



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000031069

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000117-05.2025.8.26.0355, da Comarca de Miracatu, em que é apelante MARTA DE OLIVEIRA FLORENCIO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Por maioria de votos, em julgamento estendido, negaram provimento ao recurso e majoraram honorários advocatícios, com observação, nos termos do voto do Relator, que integra este acórdão. Vencido o 2º Juiz, que declara.**

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO KODAMA (Presidente), DINIZ FERNANDO, DANIEL BLIKSTEIN E SERGIO DA COSTA LEITE.

São Paulo, 30 de janeiro de 2026.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1000117-05.2025.8.26.0355
Apelante: Marta de Oliveira Florencio (Justiça Gratuita)
Apelada: Banco Itaú S/A
Comarca: Miracatu - 2ª Vara
Juiz de 1º Grau: Luiz Gustavo Rosá

Órgão de 2º Grau: 37ª Câmara de Direito Privado
Relator: JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Voto nº 34992

DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais - Sentença de improcedência - Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal arguida em contrarrazões, rejeição - Empréstimo pessoal e transferências (PIX) - “Golpe da falsa central de atendimento” ou “Golpe do falso funcionário/atendente” - Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a realização de operações não reconhecidas pela parte e pede ao cliente que siga instruções para cancelamento das transações - Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas - Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias - A culpa exclusiva da autora é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização das operações - Culpa exclusiva da vítima configurada - Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II - Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 - Precedentes desta Corte - Discrepância entre o valor das operações e o perfil de consumo não evidenciada - Indenização indevida - Sentença mantida - **Recurso desprovido**, e majorados honorários advocatícios (CPC, art. 85, §11), observada gratuidade de justiça e a condição suspensiva do CPC, art. 98, §3º.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença proferida em 09/09/2025 (fls. 234/240), de relatório adotado, que *“julgo[u] improcedentes os pedidos formulados na petição inicial. Consequentemente, declaro[u] extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil. Condeno[u] a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, esses arbitrados em 10% (dez) do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §2º, do CPC, observado, porém, o benefício da justiça gratuita anteriormente concedido”*.

Apelo da autora (fls. 244/262) alegando, em síntese, que *“se realmente o Apelado tivesse realizado BLOQUEIOS PREVENTIVOS na conta da Autora (as palavras são do próprio Apelado – FL. 59), EM REALIDADE, A RECORRENTE NUNCA TERIA SOFRIDO O GOLPE E O EMPRÉSTIMO NUNCA TERIA SIDO REALIZADO”*; que houve *“efetivação de operação bancária totalmente FORA DO PERFIL da Recorrente”*; que o *“Recorrido tinha e tem pleno conhecimento da realidade da Apelante, pois esta recebe seu salário de R\$ 1.502,00 e tem uma movimentação deveras MODESTA no banco”*; e, que o *“empréstimo DESTOA COMPLETAMENTE do perfil da consumidora, a qual recebe um salário de míseros R\$ 1.502,00 por mês, o que significa que a mesma não tinha qualquer condição de realizar o empréstimo apontado na inicial”*. Pede provimento para modificação da sentença.

Contrarrazões às fls. 266/291, com preliminar de violação ao princípio da dialeticidade.

É o relatório.

Recurso conhecido. Presentes os pressupostos de admissibilidade recursal. Partes legítimas e regularmente representadas. A apelação, interposta em 02/10/2025, é tempestiva e isentada de preparo diante da gratuidade de justiça concedida (fls. 234).

A sentença está proferida com a fundamentação que segue copiada: *“(…) O cerne da controvérsia reside em estabelecer se o contrato de empréstimo celebrado entre as partes é válido e legítimo. Consigne-se, inicialmente,*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que a relação existente entre as partes se amolda àquelas abrangidas pelo Código de Defesa do Consumidor, haja vista que a parte autora se enquadra na conceituação de consumidora e a parte ré se encaixa no conceito de fornecedora, conforme artigos 2º e 3º, respectivamente, da referida Lei. Ocorre que a inversão do ônus probatório (art. 6º, VIII, CDC), por si só, não importa em automático acolhimento da pretensão deduzida pelo consumidor em Juízo. Pois bem. Ao que se observa, a autora afirma que foi vítima de um golpe ao receber uma ligação de um suposto funcionário do banco e seguir os seus comandos, o que resultou na contratação de um empréstimo e na realização de transferências que desconhece. Ora, a própria requerente admite na inicial ter recebido ligações de supostos prepostos do banco e seguido as instruções para "regularizar a situação" por meio de "alguns passos no APP do Banco" (fls. 04). Extraí-se do teor narrado na exordial que a própria autora, ainda que induzida a erro por terceiro, de livre e espontânea vontade, realizou as referidas transações bancárias, sem atentar-se aos sinais de um possível golpe. O banco réu, por sua vez, demonstrou que a contratação do empréstimo e as demais operações ocorreram via "Internet Banking" e foram validadas mediante o uso de "MOBILE TOKEN", um dispositivo de segurança pessoal atrelado ao celular da cliente e de uso habitual por esta (fls. 60/61). Não bastasse, é incontroverso (art. 374, III, CPC) que o valor foi depositado na conta bancária utilizada pela autora, com posterior transferências a terceiros, o que igualmente reforça a narrativa de que houve a contratação voluntária do empréstimo – ainda que induzida a erro por terceiros golpistas. Logo, a celebração do negócio jurídico de empréstimo de forma voluntária, ainda que induzida por terceiro, é fato incontroverso (art. 374, III, CPC), de modo que desnecessárias maiores digressões no tocante a esse ponto. De outro modo, é fato que, após receber uma ligação de pessoa estranha informando ser funcionária da instituição bancária, a autora acreditou na narrativa e seguiu as orientações do golpista para autorizar a celebração do contrato e, em seguida, transferir as quantias para contas de terceiros desconhecidos, sem se atentar que os beneficiários eram outras pessoas físicas. Nesse ponto, imperioso ressaltar que não há qualquer comprovação por parte da autora de falhas no sistema bancário a indicar "invasão" por terceiro em sua conta bancária e justificar eventuais transações "sem autorização" da autora. Assim, a presente hipótese deve, pois, ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualificada como culpa de terceiro e/ou culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC), porque evidenciada a falta de nexo causal entre o dano suportado pela autora e a conduta atribuída à requerida. Com efeito, a partir das alegações das partes, depreende-se que a requerente foi ludibriada por terceiro, o qual a induziu a realizar as transações bancárias e, na sequência, transferir a quantia aos golpistas. Observa-se, então, que não há qualquer elemento que aponte para qualquer vulnerabilidade dos sistemas da requerida ou outro fator que tenha contribuído para a ocorrência do imbróglio. Inexiste, pois, prova do nexo causal entre o dano sofrido pela autora e a conduta alegadamente negligente atribuída ao banco, razão pela qual não há como se impor à parte passiva os prejuízos suportados, máxime em se considerando que inexistente evidência mínima nestes autos a indicar a ocorrência de falha em sua segurança interna, ato omissivo imputável ao banco ou qualquer deficiência no serviço prestado. Nessa seara, embora a súmula n. 479 do eg, Superior Tribunal de Justiça cogite da responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos gerados por fortuito interno, relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito das operações bancárias, tal diretriz se afigura inaplicável à hipótese dos autos, uma vez que não se verificou falha de segurança nos sistemas do banco, mas sim uma ação praticada pela própria consumidora, que, por meio de seus dispositivos e senhas pessoais, autorizou as operações. Até porque, conforme explicitado na própria petição inicial, a autora realizou todas as transações bancárias sob orientação de terceira pessoa, sem qualquer participação direta do réu ou de pessoa comprovadamente vinculada à instituição bancária. Em vista disso, não se pode imputar à requerida a obrigação de adivinhar a real intenção por trás dos pedidos de transações bancárias de cada cliente e realizados através de seus próprios aparelhos celulares, inclusive com todas as autorizações para tal. Vale dizer, na presente hipótese, era obrigação da própria autora conferir a idoneidade e veracidade das informações, a fim de se evitar possíveis fraudes. Nesse sentido, ao seguir as orientações de terceira pessoa para a contratação de empréstimo pessoal e, em seguida, transferir os valores percebidos a esta pessoa, a autora deixou de observar as medidas adequadas de segurança, apesar das múltiplas advertências realizadas pelas instituições bancárias com o objetivo de prevenir tal conduta. Verifica-se, assim, ausência de cuidado e cautela por parte da autora no caso em questão, já



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

que poderia ter verificado, durante as transações, que os beneficiários das transferências dos valores sequer eram a própria instituição financeira - mas, sim, pessoas físicas -, bem como permitiu que o sistema de segurança implantado pelo banco fosse utilizado para fins ilícitos, não se podendo neste caso específico imputar à ré qualquer responsabilidade pelo ocorrido. Ora, é nítido que as instituições bancárias precisam adotar medidas de segurança mais eficazes, mas não se vislumbram fundamentos suficientes para acolher a tese apresentada nesta ação, diante das peculiaridades já mencionadas, acrescentando-se que não há demonstração suficiente de que as transações fugiriam, de forma flagrante, do perfil da consumidora a ponto de exigir um bloqueio preventivo automático. Por sua vez, nada obstante as alegações da parte autora, não há qualquer prova de que houve vazamento de dados pessoais pela requerida. Sobre caso similar: (...) Em resumo, inexistente alternativa senão o reconhecimento de que não houve qualquer defeito na prestação de serviços pela instituição bancária, sendo hipótese de culpa de terceiro e/ou culpa exclusiva do consumidor, seja diante da ausência de cuidado ao seguir as orientações de terceiro para realizar o empréstimo, seja porque, após celebrar o negócio jurídico com a requerida, realizou transferências dos valores percebidos diretamente ao estelionatário. Nesse sentido: "(...) Por fim, sublinhe-se não há óbice para que a autora, por meio da via cabível, busque tentar identificar/localizar os terceiros fraudadores e beneficiários dos valores indevidos, a fim de obter a reparação dos prejuízos causados (...)".

Rejeita-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade.

A autora, ora apelante, sucumbiu da sentença, tendo recorrido com vistas a obter a reversão do decidido, articulando as razões dessa sua pretensão. Restou cumprida a regra constante no CPC, art. 1.010, II e III, não havendo qualquer óbice ao conhecimento do recurso.

No mais, sob a alegação de que não realizou empréstimo pessoal no valor de R\$ 6.700,00 e transferências PIX (R\$ 4.710,00 e R\$ 200,00) para contas de terceiros, ajuizou a autora ação objetivando declaração de inexigibilidade dos débitos,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

repetição de indébito e indenização por danos morais.

A relação contratual entre as partes é incontroversa, como também o fato de que as operações foram efetuadas supostamente por ato fraudulento de terceiro, o qual por contato telefônico induziu a autora a fornecer seus dados pessoais, inclusive a senha do banco.

A questão controvertida cinge-se em averiguar se as operações impugnadas foram decorrentes de culpa exclusiva ou concorrente da correntista, ou de falha de segurança na prestação de serviços ou fortuito interno da instituição financeira (STJ, Súmula 479).

A autora foi vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, que constitui prática criminosa na qual um terceiro se faz passar por funcionário da instituição financeira e, informando a realização de operações não reconhecidas pela parte, pede à cliente que siga suas instruções para cancelamento das transações, ocasião em que a correntista fornece dados pessoais e sigilosos.

A autora juntou Boletim de Ocorrência (fls. 38/40) noticiando que no dia 16/01/2025, “*por volta das 15:30 recebeu uma ligação do numeral (13)3847 1382, na qual a pessoa se identificou como sendo Renato gerente do Banco Bradesco e que esse teria dito que havia movimentações estranhas na conta da vítima, e que uma colaboradora entraria em contato para corrigir o problema. Na mesma data recebeu uma ligação do numeral (11) 96437-3208, por uma chamada de vídeo e se intitulou como Manuela. A vítima informa que a autora começou a pedir que seguisse alguns passos no app. Na ocasião a vítima apresenta algumas movimentações bancárias na data de 16/01/2025, quais sejam: na conta de Marly de Oliveira Florêncio (irmã da vítima) foram realizadas 3 transferências bancárias nos valores de R\$ 3.000,00, R\$ 2.900,00 e R\$3.400,45, essa quantia foi direcionada a conta do Mercado Pago de titularidade da vítima, na qual ocorreu imediatamente uma transferência via Pix para Diogo da Silva Araújo (da qual a vítima desconhece) nos seguintes valores R\$ 4.300,00 e R\$ 5.000,00. No dia seguinte a mesma pessoa utilizando-se do mesmo numeral entrou novamente em contato com a vítima. Dessa vez, realizou um empréstimo na conta da*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

irmã da vítima no valor de R\$ 4.008,45 do qual, por sorte a vítima conseguiu dar baixa no banco, porém, houve outro empréstimo pessoal realizado na conta Bradesco titularidade de Marta no valor de R\$ 9.310,00, que foram transferidos no valor de R\$ 9.880,00 para a conta de titularidade de Rafael da Silva Firmino da qual a vítima também desconhece. Bem como foi orientada a realizar transferências nos valores de R\$3.000,00, R\$ 2.900,00, R\$ 4.000,00 para uma outra conta. Os valores transferidos tiveram como destino a mesma conta de titularidade da vítima do app Mercado Pago, no qual imediatamente teve como movimentação os valores de R\$4.000,00-realizada, R\$5.900,00-devolvida. R\$2.900,00-devolvida. R\$1.900,00-devolvida, R\$500,00-enviada, R\$ 900,00-enviada, R\$2.000,00-enviada, R\$ 2.300,00-devolvida, R\$500,00-devolvida, R\$ 100,00-devolvida, todas as transferências foram realizadas para uma conta de titularidade de Diogo da Silva Araújo, da qual a vítima também desconhece. Por fim foi realizada outra transferência bancária no valor de R\$2.200,00 para uma conta Santander de titularidade de Ruth (mãe da vítima), desta conta houve 2 transferências também orientada pela autora nos valores de R\$2.400,00 e de 3.198,11 BRL para a conta da vítima do Bradesco. Houve também uma contratação de consignado no valor de R\$ 9.100,00, do qual o valor também foi transferido para a mesma conta. Por fim nesta última conta Bradesco de titularidade de Marta de Oliveira Florêncio houve também um empréstimo no valor de R\$ 6.700,00 em uma conta Itaú em titularidade da vítima. Na qual a autora efetuou transferência no valor de R\$4.710,10 para uma conta de titularidade de Rafael da Silva Firmino (vítima desconhece) e R\$200,00 para uma conta de titularidade de Marcos Santos (vítima desconhece). A vítima informa que atualmente as contas ficaram com os seguintes saldos -R\$ 3.609,81 (Santander Rute), R\$301,94 (Bradesco Marli), R\$ 1000,00 (Bradesco Marta), R\$ (Mercado Pago Marta), R\$5.385,70 (Itaú Marta), ocorre que o valor inicial desta era R\$4.553,00, antes do empréstimo e movimentações”.

O Banco alegou regularidade das transações, para tanto juntou *print* de tela sistêmica (fls. 60) e consulta detalhe operação (fls. 75/76) demonstrando a contratação de mútuo em 17/01/2025, via *mobile bank* e transações (PIX) na mesma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

data, no valor de R\$ 4.710,10 para Rafael da Silva Firmino e R\$ 200,00 para Marcos Santos (fls. 139).

As operações foram realizadas pela própria autora, através de seu celular, mediante utilização de senhas pessoais e intransferíveis, o que impossibilitou a solução imediata do problema, ou mesmo a mitigação dos prejuízos sofridos.

Como se sabe, cabe ao usuário a responsabilidade pelo sigilo de dados bancários, e da narrativa da inicial, bem como da sucessão do golpe, verifica-se que a autora forneceu informações confidenciais, conduta determinante para a ocorrência dos eventos, inexistindo verossimilhança na alegação autoral de que os fraudadores já possuíam todos os seus dados bancários, senão, sequer teriam telefonado com esse propósito. Ademais disso, é de conhecimento notório que as instituições financeiras não telefonam solicitando dados pessoais e senhas dos clientes.

Em síntese, não houve falha na prestação de serviços bancários decorrente de transações bancárias indevidas, pois que tais operações só poderiam ser realizadas pela autora, através do usuário 'internet banking', senhas pessoais e códigos de acesso, ou por pessoa por ela autorizada.

Diante do quadro apresentado, e considerando a verossimilhança das alegações, não é caso de se atribuir responsabilidade à instituição financeira, em razão das operações questionadas; constata-se que não houve falha na prestação de serviços por parte do banco e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479, e, sim, desídia da cliente, visto que passou informações a terceiro desconhecido, adotou procedimentos largamente informados pelo réu como indevidos e indicadores de fraude, o que possibilitou a confirmação das movimentações financeiras impugnadas.

E embora a autora alegue não possuir condições de contrair o empréstimo indicado na inicial, em razão de sua renda mensal de R\$ 1.502,00, não apresenta comprovação da alegação. Ademais, o extrato bancário às fls. 31/36 e 77/135, evidencia o contrário, pois indica realização de transferência via PIX, no valor de R\$



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.472,05, em 04/12/2024, e existência de aplicação financeira denominada “Saldo Aplic Auto Mais”, em 16/12/2024, no montante de R\$ 2.841,42, circunstâncias que não se coadunam com a renda declarada.

Tratando-se de operações realizadas pela própria correntista, mediante utilização de suas credenciais bancárias e senha, não há que se cogitar de falha decorrente de análise de perfil, já que era inexistente qualquer indício de invasão da conta. E mesmo que assim não fosse, o extrato bancário de fls. 31/36 e 77/135, demonstra que as transações (PIX) objetadas, no valor de R\$ 200,00 e R\$ 4.710,10 não destoam das movimentações anteriormente realizadas pela apelante.

Portanto, não houve a comprovação de nenhuma falha do Banco, mas sim de que a autora recebeu ligação de terceiros fraudadores e foi induzida em erro.

A culpa exclusiva da autora é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionada, somente o fazendo após a realização das operações. Desse modo, verifica-se caracterizada hipótese que exclui a responsabilidade civil e consumerista da instituição financeira demandada pelos prejuízos de cunho patrimonial, nos termos do disposto no artigo 14, §3º, inc. II, da Lei nº 8.078/90; a conformação probatória é de culpa exclusiva da vítima quanto ao sigilo de senhas pessoais.

Nesse sentido, entendimento desta Corte em casos parelhos:

“APELAÇÃO DO RÉU – GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA – Autor que se descuidou do dever de guarda de seus recursos financeiros, realizando a transação para o indivíduo que se passou por funcionário do banco em ligação telefônica – Situação que se deu através de número de telefone não oficial da instituição financeira – Falha do serviço não verificada – Transações que se deram mediante aparelho



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

celular habitual do autor, com uso de senha e token, enquanto em contato com o facínora – Alegação genérica de vazamento de dados – Padrão de consumo que é irrelevante na situação retratada nos autos, haja vista que as operações foram realizadas espontaneamente pelo correntista, dentro de seu limite de crédito, ainda que mediante artil praticado por criminoso – Fortuito externo sobre o qual a instituição financeira não possui qualquer ingerência e, por isso, não pode ser responsabilizada – RECURSO PROVIDO, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais. (TJSP; Apelação Cível 1005075-27.2022.8.26.0650; Relator(a): M. A. Barbosa de Freitas; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Valinhos - 3ª Vara; Data do Julgamento: 08/08/2024; Data de Registro: 08/08/2024).

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. "Golpe da falsa central". Fraudador que induziu apelante a baixar aplicativo em seu celular. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Sentença de improcedência mantida. Recurso conhecido e desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1000513-66.2024.8.26.0597; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024).

“APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TRANSAÇÕES BANCÁRIAS - GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. FRAUDE BANCÁRIA – Golpe da central de atendimento - Afastada a responsabilidade



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do banco diante das peculiaridades do caso em concreto - Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas - Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta, segue orientações de terceiro fraudador por telefone - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Rompimento do nexo de causalidade - Falha na prestação de serviços - Inocorrência - Inexistente o dever de indenizar. SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (Apelação Cível 1011646-05.2023.8.26.0286; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2024; Data de Registro: 10/07/2024).

Nessa quadra, o recurso é desprovido e a sentença segue mantida também com ratificação de seus próprios e jurídicos fundamentos (RITJSP, art. 252).

E porque ofertadas contrarrazões, majoro o valor de honorários advocatícios para 15% (CPC, art. 85, §11), observada gratuidade de justiça e a condição suspensiva prevista pelo art. 98, §§ 2º e 3º do CPC.

Anoto ainda entendimento pacífico de que o órgão julgador não está obrigado a citar todos os artigos de lei ordinária, infraconstitucional, ou da Constituição Federal para fins de prequestionamento, no que se consideram automaticamente prequestionadas todas as disposições legais discutidas nos autos.

Na temática o Colendo Superior Tribunal de Justiça estabelece que: “São numerosos os precedentes nesta Corte que tem por ocorrente o prequestionamento mesmo não constando do corpo do acórdão impugnado a referência ao número e à letra da norma legal, desde que a tese jurídica tenha sido debatida e apreciada” (Rec. Esp. 94.852, SP, Rel. Min. Fontes de Alencar, DJ 13.09.99, pg.1088).

Diante do exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento ao recurso**, e majora-se os honorários advocatícios, observada gratuidade de justiça e o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

NCPC, art. 98, § 3º.

JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO
Relator
(assinatura eletrônica)



Apelação Cível nº 1000117-05.2025.8.26.0355

Comarca: Miracatu

Apelante: Marta de Oliveira Florencio

Apelado: Itaú Unibanco S/A

DECLARAÇÃO DE VOTO

Peço vênia para divergir.

Os autos demonstram que as operações impugnadas destoam do perfil da autora, aposentada que recebe R\$ 1.502,00 por mês, circunstância suficiente para exigir do banco mecanismos mínimos de controle e detecção de risco. Não por outra razão, o próprio réu confessou ter realizado “bloqueios preventivos” ao identificar comportamento suspeito, o que evidencia que o sistema de monitoramento detectou anomalias relevantes, mas não atuou de forma eficaz para impedir a consumação das fraudes. A contratação de empréstimo de R\$ 6.700,00, seguida de transferências PIX totalizando R\$ 4.910,00 para terceiros desconhecidos, revela movimentação incompatível com o padrão de consumo da correntista, de modo que o banco tinha o dever jurídico de barrar ou, ao menos, de submeter as operações a validação reforçada.

Nessas condições, não há como acolher a tese de fortuito externo ou culpa exclusiva da vítima. O próprio comportamento do banco confirma que o risco era inerente à atividade e foi detectado internamente, caracterizando típico fortuito interno (CDC, art. 14; Súmula 479/STJ). Tratando-se de consumidora idosa, hipervulnerável e usuária de ferramenta digital cuja instalação foi estimulada pelo próprio banco, a responsabilidade objetiva do fornecedor é ainda mais evidente.

Diante desse conjunto, dirijo para dar parcial provimento ao apelo da autora, reconhecendo a nulidade do empréstimo e das transferências subsequentes, determinando a restituição simples dos valores subtraídos, mas sem fixar indenização por danos morais, diante da contribuição da vítima para a ação, ainda que de forma involuntária, tendo sido incauta.

DINIZ FERNANDO FERREIRA DA CRUZ
2º Juiz



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	13	Acórdãos Eletrônicos	José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto	2EC8202A
14	14	Declarações de Votos	Diniz Fernando Ferreira da Cruz	2EEAFAA6

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1000117-05.2025.8.26.0355 e o código de confirmação da tabela acima.