



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000335732

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2022675-49.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante ANA PAULA DIAS DA CUNHA, é agravado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso, com determinação. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), MARCO PELEGRINI E ALEXANDRE DAVID Malfatti.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

CASTRO FIGLIOLIA
relator
Assinatura Eletrônica

VOTOS Nº: 39535

AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 2022675-49.2025.8.26.0000

COMARCA: SÃO PAULO – FR JABAQUARA– 3ª VARA CÍVEL

JUIZ: FERNANDO DE ARRUDA SILVEIRA

AGTE.: ANA PAULA DIAS DA CUNHA

AGDO.: ITAÚ UNIBANCO S/A

AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO DECLARATÓRIA – TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA – decisão pela qual foi indeferida a suspensão dos descontos relativos ao contrato de empréstimo – agravante que alega a ocorrência de fraude – verossimilhança das alegações – grau de probabilidade do direito invocado suficiente para o deferimento da medida – presença dos requisitos do art. 300 do CPC para a concessão da tutela de urgência, para que seja determinada a suspensão da cobrança do valor relativo ao contrato em tela, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 por ato de desobediência – agravado que deverá ser intimado pessoalmente na origem, o que fica determinado.

Resultado: recurso provido com determinação.

Vistos.

Trata-se de agravo de instrumento tirado da ação declaratória ajuizada pela agravante contra o agravado. A insurgência refere-se à decisão (fls. 79/80 dos autos originários) pela qual foi indeferida a antecipação de tutela para a suspensão dos descontos relativos ao contrato de empréstimo no valor de R\$117.000,00.

Sustentou a agravante, em suma, que pediu que houvesse a suspensão do desconto das parcelas relativas ao contrato de empréstimo discutido nos autos em razão de ter sido vítima de golpe quando da contratação. Pugnou pelo provimento do agravo para reforma da decisão agravada.

Instrumento em ordem. Recurso interposto no prazo, devidamente preparado, processado regularmente, com a concessão da antecipação da tutela recursal. Dispensadas as informações.

Em contraminuta, o agravado requereu a manutenção da decisão agravada (fls. 18/21).

É a síntese necessária.

A concessão da tutela provisória de urgência (antecipada ou cautelar) é medida excepcional que demanda a existência de elementos que evidenciem, cumulativamente, a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, nos termos do art. 300 do Código de Processo Civil.

Em uma primeira análise, verifica-se a presença dos requisitos mencionados.

A agravante alegou em sua petição inicial o seguinte: *"A pessoa, de nome Bruna Dalben, informou à Autora que um Pix de valor de R\$ 9.000,00 (nove mil reais) havia sido bloqueado pelo Banco Réu pois o acesso partiu de um celular Motorola G23 no Rio de Janeiro, que não é o celular da Autora e que era necessária a realização de alguns procedimentos de segurança, pois a conta bancária da Autora estava sendo "invadida". Suspeitando de possível fraude, a Autora prontamente desligou o telefone e ligou no suporte de atendimento do Banco Réu (telefone nº 4004-4828), cuja ligação foi direcionada para uma Central de Atendimento que, após confirmação dos dados da Autora, foi novamente transferida para a "atendente" Bruna Dalben. Essa pessoa (chamada Bruna Dalben) solicitou à Autora que acessasse sua conta corrente pelo computador, o que foi feito pela Autora. A "atendente" Bruna Dalben estava "espelhando" a conta bancária da Autora, pois durante a ligação, ela sabia tudo: o saldo bancário, confirmou os débitos realizados, passou informações de aplicações, informações estas que confortaram a Autora no que tange a segurança de estar falando com um atendente bancário do Banco Réu. Pois bem, por fim, essa "atendente" (Bruna Dalben) informou à Autora que havia sido feito um empréstimo bancário no valor de R\$ 117.000,00 (cento e dezessete mil reais), a solicitação de resgate de sua Previdência Privada modalidade VGBL5670 no valor de R\$ 134.679,84, bem como que haviam*

boletos emitidos em nome da Autora. Abaixo os dados do mencionado empréstimo (doc. 02): Número do contrato: 2632266033 Valor: R\$ 117.000,00 Número de Parcelas: 60 Valor das Parcelas: R\$ 4.389,05 Vencimento da Primeira Parcela: 10/02/2025 Vencimento da Última Parcela: 10/01/2030 A Autora informou que mencionadas transações bancárias não foram feitas por ela. Assim, para solucionar a questão, a “atendente” Bruna Dalben informou à Autora que, para cancelar/bloquear as transações de empréstimo modalidade crédito pessoal e a solicitação de resgate de sua Previdência Privada seria necessário fazer uma operação de cancelamento desses valores via pagamento de boleto bancário. Dessa foram enviados pela “atendente” Bruna Dalben os boletos bancários que totalizaram a ordem de R\$ 262.000,00 (duzentos e sessenta e dois mil reais) conforme abaixo especificado. Mencionadas transações podem ser confirmadas através do extrato bancário da Autora ora anexado (doc. 03). Destaca que as transações do dia 12/11/2024 foram feitas através do cartão de crédito da Autora (doc. 04). A conversa com a mencionada “atendente” foi devidamente registrada via whatsapp (doc. 05). Conforme verifica-se na conversa, no dia 14/11/2024, a “atendente” Bruna pediu para, após toda a operação realizada, que a Autora quebrasse o cartão bancário e aguardasse a retirada por um portador do Banco Réu, o que não ocorreu, pois a Autora se recusou a entregar o cartão ao portador do banco, ficou combinado que a Autora entregaria o cartão na nova agência a qual a conta da Autora transferida, a agência localizada na Rua Silva Bueno. Assim sendo, a Autora, suspeitando de fraude, no dia 18/11/2024 compareceu pessoalmente na agência bancária onde fica sua conta (localizada na Avenida do Cursino, 1.443/1.449, Saúde – São Paulo/SP) para conversar com sua gerente chamada Jessica Carone Biancastelli. Nesse momento, foi confirmada a fraude, e foi realizada a Abertura de Ocorrência para Contestação de Violação e Fraude de Recursos em Conta Corrente nº 155558/2024 (doc. 06). No dia 27/11/2024 foi dado um retorno à Autora com a informação deque o Banco Réu “lamentava” o ocorrido e que nada poderia ser feito em relação ao estorno dos valores, pelo fato de terem sido feitos em ambiente digital, mediante digitação da senha eletrônica” (fls. 02/05 dos autos de origem).

A agravante postulou em antecipação de tutela que fosse

determinada a cessação da cobrança de valores relacionados ao contrato de empréstimo.

Da análise perfunctória dos autos, conclui-se que há verossimilhança na detida narrativa apresentada inicialmente pela agravante. Assim, em princípio, é razoável que se determine a cessação dos débitos do contrato. De passagem, consigne-se que a decisão não implica qualquer risco de dano grave de difícil ou impossível reparação em desfavor do agravado. Caso não seja acolhida a pretensão, ele simplesmente retomará os atos de cobrança.

A prática forense demonstra que, infelizmente, é extremamente comum a prática de “golpes” junto ao sistema bancário. Justamente pela alta incidência de tais fraudes, em princípio, inserem-se na seara do risco inerente à atividade empresarial desempenhada pela instituição financeira.

Sem que se faça, evidentemente, juízo valorativo definitivo a respeito dos fatos, no caso dos autos, a narrativa inicial induz à conclusão de que houve um golpe. De resto, não é possível que se descarte prontamente a possibilidade de ocorrência de falha nas rotinas de segurança do banco.

Ademais, contrapesando-se os direitos colocados em jogo, tem-se por preferível neste momento resguardar o provável direito da agravante, uma vez que podem ser irreparáveis ou de difícil reparação os danos decorrentes da exigibilidade dos valores pertinentes a contratos que ela alega não ter celebrado. Por outro lado, com relação ao agravado, a medida não acarretará prejuízo grave, nem de difícil reparação, principalmente porque, como dito, caso não atendida a pretensão, ele simplesmente retomará os atos de cobrança, se necessário.

Em suma, pelos motivos alinhavados, a decisão combatida é reformada. Concede-se a tutela de urgência pleiteada, determinada a suspensão da prática de atos de cobrança – extrajudiciais e judiciais – pelo agravado pertinentes aos negócios questionados nos autos, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 por ato de desobediência. Quanto à cominação, convém consignar que ela não incidirá se o agravado se limitar a cumprir o comando judicial. É o mínimo que se espera de um jurisdicionado, numa sociedade regida pelo Estado Democrático de Direito.

A intimação pessoal do agravado deverá ser providenciada na origem, o que fica determinado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se fixa limite para a cominação, em virtude de se tratar de incidência por ato de descumprimento ao comando do juízo. Fica confirmado o efeito suspensivo ativo concedido.

Nesses moldes, com a **determinação** constante acima, a respeito da intimação do agravado, **dá-se provimento** ao recurso.

CASTRO FIGLIOLIA
Relator