



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000276783

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000343-56.2025.8.26.0372, da Comarca de Monte Mor, em que é apelante WILLIAM DOS SANTOS MARQUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 27 de março de 2026.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 36.717
APELAÇÃO N° : 1000343-56.2025.8.26.0372
COMARCA : MONTE MOR - 2ª VARA
APELANTE : WILLIAM DOS SANTOS MARQUES
APELADOS : ITAÚ UNIBANCO S.A., PORTO BRASIL LEILÕES KATIA
GOMES DO NASCIMENTO E SOLANGE MARIA DE SOUZA
JUIZ : LUÍS CARLOS MARTINS

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Aquisição de motocicleta em leilão, pela Internet. Apuração posterior de tratar-se de “site” pertencente a estelionatários. Demandante que reclama prejuízo contra o corréu Banco Itaú, que autorizou a transferência bancária, a corré Porto Brasil, que teve seu “site” copiado, e a corré Solange, beneficiária da transferência bancária. SENTENÇA de homologação de desistência da Ação em relação às corrés Porto Brasil e Solange e de improcedência em relação ao Banco réu. APELAÇÃO do autor, que insiste no pedido inicial em relação ao Banco réu. EXAME: Relação contratual de consumo, sujeita, portanto, às normas do Código de Defesa do Consumidor, que não isenta a parte autora de demonstrar o fato constitutivo do alegado direito. Golpe sofrido por culpa da vítima, que deixou de adotar as cautelas necessárias antes de efetuar a transferência bancária. Ausência de comprovação de eventual falha no sistema da Instituição financeira. Autor que não se desincumbiu do ônus de comprovar o nexo entre a conduta do Banco demandado e o dano sofrido. Desfecho de improcedência que era mesmo de rigor. Verba honorária devida ao Patrono do Banco réu que comporta majoração para doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, "ex vi" do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a “gratuidade” concedida na Vara de origem. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais*”, movida pelo apelante contra os apelados, sob a alegação de que “... no dia 17 de fevereiro de 2022 foi vítima de estelionato ao tentar adquirir uma motocicleta por meio de um suposto leilão virtual, divulgado no site “leilõesdeseguradora.com.br”. O valor

total da arrematação foi de R\$ 6.163,50 (seis mil, cento e sessenta e três reais e cinquenta centavos), conforme o Termo de Arrematação nº 522.048. Aduz que o pagamento foi efetivado em duas parcelas, via PIX e transferência bancária, ambas realizadas por intermédio do Banco Itaú, tendo como beneficiária a corré SOLANGE MARIA DE SOUZA, conta 19285-7 na agência 9182 do Banco Itaú. O Requerente assevera que somente percebeu ter sido vítima de um golpe no dia seguinte ao pagamento, quando tentou novamente contato com os responsáveis pelo leilão e não obteve mais resposta. Em seguida, procurou o Banco Itaú por meio do chat de atendimento para relatar a situação e solicitar providências. Contudo, alegou que a resposta obtida foi meramente formal, sem que o Banco adotasse qualquer medida efetiva para o bloqueio ou estorno dos valores transferidos, deixando-o sem assistência. A parte autora asseverou que a instituição bancária não teria apresentado documentos de segurança utilizados para a abertura da conta corrente de SOLANGE MARIA DE SOUZA, o que, em seu entender, configuraria um "fortuito interno", ou seja, uma falha nos procedimentos e controles de segurança do próprio banco que teria permitido a abertura de uma conta irregular destinada à prática de fraudes. Pretende a condenação dos Réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em suas funções compensatória, punitiva e preventiva; e a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados de sua conta, totalizando R\$ 12.327,00 (doze mil, trezentos e vinte e sete reais), conforme o parágrafo único do artigo 42 do CDC”, conforme relatado na fl. 146.

O MM. Juiz “a quo” proferiu a r. sentença

apelada, decidindo “*in verbis*”: “... A) *HOMOLOGO o pedido de desistência da ação formulado pelo Requerente em relação às corrés PORTO BRASIL LEILÕES KATIA GOMES DO NASCIMENTO 21515756831 e SOLANGE MARIA DE SOUZA, extinguindo o processo, sem resolução do mérito, quanto a estas, com fundamento no artigo 485, inciso VIII, do Código de Processo Civil. A parte Requerente arcará com as custas e despesas processuais proporcionais à parte da ação que desistiu em relação a essas Requeridas B) JULGAR IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial por WILLIAM DOS SANTOS MARQUES em face de ITAÚ UNIBANCO S/A, em decorrência da ausência de nexo de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano sofrido, caracterizando-se a hipótese de fortuito externo. Em razão da sucumbência do Requerente em relação ao Banco Itaú, condeno-o ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios em favor dos patronos do ITAÚ UNIBANCO S/A, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil, observando-se a suspensão da exigibilidade nos termos do artigo 98, parágrafo 3º, do CPC, caso o Requerente seja beneficiário da gratuidade de justiça*” (“*sic*”, fl. 151).

Inconformado, apela o autor insistindo no pedido inicial em relação ao Banco réu (fls. 155/163).

Anotado o Recurso (fl. 164), o Banco apelado apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 167/177).

É o **relatório**, adotado o de fls. 146/147.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

Embora o teor das razões recursais, o Recurso não merece prosperar.

Ao que consta dos autos, no dia 17 de fevereiro de 2022, o autor foi atraído para um sítio eletrônico “*leilõesdeseguradora.com.br*”, tendo arrematado uma motocicleta marca Honda, modelo Biz 125, ano 2021, pelo preço total de R\$ 6.163,50, que foi pago em duas (2) parcelas via “*pix*” através do Banco réu, tendo como beneficiária Solange Maria de Souza (v. fls. 29/30), também correntista do Banco. Consta por fim que, posteriormente, o autor percebeu que havia sido vítima de estelionato em razão da ausência de resposta dos supostos leiloeiros, circunstância que motivou a lavratura do Boletim de Ocorrência nº 403153/2022 (v. fls. 1/21, 26/28 e 54).

Embora a atribuição, por parte do autor, de responsabilidade ao Banco réu pela falha na segurança do sistema eletrônico indicado, sem as providências necessárias para impedir a ocorrência de fraude, cumpre observar que não houve relação de consumo entre as partes no caso dos autos. A falta de nexo causal entre o resultado danoso e a conduta do Banco impossibilita a reparação



reclamada.

A Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça estabelece “*in verbis*” que: “*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

Contudo, apesar de competir às instituições financeiras a adoção de medidas eficientes para assegurar a segurança de seus sistemas para evitar fraudes, devem responder, tão somente, pelas consequências danosas decorrentes da prestação de serviços defeituosos.

Ora, não há nos autos qualquer indício da participação ou intermediação do Banco na compra e venda do veículo em causa. No caso vertente, cabia ao autor a averiguação da idoneidade do “*leilão online*”, antes de efetuar a transferência bancária.

Resta patente no caso dos autos que o autor foi efetivamente vítima de estelionato praticado por terceiros.

Ora, não tendo o Banco réu participado da relação jurídica formada entre o anunciante (estelionatário) e o comprador (autor), forçoso reconhecer que ele não pode mesmo ser responsabilizado pelo prejuízo suportado pelo autor.

Assim, não evidenciada conduta do Banco réu,

ora apelado, que tenha causado efetivamente o prejuízo material reclamado pelo autor, ora apelante, era mesmo de rigor o desfecho de improcedência.

A questão foi, aliás, bem examinada pelo MM. Juiz “*a quo*” ao observar na sentença, “*in verbis*”, que “... *Inicialmente, cumpre reconhecer que a relação jurídica estabelecida entre o Requerente, na qualidade de correntista e consumidor, e o Banco Itaú, como prestador de serviços financeiros, configura uma relação de consumo, nos exatos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). O Superior Tribunal de Justiça, inclusive, já consolidou esse entendimento por meio da Súmula 297, que preceitua: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras." Desse modo, a responsabilidade do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores é objetiva, conforme disposto no artigo 14 do CDC. Isso significa que, para a sua configuração, basta a comprovação do dano, do nexo de causalidade entre a conduta do fornecedor e o dano, e que o serviço tenha sido defeituoso, independentemente da existência de culpa. Contudo, essa responsabilidade não é absoluta e pode ser mitigada ou afastada quando demonstrada a inexistência do defeito no serviço, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, ou o caso fortuito ou força maior. A análise aprofundada dos fatos e das alegações apresentadas no presente processo, sob a ótica dessas excludentes, revela um cenário complexo que exige uma distinção crucial entre as modalidades de eventos danosos. A essência da controvérsia reside na correta qualificação do evento danoso que vitimou o Requerente. A parte autora*

sustenta a ocorrência de um "fortuito interno", mputando ao Banco Itaú a responsabilidade pela falha em seus sistemas de segurança, tanto na suposta abertura de conta fraudulenta em nome de SOLANGE MARIA DE SOUZA quanto na alegada omissão em bloquear ou estornar os valores após a comunicação da fraude. Por outro lado, o Banco Itaú argumenta tratar-se de "fortuito externo", uma vez que a fraude teria se originado de um ato de terceiro, completamente alheio aos seus serviços e sistemas, e decorreria da negligência do próprio consumidor. A Súmula 479 do STJ, invocada pelo Requerente, estabelece que "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." É imperativo, todavia, discernir a natureza do "fortuito" para aplicar corretamente essa premissa. O fortuito interno é aquele evento que se insere no risco da própria atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor, como, por exemplo, falhas em caixas eletrônicos, clonagem de cartões de crédito, invasões de sistemas bancários que resultam em transações não autorizadas ou fraudes praticadas por funcionários da própria instituição. Nesse contexto, a fraude é um risco inerente ao serviço prestado e, por isso, o fornecedor deve assumir o ônus de reparar o dano. Contudo, a situação em apreço, conhecida como "golpe do leilão" eletrônico, apresenta particularidades que a distinguem do fortuito interno. O Requerente, induzido por estelionatários através de um site fraudulento ("leilõesdeseguradora.com.br"), optou por realizar transferências de valores para a conta de uma terceira pessoa, a corré SOLANGE MARIA DE SOUZA (fls. 04 e 29). A decisão de participar do leilão e de efetuar os pagamentos foi tomada pelo próprio Requerente, fora do ambiente e

dos sistemas de segurança do Banco Itaú. O banco, nesse cenário, atuou meramente como um meio de pagamento, processando uma ordem de transferência (PIX) que, aos seus olhos e em seus sistemas, era legítima e originada do seu cliente. Não há nos autos qualquer prova de que a transação em si tenha sido realizada mediante coação ou falha de segurança do sistema do banco, como um phishing ou um acesso indevido à conta do Requerente. A falha ocorreu na origem da negociação, na qual o Requerente foi ludibriado por terceiros em um negócio jurídico externo à esfera de atuação do banco. O dever de segurança da instituição financeira, embora robusto, não a torna garantidora universal de todos os negócios jurídicos que seus clientes venham a celebrar com terceiros, especialmente aqueles que se originam e se desenvolvem em plataformas digitais alheias ao controle bancário. A responsabilidade do banco limita-se à segurança das operações bancárias, ou seja, à proteção do ambiente transacional e dos dados de seus clientes no âmbito de suas plataformas. Não se pode exigir que o banco exerça uma função de "polícia" ou "auditoria" sobre a idoneidade de cada vendedor ou site de leilão com o qual seus milhões de clientes interagem diariamente, sob pena de inviabilizar a própria atividade bancária. A diligência mínima e a cautela na verificação da procedência e legitimidade de ofertas, especialmente aquelas que prometem vantagens incomuns ou que exigem transferências imediatas para contas de terceiros, são ônus que recaem sobre o próprio consumidor. Conforme a contestação do Banco Itaú (fls. 105-106), o Requerente agiu com ausência de cuidado sperado para o homem médio, uma vez que negociou um automóvel pela internet com terceiros estranhos, sem cercar-se de qualquer cautela. No que tange à alegação

de que o banco deveria ter bloqueado os valores ou não permitido a abertura da conta da fraudadora, o extrato bancário (fls. 124) demonstra que o PIX para SOLANGE MARIA DE SOUZA ocorreu em 17/02/2022. O próprio Autor afirmou ter percebido a fraude "no dia seguinte" e imediatamente contatou o Banco Itaú (fls. 05). Embora louvável a rapidez na comunicação, a instantaneidade da operação PIX permite que os valores sejam movimentados em segundos, tornando a recuperação extremamente difícil ou impossível caso o fraudador já tenha retirado os fundos da conta de destino. A atuação do Banco Central, por meio da Resolução BCB nº 103/2021 (e suas alterações subsequentes, como a Resolução BCB nº 167/2021), que instituiu o Mecanismo Especial de Devolução (MED), pressupõe a existência de recursos suficientes na conta transacional do usuário recebedor para que a devolução seja efetivada (Art. 41-A). Não há nos autos comprovação de que o banco tenha se omitido ou falhado no procedimento de tentativa de recuperação, após a comunicação do autor, ou que a conta da corré ainda detinha os valores no momento da solicitação de bloqueio. A agilidade criminosa dos golpistas é, de fato, um fator determinante na impossibilidade de estorno, configurando um obstáculo intransponível que rompe o nexo causal da responsabilidade do banco. A alegada falha na abertura da conta de SOLANGE MARIA DE SOUZA, embora grave se comprovada, não foi demonstrada nos autos como a causa direta e imediata do dano sofrido pelo Requerente. A Petição Inicial menciona que o banco "NÃO apresentou documentos de segurança utilizados para a abertura de conta corrente da SOLANGE MARIA DE SOUZA. Concluindo-se que houve fortuito interno" (fls. 05). Contudo, a mera ausência de apresentação de tais

documentos pelo banco não comprova, por si só, que a conta foi aberta de forma irregular ou fraudulenta. O ônus de provar a falha específica na abertura da conta que, de fato, causalmente permitiu a concretização da fraude, recairia sobre o autor, ou no mínimo, exigiria indícios mais robustos do que a mera suposição. Em um golpe de estelionato como o narrado, a indução ao erro do consumidor é a causa primária do prejuízo, e não a mera existência de uma conta bancária. Portanto, o presente caso se amolda à hipótese de "fortuito externo", uma vez que a fraude foi perpetrada por terceiros em ambiente externo aos sistemas e ao controle do Banco Itaú, e a ação do Requerente de transferir os valores para uma conta de terceiro desconhecido, sem a devida cautela na verificação da idoneidade do negócio, foi o fator determinante para a concretização do prejuízo. A Súmula 479 do STJ não se aplica quando a fraude não ocorre "no âmbito de operações bancárias" no sentido de uma falha de segurança do serviço bancário em si, mas sim quando o banco é mero instrumento para um golpe originado e desenvolvido fora de sua esfera de atuação. Diante da constatação de que o dano sofrido pelo Requerente decorreu de um "fortuito externo", há uma clara ruptura do nexo de causalidade entre a conduta do Banco Itaú e o prejuízo material e moral. Consequentemente, o pedido de indenização por danos morais também não procede" ("sic", fls. 148/150).

Assim, dada a ausência de diligência do autor por ocasião da aquisição do bem pelo "site" indicado e da transferência bancária do preço cobrado, implicando sucesso do estelionatário no "golpe", tem-se mesmo como configurada a ocorrência de fortuito externo, não se havendo falar em culpa do Banco demandado.

Resta a rejeição do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1001547-32.2019.8.26.0248

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Compra e Venda*

Relator(a): *Alfredo Attié*

Comarca: *Indaiatuba*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *26/07/2023*

Data de publicação: *26/07/2023*

Ementa: COMPRA E VENDA DE VEÍCULO. LEILÃO ELETRÔNICO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Golpe do falso leilão. Sentença de parcial procedência dos pedidos. Apelo do autor. Ausência de responsabilidade do Banco Itaú e do Google. Não verificada falha na prestação de serviços do Banco. Transferência realizada em conta diversa da empresa leiloeira. Ausente a falha na prestação de serviço por ato da própria vítima. Google é plataforma de pesquisa. Autor que não agiu com as cautelas de praxe ao realizar compra de um bem de valor elevado na internet. Danos morais não configurados. Sentença mantida. Honorários recursais. RECURSO NÃO PROVIDO.

1100679-84.2020.8.26.0100

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Responsabilidade Civil*

Relator(a): *Mourão Neto*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *35ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *17/12/2021*

Data de publicação: *17/12/2021*

Ementa: Consumidor e processual. Compra e venda de bem móvel. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedidos indenizatórios e de obrigação de fazer. Sentença de improcedência em relação aos corréus Google e Banco Original, e parcial procedência em relação à corré Baltazar Leilões. Pretensão à reforma manifestada pelo autor. Fraude na tentativa de aquisição de veículos automotores em site de leilões. Elementos dos autos e a própria narrativa inicial demonstram a falta de diligência por parte do autor, que auxiliou a ação de terceiros fraudadores. Incidência do disposto no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Provedor de buscas, ademais, que não tem obrigação de fiscalização prévia. Precedentes. O aborrecimento decorrente de inadimplemento contratual não implica, ordinariamente, dano moral. RECURSO DESPROVIDO.

1018425-14.2021.8.26.0005



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Classe/Assunto: Apelação Cível / Espécies de Títulos de Crédito

Relator(a): Roberto Mac Cracken

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 22ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 27/01/2023

Data de publicação: 27/01/2023

*Ementa: Ação de indenização por danos materiais e morais. Autora que foi vítima de golpe ao arrematar veículo em leilão de "site" eletrônico, não tendo recebido o bem após o pagamento do preço. R. sentença de improcedência, com apelo só da requerente. **Incontroversamente a empresa consumidora acessou, após pesquisa no "Google", o suposto sítio eletrônico do primeiro acionado, tendo sido redirecionado a aplicativo de mensagens, com posterior realização de pagamento para o arremate do veículo, via transferência bancária, no importe de R\$ 26.937,00, para conta mantida junto ao Banco corréu. Mesmo aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, bem assim de seu artigo 6º, VIII, o conjunto probatório é desfavorável à consumidora. Não verificada a responsabilidade da instituição financeira requerida (Banco Original), que não participou diretamente do negócio entabulado entre autor e fraudador. A empresa Google não hospeda o site da ré fraudadora, limitando-se a exercer atividade de mero anunciante e site de busca. Tampouco se verifica responsabilidade da empresa requerida, que não manteve qualquer vínculo contratual com a consumidora. Ausente nexo de causalidade entre os danos suportados pela requerente e ato (ou omissão) da empresa ré. Intelecção do artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor. Aplicação do disposto no artigo 252, do Regimento Interno deste Tribunal. Recurso desprovido***

Impõe-se, pois, a rejeição do Recurso, ficando mantida a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais, mas com a majoração da verba honorária para doze por cento (12%) do valor atualizado da causa, “*ex vi*” do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, observada a “*gratuidade*” concedida na Vara de origem.

Diante do exposto, nega-se provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO