



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000137867**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1082459-96.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados ANANIAS GONÇALVES e NANCY MOSCARDI GONÇALVES.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

**JOÃO BATTAUS NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº 1082459-96.2024.8.26.0100**

**Apelante: Itaú Unibanco S.A**

**Apelado: Ananias Gonçalves e outro**

**Ação: Bancários – Responsabilidade do Fornecedor**

**Origem: São Paulo – Foro Central (31ª Vara Cível)**

**Juíza de 1ª instância: Frederico dos Santos Messias**

**Voto nº 6226**

**APELAÇÃO. BANCÁRIOS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS. FRAUDE RECONHECIDA. EVIDENTE FALHA NA SEGURANÇA DOS SISTEMAS DO RÉU. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I – CASO EM EXAME:** Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por correntistas que alegam terem sido vítimas de fraude bancária, resultando em 10 operações financeiras não autorizadas no valor total de R\$ 74.999,00. Sentença de procedência. Apelação interposta pelo banco réu.

**II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** Verificar se houve falha na prestação do serviço bancário que justifique a responsabilização da instituição financeira pelas operações fraudulentas e se são devidas indenizações por danos materiais e morais, bem como a adequação do valor fixado a título de danos morais.

**III – RAZÕES DE DECIDIR:** Relação consumerista configurada. Inversão do ônus probatório em favor dos autores. Instituição financeira não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das transações ou ausência de falha no sistema de segurança. Prova documental

revelou elementos inequívocos de fraude. Envio de mensagem SMS respondida negativamente pelo autor que foi ignorada pelo banco. Transações atípicas realizadas em intervalo de apenas 2 (dois) milésimos de segundo. Responsabilidade do banco pelos danos. Inteligência da Súmula 479/STJ. Danos materiais comprovados. Danos morais configurados. Conta bancária dos autores que após as operações ficou com saldo negativo. Valor da indenização reduzido observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

**IV – DISPOSITIVO E TESE:** Recurso parcialmente provido apenas para reduzir indenização por danos morais para R\$ 5.000,00. **Tese:** Configura falha na prestação do serviço bancário a conclusão de operações fraudulentas após o próprio sistema detectar irregularidade, bloquear preventivamente a conta e receber resposta negativa do correntista às mensagens de confirmação, especialmente quando as transações são atípicas, realizadas em curtíssimo intervalo de tempo, incompatíveis com perfil do cliente e apresentam indícios de fraude, respondendo objetivamente a instituição financeira pelos danos materiais e morais daí decorrentes.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença de fls. 182/187 que julgou procedentes os pedidos iniciais, condenando a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 74.999,00, corrigido desde cada desembolso e acrescido de juros

legais desde a citação e indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00, corrigido desde a sentença e acrescido de juros desde a citação.

Busca a instituição apelante a reforma do *decisum* monocrático, sustentando síntese, que: a) as operações foram regularmente realizadas pelos autores via bankline, mediante autenticação por senha eletrônica e validação por iToken; b) o sistema de segurança do banco conta com múltiplas barreiras de proteção; c) inexistente falha na prestação do serviço; d) ausência de danos materiais e morais indenizáveis; e) subsidiariamente, pugna pela redução do valor da indenização por danos morais.

Tempestiva e preparada, vieram aos autos contrarrazões (fls. 203/211), pugnando pela manutenção integral da sentença.

### **É a síntese do necessário.**

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais pela qual os autores alegam terem sido vítimas de fraude bancária, que resultou em 10 operações financeiras não autorizadas, no total de R\$ 74.999,00, em razão de falha na segurança cometida pela instituição bancária ré.

Sobreveio a sentença que julgou procedente a ação, contra a qual recorre o banco réu.

A controvérsia cinge-se à ocorrência de operações bancárias fraudulentas e à consequente

responsabilidade da instituição financeira pelos danos daí decorrentes.

Pois bem.

De início, cabe pontuar que a relação entre as partes que é tipicamente consumerista, sendo aplicável ao caso o que dispõe a Lei n. 8.078/1990, conforme entendimento já pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça por meio da Súmula n° 297: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Nesse passo, diante da plausibilidade das alegações autorais e das regras consumeristas que regem a presente relação jurídica entre as partes, o réu possui o ônus de demonstrar a regularidade das transações, bem como que foram realizadas pela autora ou por terceiro com o seu consentimento, ônus do que não se desincumbiu.

A instituição ré por sua vez, limitou-se em sua defesa, a alegar genericamente a segurança de seus sistemas, sem produzir qualquer prova técnica ou pericial que pudesse comprovar a inexistência de falha ou a culpa exclusiva dos consumidores.

Portanto, não logrou a instituição financeira se desincumbir do ônus que lhe competia, permanecendo incólume sua responsabilidade pelos danos causados.

Muito pelo contrário, a análise detida da

prova documental produzida pelos autores, revela elementos inequívocos de fraude bancária e falha no sistema de segurança do banco apelante, que deixou de acionar seus sistemas de segurança a fim de evitar a conclusão das operações realizadas sem a autorização dos autores.

Os documentos acostados de fato, demonstram que as operações ocorreram em contexto no qual a instituição ré deveria ter acionado todos os mecanismos de segurança e bloqueio. Vejamos:

Mensagem SMS de negativa: Os autores responderam às mensagens de confirmação do banco informando que NÃO reconheciam as cobranças dos títulos bancários (fls. 18);

Bloqueio preventivo do próprio banco: A instituição financeira enviou mensagem informando ter realizado o bloqueio da conta por suspeita de fraude (fls. 18), o que evidencia que o próprio sistema identificou a irregularidade;

Operações atípicas e em sequência: Incontroverso que foram realizadas 10 transações de pagamento, sob a rubrica “INT PAG TIT BANCO 033” todas na mesma data, em um intervalo de apenas 02 (dois) milésimos de segundo (fls. 39/48), movimentando o total de R\$ 74.999,00, todas no mesmo horário noturno (por volta das 20h);

Divergência do perfil financeiro: Os extratos bancários (fls. 24/37) comprovam que os autores,

pessoas idosas, nunca realizaram pagamentos sucessivos de múltiplos títulos bancários de valor considerável;

Títulos com preenchimento suspeito: Os títulos apresentavam o mesmo nome no campo "beneficiário" e "pagador", como se uma pessoa estivesse pagando a si mesma (fls. 39/48);

Ausência de recursos na conta: A conta não dispunha de saldo suficiente, tendo o banco resgatado R\$ 50.850,78 de aplicação em renda fixa sem autorização dos correntistas, ainda assim resultando em saldo negativo de R\$ 6.658,10 (fls. 38).

Ora, se o próprio sistema do banco detectou a fraude e bloqueou a conta preventivamente, enviando mensagem de confirmação ao cliente que respondeu negativamente, como é possível que as operações tenham sido concluídas?

Essa contradição, somada a todos os elementos analisados acima, evidencia inequívoca falha nos mecanismos de segurança, que deveriam ter impedido a conclusão de transações tão manifestamente suspeitas, especialmente após a negativa expressa dos titulares da conta.

A alegação do apelante de que as operações foram validadas por senha e iToken não afasta a responsabilidade do banco, uma vez que tais mecanismos, embora importantes, não são infalíveis e podem ser contornados

por fraudadores, configurando risco inerente à atividade bancária (fortuito interno).

Assim, diferentemente do que faz crer a instituição financeira ré, todo o contratempo teria sido evitado se o sistema antifraude do banco tivesse funcionado a contento, impedindo as transações notoriamente suspeitas na conta bancária e detectando a fraude bancária, notadamente pelo fato do cliente ter respondido à mensagem enviada de forma negativa, “desautorizando” a operação.

Assim, tal cenário indica a vulnerabilidade do sistema da própria instituição financeira, fato que facilitou a fraude em questão. Logo, não é caso de reconhecimento da culpa exclusiva da parte autora ou de terceiro, como defendido pelo banco em seu recurso (CDC, art. 14, §3º, inciso II).

Neste ponto, cumpre consignar, ainda, que a inexistência de qualquer impugnação específica da parte da instituição financeira ré no que tange à incapacidade de seu sistema de segurança identificar transações notoriamente discrepantes do perfil de seu cliente.

Como se vê, salta aos olhos a falha de segurança da instituição financeira com relação à falta de identificação de transações vultosas, nitidamente fraudulentas e incompatíveis com o perfil financeiro do cliente. Se *“houvesse um mínimo de preocupação quanto à segurança do sistema, de sorte a evitar dissabores como o experimentado pela apelada, haveria*

*plenas condições de verificação prévia, “on line”, do fato de as indigitadas operações fugirem por completo ao perfil da cliente, e seria ela certamente consultada sobre a regularidade das operações, pela administradora do cartão, logo que utilizado o dispositivo, e antes de concretizadas as operações” (TJSP - Apelação Cível 1014183-81.2022.8.26.0003; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2023; Data de Registro: 25/04/2023)*

Em virtude da natureza da atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, em especial com a crescente automação na prestação de seus serviços, inafastável a conclusão de que a instituição financeira, diante do dever de segurança afeto ao fornecedor, na forma do § 1º do art. 14 do CDC, deve se aparelhar eficazmente, de modo a proteger a instituição e a seus consumidores, de eventuais golpes, na medida em que ato de terceiro não afasta sua responsabilidade.

Neste sentido, recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

*RESPONSABILIDADE CIVIL. Ação declaratória e indenizatória. Alegação do autor de que sua conta corrente foi hackeada, não reconhecendo o contrato de empréstimo e transferências bancárias formalizadas em seu nome. Relação de consumo evidenciada. Admissibilidade no caso da inversão do ônus probatório. Empréstimo e transferências*

*que destoaram frontalmente do perfil de consumo do correntista. Falha na segurança do serviço disponibilizado ao consumidor. Instituição financeira que não identificou nem impediu a concretização das operações fraudulentas, como é rotineiro em serviços dessa natureza [em que se procede comumente a bloqueio preventivo da conta]. Inexigibilidade do débito reconhecida. Fatos, ademais, que acarretaram sérios transtornos ao autor, porque surpreendido com diversas operações indevidas em sua conta corrente, bem assim descontos indevidos provenientes de empréstimo fraudulento. Danos morais configurados. Indenização arbitrada na sentença em R\$ 5.000,00, que não comporta redução. Pedido inicial julgado parcialmente procedente. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002791-84.2023.8.26.0238; Relator (a): João Camillo de Almeida Prado Costa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibiúna - 2ª Vara; Data do Julgamento: 10/11/2025; Data de Registro: 10/11/2025)*

**DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. CONTA BANCÁRIA HACKEADA. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. TEORIA DO RISCO DA ATIVIDADE. DANOS**

*MATERIAIS E MORAIS. I. CASO EM EXAME 1. Recursos interpostos contra sentença que condenou a instituição financeira ao desbloqueio da conta da autora, à restituição de valores indevidamente movimentados e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se a instituição financeira comprovou a inexistência de falha na prestação do serviço e, conseqüentemente, se há fundamento para afastar sua responsabilidade; e (ii) determinar se o valor da indenização por danos morais deve ser alterado. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A instituição financeira não apresentou provas concretas de que as transações impugnadas foram efetivamente realizadas pela autora, deixando de afastar a presunção de falha na segurança do serviço bancário. 4. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, conforme Súmula 479 do STJ. 5. A indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 foi fixada de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo adequada à extensão dos danos suportados pela autora, não cabendo sua majoração ou sua redução. IV.*

*DISPOSITIVO E TESE 6. Recursos desprovidos. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 355, I, e 487, I; CDC, arts. 5º, 8º e 14, § 3º; CC, art. 927, parágrafo único; RITJ/SP, art. 252; Súmulas 297, 326, 362 e 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1002771-89.2019.8.26.0414, Rel. Achile Alesina, j. 28.04.2020. (TJSP; Apelação Cível 1014420-36.2022.8.26.0482; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/03/2025; Data de Registro: 24/03/2025)*

*APELAÇÃO. BANCÁRIO. TRANSAÇÕES BANCÁRIAS NÃO AUTORIZADAS. FRAUDE. INDENIZAÇÃO. Autora alega ter sido vítima de fraude, pois teve sua conta hackeada por terceiro, realizando transferência indevida do limite de seu cheque especial. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Transação não reconhecida pela autora. Não demonstrado ter a autora fornecido sua senha ou demais dados que pudessem contribuir com a fraude perpetrada. Negligência da autora não comprovada. Transação não autorizada, atípica, considerando os extratos de movimentação bancária juntados aos autos. Responsabilidade da*

*ré em evitar a fraude. Falha na prestação do serviço configurada. Não verificada causa excludente de responsabilidade. Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Devida a restituição dos valores ao limite do cheque especial da autora, bem como o estorno de encargos e tarifas decorrentes do uso deste. Honorários advocatícios. Sucumbência recíproca. Devida a condenação de ambas as partes. Sentença mantida. Honorários de sucumbência devidos pela ré majorados. Recurso da ré não provido. (TJSP; Apelação Cível 1013591-68.2022.8.26.0510; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Rio Claro - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/06/2025; Data de Registro: 12/06/2025)*

Dessa forma, comprovada a falha na prestação do serviço e o nexo causal com o prejuízo patrimonial suportado pelos autores, impõe-se a manutenção da condenação em danos materiais, restando desprovido o recurso de apelação nesse ponto.

Melhor sorte também não cabe ao apelante, ao pugnar pelo afastamento da indenização fixada a título de danos morais.

Com efeito, o dano moral pressupõe

ofensa a direitos da personalidade, com efetiva lesão à dignidade, honra, imagem ou integridade psíquica da pessoa, causando sofrimento que extrapole o mero aborrecimento cotidiano.

No caso concreto, a análise detida do extrato bancário de outubro/2023 (fls. 38) revela que a situação vivenciada pelos autores ultrapassou, em muito, a esfera do mero dissabor.

Com efeito, a fraude bancária no total de R\$ 74.999,00 esvaziou toda a reserva financeira dos autores e deixando a conta com saldo negativo, de R\$ 6.658,10.

Ademais, o extrato bancário acostado à inicial comprova que o banco resgatou R\$ 50.850,78 de aplicação em CDB ("RESGATE CDB") sem autorização dos correntistas, valor este que ainda foi insuficiente para cobrir as fraudes.

No entanto, preservado entendimento do ilustre magistrado sentenciante, dele diverjo quanto ao valor fixado, visando a compensação dos danos extrapatrimoniais sofridos pelos autores.

Segundo entendimento esposado pelo festejado Prof. Limongi França, dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa, física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico de seus bens jurídicos (apud in *Reparação do Dano Moral*, in RT 631, p. 31), seguindo nesta esteira escorreita lição de Andréa Torrente, para

quem o dinheiro (que o juiz passa às mãos da vítima não é um fim em si, mas meio de propiciar através dele, ao lesado, maneiras diversas de distrações e lenitivos capazes de lhe diminuir a angústia ou o cruciante peso da dor (apud in Cristiano Almeida Leite, Dano Moral, 1993, Rio, Aide, p. 38), cuja visão não discrepa da doutrina alienígena, segundo se pode auferir das palavras de Roberto Brebbia, ao referir que a indenização do dano moral paga em dinheiro, além de possuir natureza compensatória, também é satisfatória: em la impossibilidad de tasarse en metálico el perjuicio sufrido, la norma ordena el pago de una suma de dinero al damnificado para que este pueda proporcionarse una satisfacción equivalente al desasosiego sufrido (apud In El Daño Moral, Buenos Aires, Ed. Bibliográfica Argentina, p. 69).

Todavia, contendo a ânsia de compensar o mal causado, deve o julgador ser prudente e comedido, evitando que tão nobre instituto seja transformado em fonte de enriquecimento ou abusos de toda sorte, levando em consideração, quando de sua fixação, o estado de quem o recebe, as condições de quem paga, e a intensidade ou extensão do dano.

Na delicada seara do arbitramento do valor devido a título de dano moral, o Eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, por sua Colenda 2ª Câmara de Direito Privado, já entendeu que a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a



quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa. Deve, por isso, adequar-se à condição pessoal das partes, para que não sirva de fonte de enriquecimento da vítima, nem agrave, sem proveito, a obrigação do ofensor (JTJ 243/98).

Nesta esteira, é farta a criação jurisprudencial pátria; confira-se RT 744/255, JTACivSP 189/198, JTJ 240/246, RT 742/320, RJTJESP 137/187, JTJ 174/49, JTJ 239/111.

Ademais, o Colendo Superior Tribunal de Justiça, apreciando a questão, decidiu que:

Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa. (quando do julgamento do AI 163.571/MG, Rel. Min. Eduardo Ribeiro, j. em 09.02.99, DJU de 23.12.99, p. 71).

O entendimento jurisprudencial vem

sinalizando que a indenização por dano moral deve ser arbitrada moderada e equitativamente, para que se não converta o sofrimento em móvel de captação em lucro (Ap. c/revisão 507.724, 2ª Câ., Rel. Juiz Gilberto dos Santos, j. em 09.03.98). No mesmo sentido: Ap. c/revisão 512.917, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 17.06.98; Ap. s/revisão 521.812, 5ª Câ., Rel. Juiz Luís de Carvalho, j. em 04.11.98; Ap. c/revisão 503.666, 12ª Câ., Rel. Juiz Diogo de Salles, j. em 15.12.97.

Centrado nestes parâmetros, tenho que o valor da indenização por danos morais deva ser reduzida para R\$ 5.000,00, atendendo aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e em estrita sintonia com o que vem sendo decidido nesta Turma.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo réu somente para o fim de reduzir o valor da condenação a título de indenização por danos morais, que passa a ser de R\$ 5.000,00.

Deixo de fixar honorários advocatícios recursais, seguindo o julgamento dos Recursos Especiais nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS, Tema Repetitivo 1059, que estabeleceu a seguinte tese: “*A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima*”



*a alteração do resultado do julgamento ou limitada a consectários da condenação”.*

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator