



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001306903

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1088641-64.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ROSANA DIAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ E DANIEL ISSLER.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 6018/25

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FRAUDE BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pelo réu contra sentença que declarou a inexigibilidade dos débitos impugnados, confirmou a tutela de urgência e condenou o banco ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 5.000,00. O apelante sustenta ausência de falha na prestação do serviço, alegando que a operação foi realizada mediante validação de iToken e senhas no celular cadastrado, com IP identificado, caracterizando transação legítima. Invoca culpa exclusiva da consumidora (art. 14, §3º, inc. II, do CDC) e requer reconhecimento da exigibilidade do débito e afastamento da indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 1. Saber se a instituição financeira responde objetivamente por fraude praticada por terceiros mediante acesso a dados sigilosos do consumidor; 2. Avaliar se há culpa exclusiva ou concorrente da autora na realização da operação contestada; 3. Se subsiste dever de indenizar por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: Aplica-se o CDC às instituições financeiras (arts. 2º e 3º; Súmula 297/STJ) - A responsabilidade é objetiva e somente se afasta por caso fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, §3º, do CDC) - A fraude decorreu de vulnerabilidade interna do sistema (Súmula 479/STJ) - O banco não comprovou a inviolabilidade de seus mecanismos de segurança, ônus que lhe incumbia (art. 6º, inc. VIII, do CDC c.c. art. 373, inc. II, do CPC) – De outro lado, a autora contribuiu para o evento ao seguir instruções dos fraudadores sem confirmar a autenticidade do contato – culpa concorrente configurada (art. 945 do CC) – Repartição do prejuízo entre as partes - Reconhecimento da inexigibilidade de metade do valor da transação - Afastamento da indenização por danos morais - Conduta da parte autora compromete a reparação extrapatrimonial.

IV. DISPOSITIVO E TESE: Recurso parcialmente provido para restringir a restituição à metade do valor do PIX impugnado e afastamento dos danos morais.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes praticadas mediante acesso indevido a dados sigilosos é objetiva, caracterizando fortuito interno e risco do negócio, nos termos do art. 14 do CDC e Súmula

479/STJ. 2. A culpa concorrente do consumidor que, mesmo orientado por fraudadores, realiza a operação sem confirmar a autenticidade do contato, autoriza a repartição proporcional do prejuízo, nos termos do art. 945 do CC. 3. O dano moral não se configura quando há participação da parte na eclosão do dano, rompendo o nexo causal.

Dispositivos citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, e 14; CC, arts. 406, §1º, e 945; CPC, art. 373, II.

Jurisprudência citada: STJ, Súmulas 297, 479 e 43. (TJSP; Apelação Cível 1012279-47.2023.8.26.0114; Rel. Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma V (Direito Privado 2); j.: 08/04/2025). (TJSP; Apelação Cível 1000415-13.2024.8.26.0264; Rel. Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); j.: 05/11/2025).

Vistos.

Trata-se de apelação de sentença (fls. 205/215) que julgou parcialmente procedente a “ação de indenização por danos morais e materiais”, cujo relatório adoto, ajuizada por **Rosana Dias** em face de **Itaú Unibanco S/A**, para declarar a inexigibilidade dos débitos descritos na inicial, confirmando a tutela de urgência, mas também para condenar o réu a indenizar os danos morais sofrido pela autora no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a contar da data da sentença (Súmula nº 362 do C. STJ) e juros de mora de 1% a partir da citação, arcando com as custas, despesas e honorários, no importe de 10% sobre o valor da condenação.

Nas razões de apelação (fls. 218/227), o apelante requer a reforma da sentença, com a consequente improcedência da ação sustentando a ausência de falha na prestação dos serviços porque, quando a cliente realizou a operação através da validação de itoken e senhas, em seu próprio celular, devidamente cadastrado junto ao banco, com IP identificado pelo sistema de segurança, promoveu transação legítima, restando à instituição financeira prestar o serviço que lhe competia.

Assim, o bloqueio da transação autêntica ensejaria o inadimplemento do contrato pactuado com a consumidora e, por consequência, estar-se-ia diante de uma falha na prestação de serviço, privando-a de gozar de seu saldo disponível e contratado, o qual possuía efetivamente a expectativa de usufruir.

Além disso, o apelante afirma que a dinâmica dos fatos revela culpa exclusiva da consumidora, prevista no artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Como a transação foi realizada de maneira legítima, o apelante requer o reconhecimento da exigibilidade do débito e o afastamento da indenização por danos morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tempestivo e preparado, o recurso foi regularmente processado.

Nas contrarrazões (fls. 233/242), a apelada requer o não provimento do recurso.

É o relatório.

Voto.

O apelante requereu pedido de destaque, equivalente à oposição ao julgamento do feito em sessão virtual já designada, pois, supostamente, pretenderia realizar sustentação oral. Todavia, na hipótese, as razões do requerimento não comportam acolhimento, à luz da nova sistemática trazida pela Resolução nº 984/25, desta E. Corte, editada de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 591/24, do CNJ, que disciplinou os requisitos mínimos para o julgamento eletrônico no Poder Judiciário, na medida em que apenas encerra essa manifestação pretensão de salientar documento carreado aos autos pela parte (fl. 220), nada mais destacando que mereça sustentação.

Também porque, de acordo com a nova sistemática das sessões de julgamento assíncronas, é possível a realização de sustentação oral através de arquivos de áudio ou vídeo (Artigo 12 da Resolução nº 984/25), encaminhados eletronicamente ao órgão julgador, que deles tomará conhecimento de forma similar à manifestação presencial, sem qualquer prejuízo ao direito de defesa, motivo pelos quais INDEFIRO o pedido de destaque.

Prosseguindo, em sede de mérito, a autora narra na petição inicial que, no dia 30/05/2025, às 16:58, quando voltava para sua casa, recebeu o contato telefônico do número (11) 96165-7868, através de mensagem e ligações, em que uma mulher se identificou como gerente da área de segurança bancária, informando que o motivo do contato era tratar de assuntos sensíveis que seriam de interesse da autora. Para fim de confirmação da identidade da autora, a suposta gerente informou o número do CPF, data de nascimento, agência, conta bancária e endereço atual da autora, tendo a autora confirmado as informações.

Na sequência, a suposta representante alegou que havia indícios de que a segurança da sua conta teria sido comprometida e, em razão disso, seria preciso realizar certos procedimentos para impedir a concretização do furto e reforçar a segurança da conta, tendo a "gerente" instruído a autora a fazê-los durante uma ligação que durou cerca de três horas.

Encerrada a ligação, ao chegar em casa e verificar seu aplicativo do banco a autora constatou que os estelionatários lograram êxito em subtrair a quantia de R\$ 49.899,53 (quarenta e nove mil, oitocentos e noventa e nove reais e cinquenta e três centavos), transferida por meio de um PIX para terceira pessoa desconhecida, de nome Pamela da Silva Gomes.

A autora lavrou Boletim de Ocorrência e imediatamente entrou em contato com a casa bancária para obter o bloqueio/estorno da transação não autorizada, sem sucesso.

Na contestação, o banco alega que realiza diversas campanhas para informar e conscientizar seus clientes para prevenir este tipo de fraude, tendo oferecido um serviço seguro. O vazamento de dados não é presumível, diferente do que fez crer a autora. Aduz que os fatos ocorreram por culpa exclusiva de terceiro, bem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

como descuido da autora. Não houve qualquer conduta irregular por parte do réu, por isso, inexistem os danos morais alegados.

Preservado o convencimento da MM. Juíza, pelo meu voto, estou provendo em parte o recurso.

A ocorrência de fraude é fato incontroverso nos autos, entretanto a instituição financeira, em contestação, alegou não vislumbrar qualquer responsabilidade sua na perpetração do ilícito, entendendo caso de culpa exclusiva da vítima e de terceiro.

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, prestando o réu serviços de natureza bancária, inserindo-se no contexto dos artigos 2º e 3º do CDC e verbete 297 do STJ: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Destarte, a responsabilidade do banco réu, como prestador de serviços, é objetiva e só elidida nas hipóteses de caso fortuito ou força maior e culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (art. 14, *caput* e §3º daquele *codex*), ônus da prova a cargo do requerido, pela regra de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, do CDC).

Assim, incumbia ao banco réu comprovar a legitimidade da transação bancária não reconhecida pela autora, pela regra da inversão do ônus da prova em favor da consumidora requerente (art. 6º, inc. VIII, do CDC).

Com efeito, não comprovou o banco réu que as operações bancárias impugnadas ocorreram por culpa exclusiva da autora (art. 14, §3º, inc. II, do CPC).

No caso dos autos, patente a ocorrência de falha de segurança que se enquadra como fortuito interno, pois a fraude foi facilitada por uma vulnerabilidade nos sistemas ou procedimentos da própria instituição, como o vazamento de dados bancários confidenciais. O fato de os golpistas possuírem informações privilegiadas sobre a conta da autora, como seu número de telefone cadastrado e outros dados pessoais e financeiros, sugere a ocorrência de quebra de sigilo ou um acesso indevido a dados que deveriam estar sob a guarda do banco.

Em princípio, portanto, não houve indícios que legitimassem qualquer desconfiança sobre o contato realizado, já que a fraude se iniciou a partir do acesso a dados sigilosos, realizando-se contato no telefone cadastrado junto ao banco réu.

O extrato bancário de fls. 23/25 demonstra que a conta corrente foi aberta em 12/05/2025. No dia 30/05/2025, a autora recebeu seu salário na referida conta. Na mesma data, ocorreu o PIX ora contestado, no valor de R\$ 49.899,53.

Assim, a prova documental demonstra que a referida operação destoava completamente do perfil de operações da autora, que não costumava movimentar cifra desta monta, o que deveria ter despertado alerta no sistema de segurança do apelante.

Dessa maneira, o banco réu deveria agir para evitar operações fraudulentas, o que não ocorreu. Portanto, o banco demandado não comprovou a eficácia de seu sistema de segurança, de modo a impedir a consumação da fraude questionada, ônus seu, nos termos do art. 6º, inc. VIII, do CDC c.c. art. 373, inc. II, do CPC, restando evidenciada a culpa objetiva do banco (art. 14, §3º, inc. II, do CPC).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Competia-lhe comprovar a inviolabilidade e segurança de seu sistema, de modo a impedir fraudes desse tipo, ônus seu, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC c.c. art. 373, inc. II, do CPC.

Como referido, a responsabilidade do banco réu, como prestador de serviços, é objetiva, devendo suportar as consequências decorrentes do fortuito interno (súmula 479 do STJ e art. 14 do CDC).

A fraude de terceiros não tem o condão de afastar integralmente a responsabilidade da instituição financeira, caracterizando o dever de indenizar do banco réu, por se tratar de fortuito interno, que integra o risco do negócio, a ser suportado pelo prestador do serviço.

Por outro lado, a autora também tem sua parcela de culpa ao seguir as instruções dos golpistas pois, mesmo sem a garantia de que estava falando com uma representante legítima do banco, realizou por conta própria o PIX impugnado.

A pessoa que autoriza e executa a transação, ainda que sob a orientação de um fraudador, tem responsabilidade sobre sua ação, tendo ela também falhado por não adotar a cautela necessária, seguindo as instruções do falsário, sem buscar uma confirmação oficial em canais de comunicação seguros do banco, como o aplicativo ou a agência física.

Nesse cenário, caso de se reconhecer a culpa concorrente da autora, por ter realizado as transações devendo arcar com metade do prejuízo suportado, nos termos do art. 945 do Código Civil: “Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade da sua culpa em conformidade com a do autor do dano”.

Assim, evidenciando-se a culpa concorrente (art. 945 do CC), reconhece-se a inexigibilidade de apenas metade das transações impugnadas, devendo cada uma das partes responder pela metade do valor total da referida operação bancária, provendo-se em parte o recurso neste ponto.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. INDENIZAÇÃO. FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Autores receberam ligação telefônica de terceiro fraudador sobre clonagem do aplicativo, com orientação de dirigirem-se ao caixa eletrônico para atualização de segurança. Práticas de atos que viabilizaram o golpe consistente em contratação de empréstimos seguida de transferências PIX em nome de terceiros. Conduta dos autores determinante para a consumação do golpe. Transações, contudo, que destoavam do perfil de utilização dos autores; não detectadas pelo réu. Presunção da regularidade de operações com utilização de dispositivo habilitado e mediante digitação de senha, não é absoluta. Falha de segurança dos serviços do réu. Configuração de culpa concorrente. Prejuízo material a ser repartido em igual proporção entre as partes. Dano moral não configurado. Eventuais aborrecimento e dissabor decorrentes da conduta negligente dos autores. Sentença reformada em parte com

afastamento da condenação por dano moral e reconhecida a culpa concorrente, repartido igualmente o prejuízo material. Redistribuição da sucumbência. RECURSO DO RÉU PARCIALMENTE PROVIDO”.

(TJSP; Apelação Cível 1012279-47.2023.8.26.0114; 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 Campinas - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/04/2025; Data de Registro: 08/04/2025).

O pedido de afastamento da reparação por danos morais deve ser acolhido porque, tendo a autora disparado toda a movimentação bancária indevida de *sponte própria*, não pode pretender que o transtorno causado por seus próprios atos ganhe contornos de violação a seus direitos de personalidade imputável ao banco.

O dano moral apenas se habilita à reparação quando atinge os direitos de personalidade do indivíduo, causando-lhe dor, sofrimento e ou constrangimento capazes de causar abalo emocional e psíquico, impondo radical alteração na rotina pessoal. Quando se trata de incidentes e percalços na vida cotidiana, conquanto lamentáveis e desagradáveis, não têm o condão de repercutir no ânimo a ponto de ensejar a obrigação de indenizar, atingindo mais profundamente apenas as pessoas mais suscetíveis e sensíveis.

A propósito, segue precedente desta Corte:

“APELAÇÃO. Ação declaratória c/c indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Pretensão de nulidade do empréstimo realizado pelo golpista. Sentença de parcial procedência. Irresignação de ambas as partes. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Falha na prestação de serviço do banco. Desídia da autora ao franquear o acesso dos fraudadores à sua conta bancária. Danos morais. Não cabimento. Anulação das operações, com restituição do valor depositado e dos descontos efetivados, autorizada compensação. Sentença reformada. RECURSO do réu PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO da autora PREJUDICADO”.

(TJSP; Apelação Cível 1000415-13.2024.8.26.0264; Relator (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Itajobi - Vara Única; Data do Julgamento: 05/11/2025; Data de Registro: 05/11/2025).

Com efeito, condeno o banco réu a restituir à autora metade do montante referente ao PIX, com correção monetária pelo IPCA a partir do desembolso (Súmula 43 do STJ) e juros moratórios pela taxa SELIC (art. 406, §1º, do CC), excluído o IPCA, a partir da citação.

Em razão do resultado do julgamento, cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, fixando-se honorários advocatícios de sucumbência da autora em 13% do valor atualizado da condenação e, em 13% do valor do proveito econômico dos pedidos desacolhidos, em favor do patrono do réu.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, considera-se prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional, sendo desnecessária a indicação expressa aos dispositivos legais, bastando a análise detida das questões postas.

Por fim, diante da simplicidade da causa e do entendimento pacificado da matéria, a insistência pelo inconformismo em embargos de declaração, ensejará a fixação de multa por eventual litigância de má-fé.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos acima expostos.

MÔNICA SOARES MACHADO

Relatora