



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000133729**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1170789-69.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada ANA MARIA MONTEIRO TABORDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RUI PORTO DIAS E RICARDO PEREIRA JÚNIOR.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação: 1170789-69.2024.8.26.0100**

**Apelante: Itaú Unibanco S.A.**

**Apelada: Ana Maria Monteiro Taborda**

**Comarca: São Paulo**

**Voto n. 12987**

Direito Civil. Apelação. Golpe do motoboy. Parcial provimento.

I. Caso em Exame

1. Ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais proposta por Ana Maria Monteiro Taborda contra Itaú Unibanco S.A., alegando fraude em sua conta corrente por meio do "golpe do motoboy", resultando em empréstimos e transferências não autorizadas, totalizando R\$ 57.172,68. A demandante busca a nulidade das operações e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se as transações decorreram de culpa exclusiva da consumidora, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula n.º 297 do STJ.

4. As operações bancárias fogem do padrão de consumo da demandante, indicando falha na prestação de serviços do banco ao não monitorar e bloquear transações suspeitas.

5. Reconhecimento da culpa concorrente da requerente, que contribuiu para a concretização da fraude ao entregar seu aparelho celular e não confirmar a legitimidade da informação por canais oficiais, justificando a redução do montante indenizatório.

IV. Dispositivo e Tese

6. Recurso parcialmente provido. Reconhecimento da culpa

concorrente da requerente, reduzindo a indenização por danos materiais à metade. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade objetiva do banco por falha na prestação de serviços. 2. Culpa concorrente da demandante, reduzindo o montante indenizatório.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 3º, caput; art. 14, caput e § 3º.

Código Civil, art. 406; art. 945.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405, Rel. Des. José Wilson Gonçalves, 11ª Câmara de Direito Privado, j. 11/07/2025.

TJSP, Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156, Rel. Des. Fábio Podestá, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 10/07/2025.

TJSP, Apelação Cível 1005870-24.2023.8.26.0286, Rel. Des. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V, j. 28/02/2025.

TJSP, Apelação Cível 1501056-43.2024.8.26.0037, Rel. Des. M.A. Barbosa de Freitas, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I, j. 28/02/2025.

Trata-se de ação declaratória c.c. indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Ana Maria Monteiro Taborda em face de Itaú Unibanco S.A. alegando, em síntese, que é titular de conta corrente junto ao requerido, contudo, foi vítima de fraude quando foi contatada por pessoa identificando-se como preposto do demandado, a qual lhe disse que por problemas de segurança detectados em seu celular ela estava enviando um “motoboy” para entregar-lhe um

celular novo na caixa e retirar o dela. Nesse sentido, então, ela havia caído no chamado "golpe do motoboy". Prosseguindo, no dia 24.09.2024 os golpistas contrataram dois empréstimos por meio dos canais eletrônicos do requerido, um no valor creditado de R\$ 21.860,00 para pagamento em 12 parcelas de R\$ 2.185,79 e outro no valor creditado de R\$ 31.050,00 para pagamento em 72 parcelas de R\$ 896,06. Totalizando R\$ 52.910,00 em empréstimos contratados. Em seguida, foram realizados pagamentos de diversos títulos e nos valores de R\$ 7.900,00 (MOBILEPAG TIT BANCO 081), R\$ 9.999,99 (MOBILEPAG TIT BANCO 081), R\$ 5.030,00 (MOBILEPAG TIT BANCO 237), R\$ 8.123,99 (MOBILEPAG TIT BANCO 301), R\$ 6.786,23 (MOBILEPAG TIT BANCO 237), e diversas transferências PIX nos valores de R\$ 10,00, R\$ 30,00, R\$ 5.703,00, R\$ 703,00, R\$ 6.831,48, R\$ 1.000,00, R\$ 39,99, R\$ 5.015,00; totalizando R\$ 57.172,68. Nesse sentido, toda a movimentação foi feita entre os dias 24 e 30.09.2024, sem qualquer sinal de alerta do banco demandado para impedir ou bloquear tais operações. A demandante tentou resolver a situação administrativamente, mas não logrou êxito. Por fim, pugnou pela procedência da ação com a declaração de nulidade das operações de crédito apontadas no extrato do dia 25.09.2024 e condenar o demandado a restituir em dobro a quantia excedente

subtraída de sua conta, inclusive, as despesas bancárias, como taxas e juros eventualmente cobrados, acrescida de juros legais e correção monetária desde a data de cada fato gerador, outrossim pede a condenação do requerido ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais. De modo cautelar, pediu para que fosse determinado ao demandado a suspensão das operações de crediário em contenda.

Sobreveio a r. sentença de fls. 362/369, que julgou o pedido parcialmente procedente para: (a) declarar a nulidade das operações impugnadas, realizadas sem o consentimento da demandante, quais sejam, (i) os empréstimos por meio dos canais eletrônicos do requerido, um no valor creditado de R\$ 21.860,00 para pagamento em 12 parcelas de R\$ 2.185,79 e outro no valor creditado de R\$ 31.050,00 para pagamentos em 72 parcelas de R\$ 896,06 e (ii) transferências nos valores de R\$ 7.900,00 (MOBILEPAG TIT BANCO 081), R\$ 9.999,99 (MOBILEPAG TIT BANCO 081), R\$ 5.030,00 (MOBILEPAG TIT BANCO 237), R\$ 8.123,99 (MOBILEPAG TIT BANCO 301), R\$ 6.786,23 (MOBILEPAG TIT BANCO 237), e, diversas transferências PIX nos valores de R\$ 10,00, R\$ 30,00, R\$ 5.703,00, R\$ 703,00, R\$ 6.831,48, R\$ 1.000,00, R\$ 39,99, R\$ 5.015,00; (b) condenar o demandado a restituir à demandante no montante de parcelas já pagas dos

empréstimos realizados e no total das transferências feitas, acrescido de correção monetária a partir do desembolso, pela variação do IPCA, e juros de mora a partir da citação, conforme a taxa referencial SELIC deduzido o índice de atualização monetária (IPCA); (c) condenar a requerida à indenização por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, com incidência de correção monetária nos termos do IPCA a partir da publicação da sentença e juros de mora a partir da citação, por tratar-se de ilícito contratual, nos termos do artigo 406 do Código Civil, conforme a taxa referencial SELIC deduzido o índice de atualização monetária (IPCA); (d) em razão da sucumbência recíproca, condenar a requerida ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios do patrono da parte adversa, fixados em 12% do valor da condenação.

Apela o demandado às fls. 386/398, alegando regularidade das transações, ausência de fuga ao perfil de consumo da demandante, aparência de legitimidade das transações realizadas entre as contas da demandante, ação criminosa que perdurou durante cinco dias, transações realizadas por meio do aparelho e aposição de senha pessoal, desídia da demandante, culpa exclusiva da vítima e de terceiro, inexistência de danos materiais e morais, sucumbência recíproca.

Contrarrrazões de apelação às fls. 414/436, alegando, preliminarmente, ofensa à dialeticidade recursal. No mérito pugna pelo improvimento do recurso.

**Esse é o relatório.**

Conheço do recurso, pois presentes os requisitos legais.

Preliminarmente, afasto a alegação de ofensa à dialeticidade, visto que o recurso apresentado dispõe sobre as razões de fato e de direito, bem como sobre o inconformismo da parte em relação à sentença.

No mérito, o recurso merece parcial provimento.

No caso, aplico o Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento consolidado na Súmula n.º 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, que possui o seguinte enunciado:

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

O cerne da controvérsia reside em aferir se as transações objeto do pleito decorreram de culpa exclusiva da consumidora, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira.

Pois bem.

Da análise das provas contidas nos autos, verifico que no dia 19/09/2024, a demandante recebeu ligação de pessoa identificando-se como preposto da parte demandada informando que, por razões de segurança, necessitaria do aparelho celular da demandante e enviaria um "motoboy" para buscá-lo. Nos dias que se seguiram foram realizados contratos de empréstimo e diversas operações em valores vultosos totalizando R\$ 57.172,68.

Não obstante a alegação do demandado quanto à culpa exclusiva de terceiro e fortuito externo, tiro dos elementos de convicção coligidos que as operações bancárias fogem do padrão de consumo da demandante, pois se traduziram em débito de elevada monta, em transações seguidas. Por certo, há fuga do padrão de consumo uma vez que as transações que antecederam a fraude eram de valores módicos e esparsas. Certamente as operações impugnadas que se seguiram são totalmente atípicas.

Cabia à instituição financeira monitorar as operações efetuadas pela consumidora e, no caso de suspeita de fraude, bloqueá-las.

Isto porque as instituições financeiras possuem setor antifraude, destinado a analisar o perfil dos titulares e monitorar as transações incompatíveis

com a utilização regular dos produtos pelo consumidor.

Neste sentido o E. TJSP já decidiu:

GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DECLARANDO A INEXIGIBILIDADE DAS OPERAÇÕES E NEGANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO DO AUTOR E DO RÉU. 1. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, dando total acesso aos seus dados bancários, contribuiu para a prática fraudulenta. Contudo, as operações destoaram do seu perfil de consumo. Participação culposa inicial do autor que, no caso concreto, não impede a configuração da responsabilidade civil objetiva do banco. Caracterização de falha no que atina ao dever de proteção do patrimônio sob custódia do banco. Concausa, porém, que faz incidir a norma do art. 945 do Código Civil. Indenização fixada pela metade. Alteração da sentença, nesses termos. 2. Danos morais que, nesse caso, não são presumidos, dependendo de indicação precisa e de prova inequívoca. Situação de contrariedade, aborrecimento ou dissabor que não gera dano moral indenizável. Ademais, a luta pelo reconhecimento do direito, por via administrativa ou por via judicial, não implica dano moral, mas sim ônus inerente à vida social. Também não produz danos moral presumido a privação de valer em pecúnia, sobretudo quando o próprio consumidor contribuiu com a privação. Sentença mantida. 3. Recurso do réu provido em parte e recurso do autor consequentemente desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000688-54.2024.8.26.0405; Relator Desembargador (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/07/2025; Data de Registro: 11/07/2025)

AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – Julgamento de parcial procedência – Golpe da Falsa Central de Atendimento – APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES - Intempestividade do recurso do réu, eis que interposto após transcorridos quinze dias úteis da publicação da r. sentença – Não conhecimento – MÉRITO - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu a autora a realizar transações pix para cancelamento de suposto empréstimo contratado - Autora que comunicou a agência após a realização da transação e elaborou Boletim de Ocorrência, sendo um, dos quatro empréstimos, cancelado pela instituição financeira – Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil da

consumidora – Vício do serviço configurado – Art. 14 do CDC - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento, notadamente por ter que arcar com os descontos por contratações não realizadas, sendo que o banco reconheceu a fraude em relação a um dos empréstimos - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00, que atende as especificidades do caso concreto – Precedente desta C. Câmara - Eventual quantia descontada da conta da consumidora deverá ser devolvida em dobro, conforme entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça (EREsp 1.413.542/RS) - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência integralmente atribuído ao banco - RECURSO DA AUTORA PROVIDO; NÃO CONHECIDO O RECURSO DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1004698-15.2024.8.26.0156; Relator Desembargador (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cruzeiro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2025; Data de Registro: 10/07/2025)

A instituição bancária enquadra-se na definição legal de fornecedor, consoante o disposto no art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que se organiza empresarialmente para oferta do serviço financeiro no mercado de consumo.

A responsabilidade do banco, 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, do Código de Defesa do Consumidor). Tal entendimento decorre da teoria do risco do negócio, a qual afirma, segundo Carlos Roberto Gonçalves:

(...) funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que aufera os cômodos (lucros) da atividade, segundo o basilar princípio da teoria objetiva: *Ubi emolumentum, ibi onus*. (GONÇALVES,

Carlos Roberto. Responsabilidade Civil. 8ª Edição, 2003, p. 339).

Conforme denoto da teoria do risco do negócio, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Neste diapasão, forçoso reconhecer que o agente criminoso obteve sucesso em sua empreitada, situação que por si comprova a falibilidade do sistema de segurança do demandado, possibilitando a prática do ato ilícito por terceiro, nascendo o direito de a parte lesada ser ressarcida pelos prejuízos.

Verifico o fortuito interno da instituição financeira, sob a qual recai a responsabilidade objetiva de indenização pelo dano causado; aliás, essa é a inteligência da Súmula 479 do STJ, que tem 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. (SÚMULA 479, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 27/06/2012, DJe 01/08/2012).

Daí a necessidade de condenar o

requerido ao pagamento de danos materiais no tocante à restituição dos valores relativos às transações realizadas.

Por outro lado, é necessário reconhecer a culpa concorrente da demandante.

Com efeito, ainda que se considere a responsabilidade do demandado pela falha na prestação de seus serviços, há que se considerar que a demandante, ainda que induzida, agiu de forma descuidada contribuindo para a ocorrência do evento danoso.

A culpa concorrente é reconhecida também nos casos de responsabilidade objetiva, quando não há necessidade de demonstração de culpa para a configuração do dever de indenizar.

A admissão da culpa concorrente como causa mitigadora do dever de indenizar decorre de iterativa construção da jurisprudência e doutrina brasileiras. O Código de Defesa do Consumidor não previu a culpa concorrente como causa mitigadora da responsabilidade do agente causador do dano. Entretanto, o art. 945 do Código Civil prevê a possibilidade de reduzir o montante da indenização levando-se em conta o grau de culpa da vítima no evento danoso, nos seguintes termos:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano.

A culpa concorrente não é causa excludente de responsabilidade, mas apenas circunstância que reduz o montante da indenização. O nexo causal persiste entre a ação ou omissão do agente econômico e o dano sofrido pelo consumidor, porém considera-se a concorrência culposa da vítima para o evento danoso, razão pela qual há autorização para reduzir proporcionalmente o valor indenizatório levando-se em conta a gravidade da culpa da vítima em confronto com a conduta do agente causador do dano.

Em resumo, deve-se levar em consideração a participação culposa do consumidor-vítima e aplicar a causa mitigadora da responsabilidade civil da culpa concorrente em diálogo coerente de fontes.

Certamente a falta de cuidado da consumidora contribuiu para a concretização da fraude. Além de entregar seu aparelho celular pessoal, a parte demandante deixou de procurar por canais oficiais para confirmação da legitimidade da informação que lhe era passada via telefone.

Apesar da aparência de legitimidade conferida pelo acesso dos criminosos a informações privilegiadas, é notória a pluralidade de golpes realizados

diariamente. Também deveria levantar suspeitas acerca da possibilidade de fraude o fato de que foi requerida a remessa do aparelho celular, prática incomum neste ramo de atividade.

Neste sentido, a sentença comporta reforma para reconhecimento da culpa concorrente, de forma que cada parte deverá arcar com a metade dos danos materiais.

Diante do exposto, imperiosa a reforma da sentença para reconhecer a culpa concorrente.

Nesse sentido, o E. Tribunal de Justiça de São Paulo já decidiu:

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c restituição de valores e indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Realização de empréstimos bancários e pagamentos de boletos bancários. Sentença procedência. Irresignação do requerido. Parcial cabimento para readequar a divisão do prejuízo material. Necessidade de reconhecimento de culpa concorrente. Operações realizadas que destoam do perfil de consumidor do autor, bem como boletos bancários tendo como beneficiário o requerido. Desídia do autor e falha no serviço bancário. Danos morais não caracterizados. Prejuízo material que deve ser repartido em igual proporção pelas partes. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005870-24.2023.8.26.0286; Relator Desembargador (a): Rui Porto Dias; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Consumidora que, orientada por falso preposto do réu, informa chave de segurança de sua conta bancária, mas não sua senha – Posterior realização de

empréstimos fraudulentos e transferências indevidas em favor de terceiro – Réu que não comprova a impossibilidade de invasão da conta de sua cliente, uma vez que, segundo sítio eletrônico do próprio Banco, para as operações indicadas não basta somente a chave de segurança, exigindo-se também a senha - Falha de segurança no sistema por si gerenciado - Responsabilidade objetiva da instituição financeira - Súmula nº 479, do E. STJ - Não obstante, falta de cautela mínima da autora ao informar o código de segurança através de ligação oriunda de número não oficial do Banco – Culpa concorrente – Autora que, com auxílio de seu companheiro, quitou os mútuos – Prejuízo material total de R\$ 30.816,37, consistente no valor necessário para quitação dos mútuos fraudulentos (R\$ 26.763,62), além da diferença entre o valor destes e o que fora transferido de sua conta (R\$ 4.052,75) – Prejuízo que deve ser partilhado entre as partes em idêntica proporção, razão pela qual não há que se falar em restituição em dobro – Ofensa moral não configurada, eis que a autora contribuiu, ainda que involuntariamente, para o evento danoso – Precedentes do E. TJSP - RECURSO PROVIDO EM PARTE, a fim de, reconhecendo a culpa concorrente, limitar a restituição simples à metade dos valores acima indicados (isto é, apenas R\$ 15.408,18), afastando-se a condenação a título de danos morais. (TJSP; Apelação Cível 1501056-43.2024.8.26.0037; Relator Desembargador (a): M.A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)

Nestes moldes, dou parcial provimento ao recurso.

Diante do decidido, necessária a redistribuição do ônus sucumbencial nos termos do art. 86 do Código de Processo Civil de forma que cada parte deverá arcar com 50% das custas e despesas processuais.

Considerando o provimento parcial do recurso, é o caso de fixar honorários de sucumbência em favor do demandado. Tendo isso em vista e com base em



juízo de equidade, razoável e proporcional a fixação dos honorários advocatícios em 10% sobre o valor da indenização pretendida e não alcançada, com fundamento no art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil.

Mantida a condenação do demandado ao pagamento de honorários sucumbenciais em 12% sobre o valor da condenação.

Para fins de acesso aos Egrégios Tribunais Superiores, fica reconhecido o prequestionamento de toda a matéria aduzida, sendo desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais (EDROMS 18205/SP-STJ, Min. Félix Fischer, DJ 08.05.2006, p. 24).

Atentem as partes, e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes lhes sujeitará à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

**MARCOS DE LIMA PORTA**

Relator