



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0001302578

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1152774-86.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada EMILY SONIA FUKUDA YAMASHITA.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), DANIELA MENEGATTI MILANO E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 9 de dezembro de 2025

COUTINHO DE ARRUDA
PRESIDENTE E RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 56156

Apelação nº 1152774-86.2023

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Emily Sonia Fukuda Yamashita

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais - transações realizadas por terceiro estelionatário - “golpe do motoboy” - responsabilidade objetiva da instituição financeira - risco inerente à atividade exercida pelo réu - fato de terceiro - excludente somente se justifica se decorrente de fato inevitável ou imprevisível, aqui não configurado - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida - recurso improvido.

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **EMILY SONIA FUKUDA YAMASHITA** contra **ITAÚ UNIBANCO S/A** buscando a declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos materiais e morais. Ao relatório de fls. 301/302, acrescenta-se que a ação foi julgada parcialmente procedente. Apelou o réu, sustentando a inexistência de falha na prestação de serviços. Com contrarrazões, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que é inegável que a autora foi vítima de estelionatário que, em posse dos seus dados pessoais, a fez acreditar tratar-se de preposto da instituição financeira, entregando-lhe o cartão de crédito/débito ante o falso argumento de que seu cartão havia sido clonado.

É de se observar que, ainda que tenha havido ação de terceiro e que a conduta da autora tenha contribuído para que a fraude se concretizasse, não se pode negar o dever de a instituição financeira zelar pela segurança das transações realizadas mediante os meios de utilização de cartão por ela disponibilizados a seus clientes.

Ainda, evidencia-se dos extratos de fls. 33/36 que as transações efetivadas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

pelo estelionatário, ainda que via Pix, não guardam similitude com aquelas costumeiramente realizadas pela autora, razão pela qual incumbia ao réu cumprir seu dever de conferir segurança às suas transações bancárias, alertando tempestivamente sua cliente acerca das duvidosas transações, para o fim de impedi-las.

Mas assim não procedeu.

As instituições financeiras exercem atividade de risco, gerando a presunção da culpa por danos causados a terceiros, tendo em vista a responsabilidade de criar mecanismos de prevenção de condutas criminosas.

Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 479 com o seguinte enunciado: ***“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”***.

Os precedentes que contribuíram para formação de tal verbete ressaltam que as fraudes praticadas por terceiros constituem risco inerente à atividade bancária.

Nesse trilha, é de se observar que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, “caput”, dispõe que ***“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”***.

Ademais, ***“segundo a doutrina e a jurisprudência do STJ, o fato de terceiro só atua como excludente da responsabilidade quando tal fato for inevitável e imprevisível”*** (Superior Tribunal de Justiça, REsp nº 685.662-RJ, Relatora Ministra Nancy Andrighi, 3ª Turma, data do julgamento 10/11/05), sendo certo que o golpe sofrido pela autora é de amplo conhecimento da instituição financeira. Assim, não há nem mesmo como se alegar a imprevisibilidade de tal fato.

Por essas razões, deve ser mantida a declaração de inexigibilidade dos lançamentos questionados e a condenação do réu à restituição dos valores, na esteira do quanto restou sedimentado pelo Enunciado nº 13 da Seção de Direito Privado deste Tribunal, no sentido de que, ***“no 'golpe do motoboy', em caso de fortuito interno, a instituição financeira responde pela indenização por danos materiais quando evidenciada a falha na prestação de serviços, falha na segurança, bem como desrespeito ao perfil do correntista, aplicáveis as Súmulas 297 e 479, bem como a tese relativa ao tema repetitivo 466, todas do STJ. A instituição financeira responderá por dano moral quando provada a violação de direito de natureza subjetiva ou natureza imaterial”***.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Destarte, é de rigor o decreto de não acolhida das razões recursais, ficando os honorários advocatícios devidos pelo réu ora majorados para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, observado o art. 85, §11 da lei de rito.

Isto posto, ***NEGA-SE PROVIMENTO*** ao recurso.

Coutinho de Arruda

Relator