórios desde o evento danoso (Súmula 54/STJ).

A pretensão de repetição em dobro, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, não merece acolhimento.

Referido dispositivo dispõe que “O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

A hipótese típica é a de cobrança indevida promovida pelo fornecedor, seja em fatura, boleto ou outra forma, com ou sem judicialização.

No caso, a dinâmica da fraude não envolve cobrança direta promovida por Itaú Unibanco S.A. ou Ebanx Ltda. – o banco não emitiu boleto em seu nome, e a intermediadora apenas processou cobrança gerada por terceiro fraudador (MooGold/fraudadores), não se tratando de “cobrança em excesso” dentro de relação contratual regular.

O que há é falha de segurança e defeito do serviço, já suficientes para ensejar o dever de indenizar, mas não se configuram os pressupostos específicos para aplicação da sanção em dobro, de natureza punitivo-pedagógica, prevista no art. 42, parágrafo único, que pressupõe



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

conduta ativa de cobrança indevida pelo fornecedor. A restituição, portanto, deve ser simples.

Quanto aos danos morais, verifica-se que a autora suportou situação que extrapola o mero aborrecimento cotidiano.

O recebimento de ligações e mensagens de falso gerente, munido de dados sigilosos, a indução ao pagamento de quantia expressiva, a frustração das tentativas de solução administrativa, a incerteza quanto à recuperação dos valores e a imputação de culpa exclusiva pela instituição financeira são circunstâncias que, à luz da jurisprudência desta Corte, configuram abalo anímico relevante, ensejando indenização.

Em casos análogos de fraudes bancárias, esta Corte tem fixado valores que variam, em regra, entre R\$ 5.000,00 e R\$ 10.000,00, a depender da gravidade do fato, do montante envolvido e das condições das partes, de modo a atender aos critérios de razoabilidade, proporcionalidade e função pedagógica, sem propiciar enriquecimento sem causa.

Considerando-se o valor do prejuízo material (R\$ 19.880,11), a repercussão do evento e o caráter pedagógico da condenação, mostra-se adequado fixar a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00, quantia suficiente para compensar o sofrimento experimentado e desestimular novas falhas na prestação dos serviços.

Em suma, impõe-se reconhecer a responsabilidade objetiva de Itaú Unibanco S.A. e Ebanx Ltda., de forma solidária, pelos danos materiais e morais suportados pela autora, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º, do CDC, afastando-se, contudo, a repetição em dobro e mantendo-se a improcedência quanto à seguradora.

No que toca aos ônus sucumbenciais, a r. sentença atribuiu integralmente à autora o pagamento de custas, despesas processuais e honorários de sucumbência, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Reformado o julgado para reconhecer, em substância,



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

a procedência da ação em relação a dois dos três réus e mantida a improcedência apenas quanto à seguradora, tem-se que a sucumbência da autora é mínima, na forma do art. 86, parágrafo único, do CPC.

Assim, é de rigor a inversão da sucumbência, condenando-se Itaú Unibanco S.A. e Ebanx Ltda. ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios de sucumbência, que, à luz do art. 85, § 2º do CPC, fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação, em favor dos patronos da autora.

Mantêm-se, de outro lado, os honorários sucumbenciais fixados em favor da Itau Seguros S/A, tal como estabelecido na sentença, porquanto permanece íntegra a improcedência do pedido em relação à seguradora.

Ante o exposto, dou parcial provimento ao recurso para: (a) reformar a sentença e julgar procedente, em parte, a ação em face de Itaú Unibanco S.A. e Ebanx Ltda., condenando-os, solidariamente, a restituírem à autora a quantia de R\$ 19.880,11, corrigida monetariamente desde a data do pagamento do boleto pelo IPCA e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês desde o evento danoso, bem como a pagarem, também solidariamente, indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, igualmente corrigida desde esta data (arbitramento) e com juros moratórios a contar do evento danoso; (b) afastar o pedido de repetição em dobro; (c) manter a improcedência dos pedidos formulados em face de Itau Seguros S/A; e (d) redistribuir os ônus sucumbenciais, nos termos acima delineados, condenando Itaú Unibanco S.A. e Ebanx Ltda. ao pagamento integral das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios em favor dos patronos da autora, fixados em 20% sobre o valor da condenação, mantidos os honorários devidos à seguradora tal como fixados no primeiro grau.

Posto isso, voto por dar **PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**.

**EMÍLIO MIGLIANO NETO**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO**  
**23ª Câmara de Direito Privado**

**Relator**