



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000293412

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019493-10.2023.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MARIA JOSÉ CUPOLO SILVEIRA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **"Conheceram do recurso para DAR PROVIMENTO ao apelo do requerido. V. U."**, de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1019493-10.2023.8.26.0011

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Maria José Cupolo Silveira

Comarca: São Paulo - 5ª Vara Cível

Juiz(a) de 1ª Instância: Larissa Gaspar Tunalá

Voto nº 2069

Direito civil. Apelação. Responsabilidade civil. Recurso provido. **I. Caso em exame:** recurso de interposto contra sentença que condenou o requerido ao ressarcimento por danos materiais de R\$ 82.700,00 e danos morais de R\$ 5.000,00, decorrentes de transações fraudulentas. **II. Questão em discussão:** analisar (i) a legitimidade passiva e a necessidade de produção de prova oral e (ii) a responsabilidade do requerido pelas transações impugnadas. **III. Razões de decidir:** a preliminar de cerceamento de defesa é afastada, pois a prova documental é suficiente para o deslinde da causa. A ilegitimidade passiva do banco não se sustenta, uma vez que os fatos ocorreram no âmbito da relação contratual. A responsabilidade do banco é objetiva em casos de operações fraudulentas, conforme o Código de Defesa do Consumidor e a súmula 479 do STJ. No entanto, o banco demonstrou que as medidas de segurança foram adequadas e que a própria autora contribuiu para a realização das transações. **IV. Dispositivo e tese:** recurso provido. *Tese de julgamento:* 1. A responsabilidade por transações fraudulentas recai sobre o cliente na hipótese deste contribuir para a realização das operações. 2. A atuação diligente do banco em medidas de segurança afasta sua responsabilidade

Cuida-se de recurso de apelação (fls. 162/85) interposto contra sentença de fls. 144/55, proferida pelo juízo da 5ª Vara Cível do Foro Regional de Pinheiros, que deu parcial procedência à ação proposta pela autora para condenar o requerido ao ressarcimento por danos materiais na monta de R\$ 82.700,00, decorrentes de transações realizadas mediante fraude. O requerido foi também condenado ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 5.000,00. Honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O requerido, ora apelante, suscita preliminares de ilegitimidade passiva e cerceamento de defesa, pela ausência de prova oral. No mérito, impugna as alegações iniciais e requer o afastamento de sua responsabilidade, pois não haveria falha na prestação de serviço. Alega que as transações foram regulares e impugna a condenação em danos morais.

Contrarrazões às fls. 239/58.

O apelante se opõe ao julgamento virtual (fls. 263).

É o relatório, acrescido ao de fls. 144/45, que adoto.

DECIDO.

De início, afasto a preliminar de cerceamento de defesa. A colheita de depoimento pessoal em nada contribuiria para o deslinde da causa, para o qual é necessário somente aporte documental. Tampouco há que se falar em ilegitimidade passiva do banco, pois os fatos discutidos ocorreram no âmbito da relação contratual mantida com a correntista, não obstante a participação de terceiro.

No mérito, é nítido que a relação das partes é de natureza consumerista, impondo-se aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância à súmula 297 do STJ. Sabe-se também que a responsabilidade da instituição financeira é objetiva para os casos de operações fraudulentas, e decorre do risco que o banco está sujeito no exercício de suas atividades (art. 14, CDC). É esse o entendimento consolidado na súmula 479 do STJ.

A prova dos autos é suficiente para reconhecer a ocorrência de transações atípicas em conta bancária da autora, de onde foi retirada, em dois dias, a quantia de R\$ 82.700,00, e a partir da qual se contraiu empréstimo de R\$ 69,700,00, valor também transferido. As transações fogem completamente ao histórico de pagamentos da parte, como se observa dos extratos de fls. 27/30 e 113/24, e foram todas realizadas em benefício da mesma pessoa (fls. 30).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Contudo, o requerido se desincumbiu de comprovar a ausência de falha de serviço em suas operações, pois demonstrou a atuação de dispositivos de segurança para confirmação de transações de alto valor (fls. 58). O fato se insere no contexto usual da atividade financeira exercida pelo banco, que deve zelar pela segurança de seus clientes, como de fato o fez. O sistema antifraude funcionou a contento, detectando e bloqueando as operações, dado o domínio do perfil e do histórico de gastos da consumidora, correntista do banco há mais de trinta anos.

Entretanto, a própria autora agiu no sentido de solapar os dispositivos de segurança, vez que, mesmo alertada de que as operações eram de risco, ultrapassou o bloqueio do banco. Ainda que correta uma das premissas em que baseada a sentença – isto é, a de nítido desvio de perfil nas operações discutidas –, não se pode atribuir a responsabilidade pelo desfalque à instituição financeira, que agiu com diligência e de acordo com as melhores práticas de segurança.

Destaque-se que a narrativa inicial da autora destoa daquela expressa em Boletim de Ocorrência copiado às fls. 50, concluindo-se que, embora de boa-fé, a apelada teve participação essencial na consecução do golpe. É de se notar que os golpistas sequer se apresentaram como funcionários do banco requerido, mas sim da Febraban, segundo relato da requerente.

Uma vez incontroverso que as operações foram realizadas a partir do celular da autora e mediante autorização dela própria (fls. 53/54), a responsabilidade pelo repasse de valores a terceiro e pela contratação de empréstimo deve recair unicamente sobre a própria cliente. O banco logrou comprovar que não houve falha de serviço de sua parte e que as medidas adotadas para obstar as operações foram neutralizadas pela própria correntista.

Desse modo, reforma-se a sentença para julgar improcedente a ação, revogando-se a condenação em danos materiais e morais. Como via de consequência, inverte-se o ônus da sucumbência, com fixação de verba honorária em



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

10% sobre o valor da causa.

Para fins de prequestionamento, considera-se toda matéria devolvida como prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Atendem as partes e considerem-se desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes ensejará a imposição de multa prevista no art. 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Ante o exposto e mais do que dos autos consta, conheço do recurso para **DAR PROVIMENTO** ao apelo do requerido.

RUI PORTO DIAS

Relator