



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000212172

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000030-44.2024.8.26.0659, da Comarca de Vinhedo, em que é apelante MARLENE DE ANDRADE ZARZANA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 12 de março de 2026

MARIO SERGIO LEITE

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1000030-44.2024.8.26.0659

Apelante: Marlene de Andrade Zarzana

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Origem: 2ª Vara Cível de Vinhedo

Juíza: Dra. Érica Midori Sanada

Voto nº 1.630

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe do falso funcionário. Relação de consumo. Aplicação do CDC. Empréstimo contratado digitalmente pela autora sob influência de golpista. Transferências realizadas voluntariamente mediante uso de token e senha pessoal. Cronologia demonstra que as operações PIX iniciaram antes do crédito do empréstimo. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo configurado. Culpa exclusiva da consumidora. Art. 14, §3º, II, do CDC. Rompimento do nexo causal. Impossibilidade técnica de ligação via 0800. Ausência de prova de vazamento de dados sensíveis. Manutenção da sentença de improcedência. Majoração dos honorários recursais. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por Marlene de Andrade Zarzana contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Itaú Unibanco S/A.

A magistrada a quo reconheceu que a apelante foi vítima de golpe de engenharia social praticado por terceiros que se fizeram passar por funcionários do banco, mas afastou a responsabilidade da instituição financeira ao constatar que: as transferências via PIX iniciaram antes do crédito do empréstimo, demonstrando que a autora já estava sob influência do golpista quando da contratação; todas as operações foram realizadas com uso regular de token e senha pessoal da cliente; não houve prova de vazamento de dados sensíveis imputável ao banco; configurou-se hipótese de culpa exclusiva da vítima e fortuito externo, rompendo o nexo causal.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Em sede recursal, a apelante sustenta que o empréstimo foi contratado sem sua anuência, que foi vítima de golpe praticado por pessoa que se passou por funcionário do banco, invocando: ausência de apresentação do contrato assinado; falha do banco em monitorar operações atípicas; responsabilidade objetiva da instituição financeira; Tema 1061 do STJ e precedentes sobre dever de vigilância; danos materiais de R\$ 1.800,00 (recursos próprios transferidos); danos morais.

O Itaú Unibanco S/A apresentou contrarrazões sustentando preliminar de ilegitimidade passiva e, no mérito, a manutenção integral da sentença, defendendo: cronologia que demonstra início das transferências PIX antes do crédito do empréstimo; regularidade das operações com token, senha, IP habitual e celular cadastrado; impossibilidade técnica de ligações via 0800; ausência de vazamento de dados sensíveis; fortuito externo; culpa exclusiva da vítima; precedentes desta Corte e do STJ reconhecendo afastamento de responsabilidade em casos análogos.

É o relatório.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo apelado em sede de contrarrazões não merece acolhida.

Nos termos da teoria da asserção, adotada pelo ordenamento jurídico brasileiro, a análise das condições da ação deve ser realizada com base nas afirmações constantes da petição inicial (*in status assertionis*). Assim, basta que, na narrativa inicial, haja imputação de responsabilidade ao apelado para que se reconheça, em sede de admissibilidade, a legitimidade passiva.

No caso concreto, verifica-se que a parte recorrente atribuiu ao recorrido participação na relação jurídica que deu origem à demanda, o que é suficiente para caracterizar sua legitimidade passiva, nos termos da teoria mencionada.

O recurso não comporta provimento.

A relação jurídica em questão consiste manifestamente em relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90. Veja-se, a propósito, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

instituições financeiras". Não significa dizer, porém, que só por isso o consumidor será contemplado com o julgamento da lide em seu favor.

Inicialmente, cumpre registrar que a sentença não padece de qualquer vício. O processo comportava julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do CPC, considerando que a matéria é exclusivamente documental e as próprias partes não manifestaram interesse na produção de provas em audiência de instrução.

Pois bem. Analisando detidamente os autos, verifica-se que a cronologia dos fatos é elemento crucial para o deslinde da controvérsia.

Conforme demonstrado pelos extratos bancários acostados aos autos (fls. 152/161), em 24/11/2023, às 16h18, a apelante recebeu contato via WhatsApp de pessoa que se identificou como "Gustavo", supostamente gerente do banco. Às 16h23 do mesmo dia, ou seja, apenas 5 (cinco) minutos após o contato inicial, a apelante já realizava a primeira transferência via PIX. Somente às 16h30, isto é, 7 (sete) minutos após a primeira transferência, o valor do empréstimo de R\$ 20.000,00 foi creditado em sua conta.

Essa sequência temporal é absolutamente relevante, pois evidencia que a apelante já se encontrava sob influência do golpista quando da contratação do empréstimo. A primeira transferência via PIX ocorreu antes mesmo da disponibilização do crédito, o que afasta por completo a alegação de que o banco deveria ter detectado a suposta atipicidade das operações posteriores.

Com efeito, se a própria consumidora, voluntariamente e sem qualquer coação física, iniciou as transferências antes mesmo de receber o valor do empréstimo, não há como atribuir ao banco o dever de impedir operações que eram tecnicamente regulares e autorizadas pela titular da conta mediante uso de seus dispositivos de segurança pessoal (token e senha).

Ademais, a apelante realizou múltiplas transferências no período de 24 a 27/11/2023, totalizando R\$ 21.800,00, sendo R\$ 20.000,00 provenientes do empréstimo e R\$ 1.800,00 de recursos próprios. Todas essas operações foram realizadas com uso regular de token, senha pessoal, IP habitual e dispositivo cadastrado, conforme demonstrado pelo apelado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registre-se que, entre os destinatários das transferências, constam terceiros estranhos à relação bancária, como "Fast Shop", o que reforça a constatação de que a fraude foi praticada por quadrilha especializada em golpes de engenharia social, sem qualquer participação ou falha imputável à instituição financeira.

Quanto à alegação de que o banco não apresentou o contrato de empréstimo assinado, tal argumento não prospera. Tratando-se de contratação digital, a formalização ocorre mediante uso de senha pessoal e token, sendo desnecessária a assinatura física em papel. A disponibilização do crédito na conta da apelante, por si só, evidencia a regularidade formal da contratação, nos moldes da legislação vigente.

No que tange à suposta falha do banco em monitorar operações atípicas, importante destacar que a instituição financeira não possui dever de impedir transações legítimas realizadas pelo próprio cliente com uso regular de seus dispositivos de segurança. Exigir do banco que bloqueie operações autorizadas pelo titular da conta, sob pena de responsabilização, equivaleria a transformar a instituição financeira em tutor do consumidor, o que não encontra amparo legal.

Além disso, conforme bem consignado nas contrarrazões, caso o banco tivesse bloqueado as operações e contatado a cliente, esta confirmaria a regularidade das transferências, pois já se encontrava sob influência do golpista. Logo, não há nexos causal entre eventual omissão do banco e o dano experimentado pela apelante.

Não há nos autos qualquer elemento probatório que demonstre vazamento de dados sensíveis imputável ao Itaú Unibanco S/A. A alegação de que o fraudador detinha dados pessoais da apelante (nome, CPF, número de conta) não é suficiente, por si só, para estabelecer nexos causal com o apelado, na medida em que tais dados são de conhecimento público e circulam amplamente em bases ilegítimas, alheias à atividade da instituição financeira.

Conforme consignado pelo próprio banco em suas contrarrazões, dados sensíveis, nos termos da LGPD (art. 5º, II, e art. 11), são aqueles que permitem acesso direto às contas e operações, tais como senha, token, biometria e dados de acesso ao aplicativo. Não há qualquer indício de que tais informações tenham sido obtidas pelo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

golpista a partir de vazamento imputável ao banco.

Outro aspecto relevante é a impossibilidade técnica de realização de ligações ativas via número 0800. Conforme demonstrado pelo relatório da operadora Vivo/Telefônica juntado aos autos, os números 0800 são exclusivamente receptivos, ou seja, não realizam chamadas, apenas as recebem. Os golpistas utilizam tecnologia VoIP para mascarar números e simular chamadas originárias de centrais de atendimento, prática conhecida como "spoofing".

Essa constatação técnica reforça a conclusão de que a fraude foi praticada por terceiros estranhos à relação bancária, sem qualquer participação ou falha do apelado.

A prova dos autos evidencia que a fraude somente se consumou porque a própria consumidora: (i) atendeu ligação de pessoa desconhecida que se identificou falsamente como funcionário do banco; (ii) forneceu dados pessoais e seguiu orientações do golpista; (iii) realizou voluntariamente múltiplas transferências via PIX, inclusive antes mesmo de receber o crédito do empréstimo; (iv) não buscou confirmação da regularidade das operações nos canais oficiais da instituição financeira; (v) utilizou seus próprios dispositivos de segurança (token e senha) para autorizar as transações.

Trata-se, portanto, de hipótese típica de fortuito externo, absolutamente estranho à atividade bancária, apto a romper o nexo causal entre o serviço prestado e o dano alegado. A conduta do apelante, que transferiu voluntariamente os valores sem a devida cautela, configura culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

O artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor é elucidativo: "*O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: (...) II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*".

Conquanto seja compreensível o sentimento de injustiça da apelante, que indubitavelmente foi vítima de golpe, a responsabilidade pelo prejuízo experimentado não pode ser transferida à instituição financeira ré, que comprovou a regularidade das operações. A apelante deve voltar-se contra os reais responsáveis pela fraude, pelos meios próprios.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em recente julgamento do Recurso Especial nº 2.215.907/SP, firmou entendimento no sentido de que não há responsabilidade da instituição financeira quando a fraude decorre de fornecimento voluntário de dados pelo próprio consumidor:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, RESTITUIÇÃO DE VALORES E COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORTUITO EXTERNO. ESTELIONATO. CORRENTISTA. COMUNICAÇÃO. EXTEMPORANEIDADE. NEXO CAUSAL. ROMPIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AFASTAMENTO. 1. A utilização de artifícios por terceiros - como, por exemplo, a criação de sites falsos ou mimetizados -, por meio dos quais os consumidores cedem aos estelionatários os seus dados pessoais e bancários que possibilitam a concretização da fraude, constitui fortuito externo, que afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, rompendo o nexo de causalidade, notadamente quando o correntista não comunica ao banco a fraude antes de ela estar plenamente concretizada, como ocorreu na espécie. Precedentes do STJ. 2. Recurso especial não provido. (STJ; Recurso Especial nº 2215907/SP, 2025/0195436-1; Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva; Terceira Turma; Sessão Virtual: 26/08/2025 a 01/09/2025; Acórdão: 02/09/2025; Publicação no DJEN/CNJ: 04/09/2025)

Na mesma esteira, é a jurisprudência desta C. Câmara:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPOCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDOTA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025)

Outrossim, em relação ao Tema 1061 do STJ, invocado pela apelante, cumpre esclarecer que referido precedente trata de situação distinta da presente. O Tema 1061 aborda a responsabilidade do banco em casos de fraude perpetrada por terceiros mediante acesso indevido ao sistema bancário, hipótese não configurada nos presentes autos, uma vez que as operações foram realizadas pela própria titular da conta, mediante uso regular de seus dispositivos de segurança.

Por consequência, afastada a responsabilidade do apelado, não há que se falar em declaração de inexigibilidade do empréstimo, restituição de valores, danos morais ou qualquer outra condenação.

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento. O julgador não está obrigado a atacar um por um os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso de apelação, mantendo a sentença na forma como lançada.

Nos termos do art. 85, §11, do CPC e em observância ao Tema 1059 do STJ, majora-se a verba honorária fixada na sentença em 15% sobre o valor da causa, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade da justiça deferida ao apelante, ficando suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, §3º, do CPC.

MARIO SERGIO LEITE

Relator