



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001281180

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000117-57.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante MARCO AURELIO CORTI BELETI, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2) 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 Desembargadores ROBERTO MAIA (Presidente sem voto), MÔNICA SOARES MACHADO E LUIZ FERNANDO CARDOSO DAL POZ.

São Paulo, 5 de dezembro de 2025.

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL: 1000117-57.2025.8.26.0564

RECORRENTE: MARCO AURÉLIO CORTI BELETI

RECORRIDO: ITAÚ UNIBANCO S/A

COMARCA DE ORIGEM: 8ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE SÃO BERNARDO DO CAMPO

Voto nº 37

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO GERENTE. PARTE AUTORA QUE SEGUIU AS ORIENTAÇÕES DE FRAUDADOR. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME.

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais. A parte autora foi vítima de fraude conhecida como "golpe do falso gerente", realizando transferências via PIX e contratando empréstimo de R\$ 300.000,00, sob pretexto de segurança da conta. A sentença atribuiu culpa exclusiva à parte autora pelos prejuízos, devido à desconsideração de alertas e orientações de segurança do banco.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.

Consiste em determinar se a responsabilidade pelos prejuízos é do banco, por falha na prestação de serviços ou da parte autora, por culpa exclusiva, bem como se o réu deve ser condenado à indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR.

A responsabilidade objetiva do banco pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

A conduta do consumidor, ao desconsiderar alertas e compartilhar dados sensíveis, foi determinante para o evento danoso, não havendo falha na prestação do serviço pelo banco.

IV. DISPOSITIVO E TESES.

Recurso desprovido.

Teses de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor. 2. Não há falha na prestação de serviço quando o consumidor ignora alertas de segurança e compartilha dados sensíveis. 3. A ausência de ato ilícito obsta o dever de indenizar.

Legislação Citada:

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

Código de Processo Civil, art. 85, § 11; art. 1026, § 2º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1001068-68.2024.8.26.0699, Rel. Marcos de Lima Porta, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 07/11/2025.

TJSP, Apelação Cível 1001107-65.2024.8.26.0699, Rel. Ricardo Pereira Júnior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 28/10/2025)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VISTOS.

I – RELATÓRIO.

Trata-se de apelação interposta pela parte autora contra a r. sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais, cujo relatório adoto.

O polo ativo narra que foi vítima de fraude conhecida como “golpe do falso gerente”, entre os dias 12 e 19 de dezembro de 2024, quando, convencido de que dialogava com sua gerente bancária por telefone e WhatsApp, foi induzido a realizar transferências via PIX para terceiros e contratar empréstimo pessoal no importe de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), tudo sob o pretexto de segurança de sua conta, acarretando vultosos prejuízos financeiros e abalo emocional considerável, além do comprometimento de suas economias e saúde psicológica.

A sentença julgou improcedente o pedido inicial, ante o entendimento de que restou caracterizada, de forma inequívoca, a culpa exclusiva da parte autora pelos prejuízos suportados, uma vez que, mesmo diante dos reiterados alertas, bloqueios e orientações de segurança fornecidos pela instituição bancária, insistiu o correntista em praticar operações atípicas, compartilhar senhas e desbloquear sua conta, contrariando as melhores práticas de segurança bancária. O autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa.

Inconformado, sustenta o polo recorrente, em síntese, **(i)** que foi vítima de sofisticada fraude, perpetrada por terceiros que se passaram por sua gerente, utilizando número de telefone previamente cadastrado pelo autor como pertencente à agência; **(ii)** que o banco apelado não teria adotado diligências mínimas para confirmar a autenticidade dos vultosos empréstimos e transferências, absolutamente atípicos ao seu perfil financeiro, tampouco realizou contato telefônico por canais confiáveis para validação das operações; **(iii)** que a deficiência dos mecanismos de segurança e monitoramento interno da instituição ré, com o não reconhecimento de operações manifestamente fora do histórico do

consumidor, configura vício na prestação de serviço, gerando responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC e Súmula 479 do STJ. Requer a reforma da sentença para tornar definitiva a tutela antecipada já concedida, com a condenação do banco recorrido à devolução dos valores descontados indevidamente, bem como à indenização por danos morais e materiais ou, subsidiariamente, que os prejuízos sejam divididos.

Foram apresentadas contrarrazões pelo banco apelado, pleiteando o desprovimento do recurso, com ênfase **(i)** na ausência de ato ilícito ou culpa da instituição financeira, que teria adotado todos os procedimentos preventivos possíveis, inclusive o envio de alertas, bloqueios e comunicação à co-titular da conta do apelante, sendo a inobservância exclusiva do consumidor, que forneceu senhas, tokens e insistiu no desbloqueio das operações; e **(ii)** na inexistência de nexo causal entre a atuação do banco e o dano suportado, já que a fraude ocorreu por ato externo, sem participação ou falha da instituição ré no evento danoso, atraindo a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, §3º, II do CDC.

Foi indeferido o pedido de efeito suspensivo ao recurso (pág. 447).

É o relatório do essencial.

II – VOTO.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, deve ser conhecida a apelação.

O recurso não comporta acolhimento.

Nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, *"nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento"*.

A adoção dos fundamentos da sentença como razão de decidir é admitida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça, reconhecendo “a viabilidade de o órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decisum” (AgRg no REsp 1.339.998/RS, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 15/05/14, DJe 16/06/14).

Da análise dos autos depreende-se que o juízo de origem apreciou corretamente os elementos fáticos e jurídicos, dando a correta solução ao litígio, de forma que a sentença deve ser mantida.

Caberia ao polo ativo a comprovação mínima do fato constitutivo de seu direito (art. 373, I, CPC), bem como a diligência média na confirmação das transações, deixando de trazer aos autos qualquer indício de participação mínima da instituição financeira.

A responsabilização objetiva do polo passivo demandaria a comprovação de nexos causal entre sua conduta (falha no dever de segurança) e o dano sofrido pelo polo ativo (golpe praticado por terceiro).

O banco réu adotou sucessivas medidas de segurança, bloqueando transações, emitindo alertas, informando de maneira destacada que não realiza contatos para solicitar desbloqueios, estornos ou compartilhamento de senhas e códigos (págs. 161/169). No entanto, a parte autora insistiu em realizar operações manifestamente atípicas, inclusive desbloqueando contas e fornecendo dados sensíveis, como senhas e *tokens*, a mando de terceiro, comportamento que denota imprudência incompatível com o mínimo dever de cautela esperado do consumidor.

As transferências e solicitações de empréstimo foram efetuadas pelo próprio autor, mediante sucessivas permissões no aplicativo do banco, inclusive após orientações claras de segurança fornecidas pela instituição financeira, circunstância esta que configura, indubitavelmente, culpa exclusiva da vítima, excludente de responsabilidade objetiva nos termos do artigo 14, §3º, II do CDC.

A responsabilização objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes exige a demonstração inequívoca de falha na prestação do serviço, sendo afastada quando constatada a culpa exclusiva do consumidor, especialmente em contexto de desatenção aos reiterados alertas e bloqueios por parte do banco, como ocorre no presente caso.

Ademais, é certo que a ocorrência do golpe se deu por atuação direta de terceiro, em verdadeira engenharia social, sendo o evento absolutamente externo à atividade bancária, não se cogitando, no contexto dos autos, de fortuito interno ou responsabilidade objetiva da instituição financeira, tampouco de qualquer sinal de culpa concorrente da instituição financeira, que demonstrou a adoção efetiva de mecanismos de contenção e comunicação do risco.

Ausente ato ilícito, não há que se falar no dever de indenizar.

Sobre o tema, já se decidiu:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DA AÇÃO. I. Caso em Exame 1. Banco Pan S/A e Manoel Antonio Fogaça interpõem apelação contra sentença que condenou o banco a pagar R\$ 6.092,00 ao demandante, com correção monetária e juros, em razão de golpe bancário. O banco alega ilegitimidade passiva e culpa exclusiva da vítima, enquanto o demandante busca indenização por danos morais de R\$ 10.000,00. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se a transação bancária foi ilegítima e se decorreu de culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou de falha na prestação de serviços da instituição financeira. III. Razões de Decidir 3. A responsabilidade do banco é objetiva, mas pode ser afastada por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros, conforme o Código de Defesa do Consumidor. 4. A conduta do consumidor foi determinante para o evento danoso, não havendo falha na prestação do serviço pelo banco. O nexo de causalidade foi interrompido pela ação do consumidor e de terceiros. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso do banco provido. Ação julgada improcedente. Recurso do requerente prejudicado. Tese de julgamento:

1. A responsabilidade objetiva do banco pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. Não há falha na prestação de serviço quando o consumidor não utiliza canais oficiais para contestar transações suspeitas. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º. Código de Processo Civil, art. 85, § 11; art. 98, § 3º; art. 1.026, § 2º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1140116-30.2023.8.26.0100, Rel. Des. João Battaus Neto, j. 02/06/2025. TJSP, Apelação Cível 1010434-34.2022.8.26.0269, Rel. Des. Léa Duarte, j. 24/07/2024. TJSP, Apelação Cível 1052039-45.2023.8.26.0100, Rel. Des. Correia Lima, j. 01/08/2024. TJSP, Apelação Cível 1000800-52.2022.8.26.0127, Rel. Des. M. A. Barbosa de Freitas, j. 30/07/2024. (TJSP; Apelação Cível 1001068-68.2024.8.26.0699; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Salto de Pirapora - Vara Única; Data do Julgamento: 07/11/2025; Data de Registro: 07/11/2025)

Ação de indenização. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Parte autora que foi contatada por pessoa que se passou por correspondente bancário. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores. Não demonstração de falha na prestação de serviços por parte do banco réu, tampouco fortuito interno. Culpa exclusiva da vítima configurada. Inaplicabilidade da Súmula STJ 479. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1001107-65.2024.8.26.0699; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Salto de Pirapora - Vara Única; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)

Nesse contexto, em que pese o inconformismo da parte recorrente, o recurso não comporta provimento.

Ressalte-se, por fim, que não se está a desprezar ou minimizar o sofrimento pessoal experimentado pelo autor diante da fraude de que foi vítima, cuja repercussão emocional e patrimonial é inegavelmente significativa em contexto de relações bancárias cada vez mais vulneráveis a golpes sofisticados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Todavia, é inevitável o reconhecimento da excludente de responsabilidade bancária no caso concreto, do ponto de vista estritamente técnico.

Ante o exposto, pelo voto **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Nos termos do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% (doze por cento) do valor corrigido da causa.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes poderá ensejar a imposição da multa prevista pelo artigo 1026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

THOMAZ CARVALHAES FERREIRA

Relator