



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000265487

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1129021-66.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada/apelante MARIA DE LOURDES GONÇALVES PEREIRA SUSTOVICH (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram parcial provimento ao recurso da autora e negaram provimento aos recursos dos réus. V.U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação n.: 1129021-66.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelantes: Itaú Unibanco S/A, Banco do Brasil S/A e Maria de Lourdes Gonçalves Pereira Sustovich

Apelados: Itaú Unibanco S/A, Banco do Brasil S/A e Maria de Lourdes Gonçalves Pereira Sustovich

Voto n° 5222.

EMENTA: Apelações. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Fraude bancária na modalidade golpe do motoboy contra idosa de 88 anos. Transações atípicas e sucessivas em menos de uma hora somando cerca de R\$ 100.000,00, destoantes do perfil de consumo modesto. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras, consoante artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Falha na prestação do serviço por omissão de monitoramento e bloqueio automático. Restituição integral dos danos materiais. Culpa concorrente da vítima pela entrega voluntária de celular, cartões e senhas que afasta o pleito de danos morais, por contribuição relevante da autora. Parcial provimento ao recurso da autora e desprovimento aos dos bancos. Honorários advocatícios do patrono da autora majorados a 13% sobre o valor da condenação.

Tratam-se de apelações interpostas contra a sentença proferida nos autos da ação indenizatória por danos materiais e morais ajuizada por Maria de Lourdes Gonçalves Pereira Sustovich em face de Banco do Brasil S.A. e Itaú Unibanco S.A.

Litigam as partes acerca de fraude bancária sofrida pela autora, idosa de 88 anos, na modalidade "golpe do motoboy", ocorrida em 25/04/2024, na qual, ludibriada por ligação de falso gerente, entregou celular, cartões e senhas a motoboy desconhecido, resultando em transações não autorizadas notoriamente atípicas em curto intervalo - R\$ 46.758,41 + R\$ 18.000,00 em cartão (Banco do Brasil) e R\$ 19.385,00 + R\$ 9.900,00 em cartão (Itaú) - , valores absolutamente incompatíveis com seu perfil de consumidora idosa de gastos modestos. Pleiteia a declaração de inexigibilidade dos débitos, restituição integral dos prejuízos materiais, indenização por danos morais e consectários legais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O d. juízo *a quo* julgou parcialmente procedente o pedido, reconhecendo a responsabilidade objetiva das instituições financeiras (art. 14 do CDC c/c Súmula 479/STJ), mas graduou culpa concorrente da autora pela entrega voluntária dos instrumentos de acesso, reduzindo os danos materiais em 50% (R\$ 32.379,20 ao BB e R\$ 14.642,50 ao Itaú), julgou improcedente os danos morais por ausência denexo autônomo em razão da negligência da vítima, e fixou sucumbência recíproca quanto a custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação atualizado.

Interpuseram apelação o Banco do Brasil, postulando efeito suspensivo e reforma integral para excluir responsabilidade por alegada culpa exclusiva da vítima (autenticação via senha original em via pública, fortuito externo) e ausência de falha no serviço; o Itaú Unibanco, suscitando nulidade por cerceamento de defesa (falta de audiência requerida), culpa exclusiva (uso de token/2FA, alertas enviados e MED tentado) e inaplicabilidade da Súmula 479; e a autora, requerendo provimento integral para restituição plena dos danos materiais (R\$ 64.758,41 ao BB / R\$ 29.285,00 ao Itaú), danos morais de R\$ 10.000,00 por banco e inversão da sucumbência, afastando culpa concorrente ante falha no monitoramento de transações atípicas.

Foram apresentadas contrarrazões.

Anoto que foi atribuído à causa o valor de R\$ 114.043,41.

Feito este relato, passo à análise dos recursos.

Presentes os pressupostos de admissibilidade de todos os recursos, passo ao mérito para dar provimento parcial ao apelo da autora, negando provimento aos dos bancos réus.

De início, rejeita-se a preliminar de cerceamento de defesa suscitada pelo Itaú Unibanco S.A., porquanto a sentença de origem baseou-se em provas documentais amplamente suficientes e incontroversas nos autos - protocolos, extratos, Boletim de Ocorrência e narrativa dos fatos bem estabelecida - , tornando desnecessária a produção de prova oral requerida, nos termos do art. 370 do CPC, sem que se vislumbre violação ao contraditório ou à ampla defesa.

A controvérsia cinge-se à fraude bancária sofrida por consumidora idosa hipervulnerável, na modalidade "golpe do motoboy", em que a autora, ludibriada por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

interlocutor se passando por gerente, entregou voluntariamente celular, cartões e senhas a terceiro desconhecido, ensejando imediata sequência de transações notoriamente atípicas - mais de 15 operações somando cerca de R\$ 100.000,00 em menos de uma hora - , volume absolutamente destoante do histórico de consumo modesto da apelante de 88 anos, fato incontroverso nos autos e que, por si só, impunha às instituições financeiras o dever de segurança reforçado, com monitoramento e bloqueio automático de movimentações suspeitas, nos termos da responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC c/c Súmula 479 do STJ, caracterizando fortuito interno inerente ao risco da atividade bancária e falha na prestação do serviço independentemente da autenticação por senha ou token, mecanismos que não eximem o fornecedor do ônus de impedir desvios evidentes do perfil do correntista.

Nessa conjuntura, impunha-se às rés o dever de segurança inerente à prestação adequada do serviço, com monitoramento e bloqueio automático, providências reiteradamente exigidas pela jurisprudência pátria como mecanismos antifraude essenciais, revelando-se insustentável a alegação de inexistência de obrigação legal ou contratual de análise de perfil transacional, à luz da consolidação jurisprudencial que obriga as instituições financeiras a implementar ferramentas de inteligência para identificar e impedir operações destoantes do padrão do correntista, sob pena de defeito na prestação do serviço.

Tal falha evidencia-se cabal no caso concreto, caracterizado pelo nítido descompasso entre os valores movimentados de forma ilícita e o histórico da autora, que possui rotina de proventos regulares, PIX regulares para as mesmas pessoas, tais como "Sandra" e "Bruno" em valores modestos, faturas de cartão de crédito, tanto do Banco do Brasil quanto do Itaú, usualmente inferiores a R\$ 2.000,00, sendo as únicas operações de maior monta denominadas como "MOBILEPAG TIT", alcançando em torno de R\$ 5.000,00, mas sempre de forma rotineira e previsível. Por outro lado, as movimentações sucessivas e exorbitantes de 25/04/2024, para destinatários sem histórico prévio e sob títulos estranhos ao perfil, em valores nitidamente fora do padrão de consumo e de pagamentos da autora, deveriam ter ativado protocolos de segurança bancários.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ainda que a autora não tenha agido com a cautela devida, concorrendo para o dano ao entregar voluntariamente os instrumentos de acesso - conduta que justifica o reconhecimento de culpa concorrente pela r. sentença - , tal omissão não se afigura exclusiva nem suficiente para romper o nexo causal quanto aos danos materiais. Isso é, os bancos apenas estariam eximidos da responsabilidade objetiva de reparação integral dos danos se, nos termos do Art. 12, § 3º, inciso III, CDC, houvesse o ilícito ocorrido por culpa exclusiva de terceiro ou da consumidora. O que se tem nos autos, contudo, é uma falha compartilhada por todas as partes: 1) a autora, por ter entregado os cartões a terceiros em golpe amplamente conhecido; 2) os terceiros golpistas; 3) os bancos, que poderiam facilmente ter monitorado e bloqueado as transações que foram, nitidamente, destoantes de forma gritante do padrão de consumo da autora.

Uma vez que os bancos falharam em ativar protocolos preventivos ante a atipicidade gritante das transações, respondem, nos termos do Art. 12, § 3º, inciso III, CDC, de forma objetiva pela falha na prestação do serviço, afastando-se a redução de 50% arbitrada em primeiro grau e determinando a restituição integral dos valores - R\$ 64.758,41 pelo Banco do Brasil e R\$ 29.285,00 pelo Itaú - , sem que prosperem as teses de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima, pois o evento danoso decorre diretamente da esfera de risco do serviço bancário.

No entanto, quanto aos danos morais pleiteados em R\$ 10.000,00 por instituição, mantém-se a improcedência sentencial, porquanto a parcela de culpa da autora na facilitação do acesso fraudulento - ao confiar e entregar os cartões e os meios de autenticação sem verificação mínima - configura contribuição relevante por parte dela mesma para o abalo sofrido, tornando o ilícito possível, em parte, por sua própria ação, de forma que, por isso, não ultrapassa o patamar de dissabor cotidiano e afasta a configuração de dano extrapatrimonial indenizável.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes.

Sua função é fundamentar a decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto e do que mais dos autos consta, **DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao recurso da autora para reformar parcialmente a sentença no sentido de condenar os bancos réus à restituição integral dos danos materiais, mantendo a improcedência do pleito de indenização por danos morais, e **NEGO PROVIMENTO** aos recursos dos bancos.

Majoram-se os honorários advocatícios, em favor do patrono da autora, para 13% sobre o valor da condenação, o que se revela adequado para remunerar o zelo profissional, a complexidade da causa e o tempo despendido na sua condução, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, uma advertência: atendem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Flávia Beatriz Gonzalez da Silva

RELATORA

Assinatura eletrônica