



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001308798

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1075311-37.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado PAULO SERGIO SCARAMUSSI (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA E JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

GUSTAVO SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1075311-37.2024.8.26.0002

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Paulo Sergio Scaramussi

Comarca: São Paulo

Voto nº 8590

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO INTERNO. DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação contra sentença que declarou nulidade de empréstimo fraudulento e condenou banco a indenizar consumidor vítima de golpe.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Definir se a fraude configura fortuito interno ou externo.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A relação entre consumidor e instituição financeira submete-se ao regime do CDC, impondo responsabilidade objetiva por defeitos na prestação de serviços. A fraude bancária praticada por terceiro constitui fortuito interno, risco inerente à atividade financeira, não configurando excludente de responsabilidade. O sistema bancário dispõe de ferramentas para monitoramento comportamental e detecção de anomalias transacionais. A ausência de mecanismos eficazes para identificar operações incompatíveis com o perfil do cliente caracteriza falha na prestação do serviço. A participação do consumidor induzido por engenharia social não configura culpa exclusiva da vítima. A manutenção de cobranças após comunicação da fraude agrava o dano moral sofrido pelo consumidor.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. Fraude bancária por terceiro é fortuito interno. 2. Banco responde por falha em detectar operações atípicas. 3. Indução por engenharia social não é culpa exclusiva.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CPC, art. 85, § 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479 e Súmula 326; STJ, REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.11.2011; TJSP, Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292, Rel. Des. Marco Pelegrini, j. 24.09.2025; TJSP, Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666, Rel. Des. Carlos Ortiz Gomes, j. 21.08.2025.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação interposto pela instituição financeira ré para reformar a sentença de fls. 220-228, integrada pela decisão de fls. 233-234, que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais, julgou parcialmente procedentes os pedidos.

A sentença declarou a nulidade do contrato de empréstimo de R\$ 53.000,00 e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, condenou o banco réu a restituir os valores de parcelas eventualmente descontadas e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Em razão da sucumbência, condenou a instituição financeira ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais (fls. 238-250), o réu, ora apelante, sustenta, em síntese, a ausência de responsabilidade pela fraude ocorrida, atribuindo-a à culpa exclusiva do consumidor. Alega que as transações foram realizadas pelo próprio autor, mediante uso de senha pessoal e validação por *iToken*, em seu dispositivo habitual, o que legitima as operações. Argumenta que o golpe ocorreu fora de seus sistemas, caracterizando fortuito externo, e que não houve falha na prestação de seus serviços. Impugna a condenação por danos morais, por ausência de ato ilícito, e, subsidiariamente, contesta a distribuição dos ônus de sucumbência.

O autor, ora apelado, apresentou contrarrazões (fls. 256-260), pugnando pela manutenção integral da sentença, ao argumento de que resta configurada a responsabilidade objetiva do banco por falha na segurança de seus serviços, caracterizando a fraude como fortuito interno.

VOTO

O recurso não comporta provimento.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira por danos decorrentes de fraude bancária praticada por terceiro, na modalidade conhecida como "golpe da falsa central de atendimento".

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, o que atrai a incidência de suas normas protetivas. Conforme o art. 14 do referido diploma, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Adicionalmente, o Superior Tribunal de Justiça consolidou, por meio da Súmula nº 479, o entendimento de que *"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."*

No caso em tela, a controvérsia central reside em definir se a fraude sofrida pela parte autora configura fortuito interno, apto a gerar a responsabilidade da instituição financeira, ou fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, como entendeu o juízo de primeiro grau.

Instituições financeiras, por força da realização de operações em massa, ficam suscetíveis a fatos como o retratado nos autos deste processo. A atividade normalmente desenvolvida pelos bancos implica risco para os direitos de outrem, porque a disponibilidade de recursos financeiros leva para o âmbito das atividades dos bancos o risco de fraudes. Pode ser que, no passado, a atividade normalmente desenvolvida pelos bancos não implicasse risco para os direitos de outrem, mas, nos dias de hoje, a realidade é diferente.

Por isso, não há como reconhecer fato de terceiro no ato praticado pelo fraudador, porque ausentes as características de imprevisibilidade e inevitabilidade. O risco de fraude na atividade do banco certamente não é imprevisível. Em reforço, recorre-se ao escólio de Fábio Ulhoa Coelho (*Curso de Direito Civil*, volume 2, editora Saraiva, 2ª edição, páginas 387, 389 e 391-392):

"Fortuito – caso fortuito e de força maior são sinônimos (Fonseca, 1932:85/103), por isso uso apenas a primeira expressão – é todo evento desencadeador de danos em que não há culpa de ninguém. Caracteriza-se por sua imprevisibilidade ou inevitabilidade. (...)

Pode referir-se a fatos da natureza (enchentes, queda de raio, terremoto) ou humanos (produção em massa, prestação de serviços empresariais). (...) Quando objetiva a responsabilidade (...) apenas o fortuito natural descaracteriza a relação de causalidade. (...)

A excludente relacionada a culpa de terceiro, no contexto da responsabilidade objetiva, envolve uma especificidade. Deve-se distinguir entre atos de terceiros internos e externos (cf. Dias, 1954, 2:360). Note-se que alguns autores preferem falar em fortuito interno ou externo (Rodrigues, 2002:178/179), ao tratar do mesmo assunto. De qualquer modo, apenas os externos são excludentes de responsabilidade.

A classificação do ato culposo de terceiro como interno ou externo depende do exame da atividade do demandado e das expectativas legítimas que ela desperta nas pessoas expostas aos seus riscos. Se o demandado explora atividade de que se espera certa garantia, será interno o ato culposo de terceiro que a frustra. Haverá, neste caso, responsabilização pelos danos decorrentes. De outro lado, se da atividade explorada pelo demandado não se espera determinada garantia, a frustração desta por culpa de terceiro configura ato externo. Aqui, opera-se a excludente da responsabilidade objetiva, e a vítima só pode demandar o causador culpado do dano."

Em relação a instituições financeiras, espera-se que haja segurança contra fraudes. Logo, caracteriza-se como interno o ato praticado por

criminoso, que frustra a garantia de segurança. Portanto, esse ato de terceiro não se caracteriza como excludente de responsabilidade. Em suma, a fraude praticada por terceiro, no contexto de operações bancárias, é considerada fortuito interno, por se tratar de risco inerente à atividade econômica desenvolvida pela instituição financeira, não configurando, portanto, causa de exclusão de sua responsabilidade.

O ponto central que define a responsabilidade da instituição financeira não é a conduta do consumidor induzida pela atuação do criminoso, mas a falha de seu sistema de segurança, que se mostrou ineficaz para proteger seu cliente. O banco apelante alega que as transações foram validadas pelo próprio consumidor, com uso de senha pessoal e dispositivo habilitado, o que caracterizaria culpa exclusiva da vítima, excludente de sua responsabilidade. O argumento não prospera.

Conforme narrado na petição inicial e corroborado pelos documentos dos autos, o consumidor, pessoa idosa e aposentada, foi induzido a erro por um fraudador que detinha seus dados pessoais e bancários. Valendo-se de engenharia social, o golpista se passou por preposto do banco e convenceu o consumidor a realizar procedimentos no aplicativo que culminaram na contratação de empréstimo de R\$ 53.000,00 e na subsequente pulverização de R\$ 11.800,00 por meio de quatro transferências via PIX (fl. 12).

Embora o consumidor tenha participado da ação ao fornecer seus dados de acesso, tal fato, por si só, não afasta a responsabilidade da instituição financeira. As operações contestadas – contratação de empréstimo de valor elevado e múltiplas transferências imediatas para contas de terceiros desconhecidos – destoam flagrantemente do perfil transacional do autor, que, conforme os extratos juntados, se limitava a pagamentos de contas de consumo e compras de baixo valor.

A falha na prestação do serviço reside justamente na ausência de mecanismos de segurança eficazes para detectar e bloquear movimentações financeiras incompatíveis com o padrão habitual do cliente. O dever de segurança é inerente à atividade bancária e abrange a implementação de sistemas capazes de identificar e barrar operações suspeitas, prevenindo danos ao consumidor. A ocorrência de fraudes como a descrita nos autos é um risco da atividade e, por essa razão, configura fortuito interno, nos termos do que dispõe a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse contexto, a tese de culpa exclusiva da vítima não se sustenta. Embora a autora tenha sido induzida a realizar a transação, ela foi ludibriada por fraude bem orquestrada, que explorou sua confiança e vulnerabilidade. A responsabilidade da instituição financeira não é elidida, pois sua falha em prover sistema seguro foi, no mínimo, causa concorrente para a ocorrência do dano. A existência de fortuito interno afasta a caracterização da excludente de responsabilidade.

A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, cristalizada na Súmula 479, acima transcrita, estabelece que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. A questão central para aplicação da súmula reside em definir se a fraude ocorreu no âmbito das operações bancárias, o que inequivocamente se verifica no caso concreto. As contratações fraudulentas foram formalizadas através dos canais oficiais do banco, utilizando o aplicativo bancário, mediante processos de autenticação biométrica e senha pessoal, ou seja, dentro do sistema de segurança que a instituição financeira disponibiliza e controla.

Ademais, a simples alegação de que as operações exigiram senha pessoal ou biometria não é suficiente para afastar a responsabilidade da instituição financeira. O sistema bancário moderno dispõe de múltiplas camadas de segurança que vão muito além da autenticação inicial do usuário. Existem ferramentas tecnológicas amplamente disponíveis no mercado financeiro para monitoramento comportamental, detecção de anomalias transacionais, análise de velocidade de operações e identificação de padrões incompatíveis com o histórico do cliente. A falha do banco não reside na autenticação das operações individualmente consideradas, mas na ausência de mecanismos de monitoramento que detectassem o conjunto de operações claramente anômalas.

Nesse sentido, confirmam-se estes julgados (trechos de ementas, sem **destaques** no original):

*RECURSO - (...) APELAÇÃO - Demanda de conhecimento - Restituição de valores e condenação do réu ao pagamento de indenização a título de dano moral - Contrato bancário - Golpe do motoboy. Sentença de improcedência. Recurso dos autores - Alegação de responsabilidade da instituição financeira quanto ao ocorrido, considerando o vazamento de dados sigilosos e as operações divergentes do seu perfil - Pedidos de restituição em dobro do valor do prejuízo suportado, bem como de condenação do banco réu ao pagamento de indenização a título de danos morais. Julgamento - Relação de consumo - **Culpa exclusiva da vítima - Inocorrência - Conduta dos consumidores-apelantes que não destoou da diligência esperada do homem médio - Fraudadores que detinham informações acerca dos autores-recorrentes e do sistema bancário - Vazamento de dados sigilosos - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Risco da atividade - Súmula 479, do STJ - Hipótese em que, embora possam ter as próprias vítimas fornecido absolutamente todos os seus dados pessoais, entregando, aliás, os cartões bancários nas mãos do meliante, circunstâncias que***

resultaram na viabilidade de acesso a sua conta, tal fato, por si só, não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira recorrida - Dever do banco-apelado de adotar diligências para evitar a consecução de operações indevidas, especialmente quando incompatíveis com a movimentação usual de seu correntista - Falha na prestação de serviço constatada - Devolução do indébito, atinente ao valor indevidamente descontado de benefício previdenciário, que se revela de rigor, devendo ocorrer, contudo, de forma simples - Ausência de má-fé ou de violação da boa-fé objetiva, até mesmo porque os fatos descritos nos autos são decorrentes de golpe praticado por terceiros - Dano moral configurado - Situação que desborda do mero aborrecimento - Verba arbitrada em R\$ 5.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade - Ônus de sucumbência integralmente carreados à parte ré-apelada. Sentença reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008697-53.2024.8.26.0292; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/09/2025; Data de Registro: 24/09/2025)

Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de débito c.c danos materiais e morais. Golpe. Falsa Central de Atendimento. Empréstimo pessoal, empréstimo consignado e transferência (pix). Sentença de improcedência. Recurso da autora. Acolhimento parcial. (...) Crédito efetivado mediante fraude engendrada por terceiro, com posterior remessa dos recursos hauridos e da maior parte do saldo da conta conjunta da autora para destinatário desconhecido. Financiamento prevendo prestações no valor de R\$1.133,17 (fl. 43), que corresponde a mais de 80% (80,25%) do benefício previdenciário da demandante, de R\$ 1.412,00 (fl. 37). Ausência da imprescindível análise de crédito. Ademais, movimentações financeiras totalmente incompatíveis com o perfil da consumidora. Banco Bradesco que não desenvolveu mecanismos de segurança apropriados à identificação e bloqueio de operações fraudulentas. Falha inescusável. Falta de diligência do Banco que foi a mola propulsora do golpe. O só fato de a autora ter sido vítima de golpe não implica dizer que todos os demais direitos subjetivos do

consumidor pereceram. (...) Recurso repetitivo: "Para efeitos do art. 543-C do CPC: 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. 2. Recurso especial provido" (REsp 1.199.782-PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, v.u., j. 24/11/2011). (...) Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. Fortuito interno. Atividade de risco. Responsabilidade objetiva da instituição bancária/financeira. Art. 927, parágrafo único, do Código Civil (art. 14, caput, do CDC). Súmula 479 do STJ [REsp 2.052.228 – DF]. Enunciado nº 14 da Seção de Direito Privado do E. TJSP. A conduta dos recorridos foi determinante, vale dizer, os seus comportamentos encerraram a causalidade adequada para gerar os danos verificados. (...) Pedido de restituição em dobro em relação ao Banco Bradesco S/A. Cabimento. Descontos que se iniciaram em julho de 2024 (fl. 38). Inobservância do dever de boa-fé objetiva pelo réu (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil). Restituição dos valores em dobro [EAREsp nº 664.888-RS]. Recurso provido nesse tópico. Dano moral configurado. Autora que sofreu desfalque de valor necessário para subsistência, além de descontos sobre benefício previdenciário, de caráter alimentar, sem se beneficiar de qualquer quantia. Os fatos têm potencial suficiente para a afetação da esfera moral, de modo a abalar o equilíbrio psicológico e o bem-estar, não compreendidos no simples aborrecimento do cotidiano. Indenização fixada em R\$10.000,00, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e à função dissuasória de novas práticas abusivas. Precedentes desta C. Câmara. Recurso provido nesse ponto. Sentença reformada. Recurso provido, em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002873-58.2024.8.26.0666; Relator (a): Carlos Ortiz Gomes; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Artur Nogueira - 2ª Vara Judicial da Comarca de Artur Nogueira; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025)

A responsabilidade do banco apelado está, portanto, devidamente caracterizada, porquanto o evento danoso se configurou como fortuito

interno, conforme entendimento sumulado, que responsabiliza a instituição financeira pela gestão de risco inerente à sua atividade. Afastada a excludente da culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), é de rigor a procedência dos pedidos formulados na inicial.

Dessa forma, constatada a falha na segurança do serviço, que permitiu a fraude, correta a sentença ao declarar a nulidade do empréstimo e a inexigibilidade dos débitos dele decorrentes, bem como ao determinar a restituição dos valores indevidamente descontados. A devolução do saldo remanescente do empréstimo pelo autor é consequência lógica do retorno das partes ao *status quo ante*.

Quanto aos danos morais, a situação vivenciada pelo autor ultrapassa o mero dissabor. A gravidade da fraude e o abuso de confiança evidenciam a extensão do dano moral sofrido pelo consumidor. No caso, o consumidor foi vítima do golpe do "falso funcionário" (fl. 2), modalidade de fraude que se baseia na engenharia social e no abuso de confiança. O falso gerente possuía informações detalhadas sobre o consumidor, incluindo dados pessoais e bancários, além de informações sobre seus familiares (fl. 3).

A posse desses dados pelo fraudador, que se apresentou como representante da instituição financeira, gerou sentimento de insegurança e vulnerabilidade no consumidor, que acreditou estar seguindo orientações legítimas para proteger sua conta. O consumidor, ao receber e-mail sobre suposta compra em análise e ser orientado a ligar para número específico (fl. 2), agiu de boa-fé. A fraude culminou na contratação de empréstimo de R\$ 53.000,00 e na transferência de R\$ 11.800,00 (fl. 2). Ser induzido a comprometer a própria segurança financeira por ardis sofisticado, que se aproveita da confiança na instituição, causa profundo abalo psicológico.

O dano moral foi agravado pelas consequências diretas da fraude e pela conduta subsequente da instituição financeira. A perda de R\$ 11.800,00 e a contratação de dívida de R\$ 53.000,00 (fl. 2) impuseram transtorno financeiro significativo ao consumidor, que é aposentado (fl. 1) e possui renda mensal de aproximadamente R\$ 3.803,33 (fl. 74). O consumidor agiu imediatamente, entrando em contato com a instituição para bloquear os cartões e contestar as transações (fl. 3). Contudo, mesmo após o bloqueio e o registro de boletim de ocorrência, as parcelas do empréstimo continuaram a ser cobradas (fl. 3 e fls. 38-43, que demonstram débitos de "credíario autom" de R\$ 2.274,95 mensais).

A manutenção da cobrança de dívida fraudulenta por meses, mesmo após a comunicação do golpe, configura descaso e falta de proteção ao consumidor, prolongando seu sofrimento e insegurança. O consumidor foi obrigado, ainda, a abrir nova conta em outro banco, dada a impossibilidade de utilizar sua conta anterior com segurança (fl. 3). Essa necessidade de alterar toda a rotina bancária e a insegurança gerada pela possibilidade de novas fraudes demonstram que a situação extrapolou o mero aborrecimento cotidiano. O valor foi bem arbitrado na r. sentença e não comporta modificação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, a distribuição dos ônus de sucumbência está correta. A condenação em valor inferior ao pleiteado a título de danos morais não implica sucumbência recíproca, conforme o entendimento consolidado na Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça. O autor obteve êxito nos principais pedidos da ação, sendo o banco réu a parte sucumbente.

Em suma, a apelação interposta pela instituição financeira deve ser desprovida, mantendo-se integralmente a r. sentença. Contudo, já arbitrados no máximo de 20% do valor da condenação, os honorários advocatícios não comportam majoração com base no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Gustavo Santini Teodoro
Relator