



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000219837

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1130447-16.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada ANA HELENA VANTI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado 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 PAULO ALCIDES (Presidente) E MIGUEL PETRONI NETO.

São Paulo, 14 de março de 2026.

ADEMIR BENEDITO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 57498
APEL.N°: 1130447-16.2024.8.26.0100
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : ITAÚ UNIBANCO S/A
APDA. : ANA HELENA VANTI

Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Irresignação da instituição financeira - Fortuito interno – Incidência da Súmula 479 do STJ - Falha no dever de segurança do banco réu – Ausência de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro - Recurso desprovido.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenizatória por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente pela sentença de fls. 304/307, cujo relatório fica adotado, para **(i)** declarar inexigível o contrato de empréstimo nº 02517621609, no valor de R\$ 80.228,00, bem como todas as parcelas dele decorrentes; **(ii)** condenar o réu à restituição dos valores de R\$ 45.000,00 e R\$ 48.000,00, transferidos indevidamente, corrigidos monetariamente pelo IPCA desde as datas das operações (25 e 26 de setembro de 2023, respectivamente) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês desde a citação; e **(iii)** condenar o réu à restituição das parcelas do empréstimo eventualmente já pagas pela autora, corrigidas monetariamente e acrescidas de juros nas mesmas bases; determinando-se, ainda, que cada parte deverá arcar com 50% das custas processuais e com os honorários de seus respectivos advogados.

Apela o réu (fls. 322/331), alegando, preliminarmente, a necessidade de realização de audiência de instrução e julgamento para produção de prova oral. No mérito, aduz a ausência de falha na prestação dos serviços, bem como que a operação não destoou do perfil da consumidora, além de não ter sido comprovado o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vazamento de informações, de modo que não há falar em danos morais.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoado.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De início, consigne-se que não se vislumbra nulidade a ser decretada por suposto cerceamento de defesa, uma vez que o conjunto probatório constante dos autos mostrou-se suficiente para a devida compreensão da controvérsia, inexistindo necessidade de produção de outras provas, o que autorizava o julgamento imediato da lide.

Ademais, à luz dos princípios do livre convencimento motivado e da discricionariedade na condução do processo, o julgador não está obrigado a deferir a produção de provas que entenda desnecessárias ao deslinde da controvérsia, sobretudo quando os elementos já constantes dos autos se mostram suficientes à formação de seu convencimento, tornando prescindível a produção de prova oral.

Isto posto, verifica-se que a autora se qualifica como consumidora, pois a ação tem por objeto o fornecimento de serviços, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se, assim, as disposições do referido diploma legal.

Ademais, ressalte-se que, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O caso em questão trata de responsabilidade objetiva, na qual não se indaga sobre a ocorrência de ato ilícito decorrente de culpa, isto é, de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reprovabilidade da conduta do agente.

Em se tratando de relação de consumo, inteira aplicação tem o art. 14 da Lei nº 8.078/90, que dispõe que o fornecedor de serviços responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, de sorte que as instituições requeridas devem realmente responder, independentemente da prova de sua culpa, pela reparação dos danos causados.

É a hipótese da chamada responsabilidade pelo risco, imposta aos prestadores de serviço ofertado indistintamente aos consumidores em potencial.

Como a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ainda que não se tivesse apurado conduta imprudente ou negligente, sua responsabilidade somente poderia ser excluída no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, o que não se verifica no caso.

Nesse sentido, também, a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, que dispõe 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”*.

Deve haver, ainda, a inversão do ônus da prova, competindo aos requeridos a demonstração da improcedência das alegações contidas na petição inicial e a regularidade dos lançamentos havidos em desfavor do requerente.

Na hipótese, narra a autora, pessoa idosa e correntista do banco réu, que, em 20/09/2023, recebeu em sua conta a quantia de R\$ 348.223,94, proveniente de herança.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Poucos dias depois, em 25/09/2023, recebeu ligação de pessoa que se apresentou como funcionária do banco réu, a qual demonstrava conhecer informações sigilosas de sua conta, inclusive o valor recém-creditado, afirmando que a conta estaria sendo alvo de invasão por terceiros.

Acreditando tratar-se de comunicação legítima, a autora seguiu as orientações recebidas e realizou transferência via PIX no valor de R\$ 45.000,00 para beneficiário desconhecido.

No dia seguinte, foi contratado em seu nome um empréstimo de R\$ 80.228,00, operação que jamais autorizou, cujo valor foi imediatamente sacado e novamente transferido para terceiro estranho, no montante de R\$ 48.000,00.

A autora buscou contato imediato com o banco réu para obter o estorno dos valores e o cancelamento do empréstimo fraudulento, mas, segundo relata, não obteve qualquer solução, continuando o banco, inclusive, a efetuar cobranças das parcelas do empréstimo indevido.

Diante dos fatos, sustenta que foi vítima de fraude viabilizada por falhas de segurança do banco réu, alegando vazamento de dados, ausência de monitoramento antifraude e liberação de crédito sem dupla confirmação ou análise de perfil, especialmente tratando-se de consumidora idosa e hipervulnerável.

Nesse contexto, bem fundamentou o magistrado de primeiro grau na r. sentença:

Primeiro, é incontroverso que a autora recebeu quantia expressiva (R\$ 348.223,94) em 20 de setembro de 2023, decorrente de herança. Cinco dias depois, em 25 de setembro de 2023, ocorreram as operações questionadas.

Segundo, o laudo pericial anexado aos

autos comprova que o padrão histórico de movimentação da autora variava entre R\$ 3.000,00 e R\$ 8.000,00 mensais. Em setembro de 2023, houve movimentação de R\$ 519.756,73, representando 90,28% do total movimentado no período analisado – **alteração desproporcional que configura indicador claro de operações atípicas.**

Terceiro, a sequência das operações (contratação de empréstimo seguida de transferências imediatas para terceiro nunca antes cadastrado) corresponde exatamente ao **modus operandi de golpes bancários amplamente conhecidos pelas instituições financeiras.**

Quarto, **a autora nunca havia contratado empréstimos anteriormente,** conforme se verifica de seu histórico bancário.

A circunstância de **os fraudadores possuem informações detalhadas sobre a conta da autora, incluindo dados sobre limites e o recebimento recente da herança,** evidencia falha nos sistemas de segurança do banco réu. Não é crível que terceiros tenham obtido tais informações por acaso, especialmente considerando a coincidência temporal entre o recebimento do valor expressivo e a aplicação do golpe.

O banco réu **não comprovou ter adotado os procedimentos obrigatórios estabelecidos pela SARB 12/2014 para contratação de crédito por canais digitais,** especialmente o procedimento de dupla confirmação exigido para operações desta natureza.

As instituições financeiras têm o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, conforme decidido pelo STJ no REsp 2.052.228. A ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas constitui defeito na prestação de serviço.

No caso dos autos, o banco réu falhou ao não detectar que: (i) a contratação de empréstimo era incompatível com o histórico da cliente; (ii) as

transferências foram realizadas imediatamente após a contratação; (iii) o beneficiário nunca havia sido cadastrado anteriormente; (iv) os valores eram desproporcionais ao padrão de movimentação da conta.

A autora é pessoa idosa (61 anos), enquadrando-se na categoria de **consumidor hipervulnerável**, merecendo proteção especial conforme o Estatuto do Idoso e a Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos. As instituições financeiras devem adotar cautelas redobradas em operações envolvendo este público. (grifou-se)

Desse modo, não foi demonstrado, de forma inequívoca, que a autora não tenha sido vítima de fraude ou que se esteja diante de hipótese de culpa exclusiva de terceiro, sendo verossímeis suas afirmações no sentido de que o vazamento de informações da instituição bancária possibilitou a prática fraudulenta, além de que as operações, de fato, destoaram de seu perfil, ainda que tivesse recebido quantia elevada e realizado transações de maior vulto à época, somando-se a isso a circunstância de se tratar de consumidora hipervulnerável.

Nesse sentido, é a jurisprudência desta Colenda Câmara:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAL. GOLPE FINANCEIRO. AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE POR FRAUDES EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO GERA O DEVER DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. APÓS REALIZAR O PAGAMENTO DE COMPRA VIA PIX, A AUTORA CONSTATOU CINCO OPERAÇÕES NÃO RECONHECIDAS EM SUA CONTA BANCÁRIA, TOTALIZANDO R\$ 21.999,99. O BANCO RECONHECEU O GOLPE, MAS NÃO DEVOLVEU OS VALORES. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A QUESTÃO EM DISCUSSÃO CONSISTE NA ANÁLISE (I) DA REGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES; (II)

DA RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA; E (III) DA EXISTÊNCIA DE DANO MORAL INDENIZÁVEL, COM PEDIDO SUBSIDIÁRIO DE REDUÇÃO DO VALOR ESTABELECIDO. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O BANCO FALHOU NA PRESTAÇÃO DE SEUS SERVIÇOS AO PERMITIR TRANSAÇÕES ATÍPICAS, NÃO OBSERVANDO O PERFIL DA CORRENTISTA. 4. A RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA É OBJETIVA, COM BASE NA TEORIA DO RISCO PROFISSIONAL, CONFORME SÚMULA 479 DO STJ. IV. DISPOSITIVO E TESES 5. RECURSO NÃO PROVIDO. TESES DE JULGAMENTO: 1. AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE POR FRAUDES EM OPERAÇÕES BANCÁRIAS. 2. A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO GERA O DEVER DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. LEGISLAÇÃO CITADA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, ART. 14. CÓDIGO CIVIL, ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO. CONSTITUIÇÃO FEDERAL, ART. 37, § 6º. LEI N. 14.905/2024. JURISPRUDÊNCIA CITADA: STJ, SÚMULA 479. TJSP, ENUNCIADO 14 DA SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO. (TJSP; Apelação Cível 1016206-78.2024.8.26.0019; Relator (a): Miguel Petroni Neto; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Americana - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026)

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDENIZAÇÃO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Violação do princípio da dialeticidade. Inocorrência. No mérito, parcial procedência. Inconformismo do réu. Golpe da falsa central de atendimento. Estelionatário que utilizou número do banco, convencendo a autora a fornecer informações pessoais, realizando posteriormente transferência bancária via pix, que importou em sério prejuízo financeiro. Detenção pelos fraudadores de informações e dados sigilosos da autora foi determinante para a ocorrência da fraude. Movimentações financeiras atípicas. Ausência de observância pelo banco do perfil do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correntista ao autorizá-la. Falha na prestação do serviço. Responsabilidade do banco confirmada. Súmula 479 do STJ. Mantida, porém, a restituição apenas parcial do valor, por se tratar de recurso exclusivo da instituição financeira. PRELIMINAR REJEITADA, RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1019900-88.2024.8.26.0008; Relator (a): Paulo Alcides; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2025; Data de Registro: 18/11/2025)

APELAÇÕES CÍVEIS. Ação indenizatória por fraude bancária. Consumidor idoso. Golpe de engenharia social com tomada de controle do aparelho celular. Transferências via PIX não reconhecidas, totalizando R\$ 9.000,00. Valores destinados a contas abertas nas instituições rés. Falha na prestação do serviço configurada. Ausência de comprovação da regularidade cadastral das contas beneficiárias. Inexistência de prova de que as operações estavam de acordo com o perfil do correntista. Responsabilidade objetiva. Súmula 479 do STJ. Tema 466 do STJ. Risco da atividade. Danos materiais devidos, mantidos nos exatos termos da sentença. Danos morais caracterizados ante a vulnerabilidade do consumidor, perda abrupta das economias e ausência de suporte adequado pelas instituições financeiras. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Inversão do ônus sucumbencial. Apelações das instituições financeiras desprovidas. Recurso adesivo do autor provido. (TJSP; Apelação Cível 1059823-05.2025.8.26.0100; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/11/2025; Data de Registro: 17/11/2025)

Por fim, adverte-se que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da multa prevista no art. 1.026, § 2º, do CPC,
ressaltando-se que toda matéria devolvida no recurso está prequestionada, não estando o magistrado obrigado a se manifestar expressamente sobre todos os pontos suscitados, tampouco a mencionar nominalmente os dispositivos legais, bastando que a controvérsia tenha sido fundamentadamente apreciada.

Pelo exposto, voto por negar provimento ao recurso.

Ademir de Carvalho Benedito
Relator