



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000224687

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000499-64.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante MARIA IZILDA PROSPERO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados BANCO BMG S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A e ABSOLUTA SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA (REVEL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E WILSON JULIO ZANLUQUI.

São Paulo, 16 de março de 2026.

ERNANI DESCO FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N.º 12047

APELAÇÃO Nº 1000499-64.2024.8.26.0506

APELANTE: MARIA IZILDA PROSPERO

APELADOS: BANCO BMG S/A, ITAÚ UNIBANCO S/A E ABSOLUTA SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA.

APELAÇÃO. Consumidora vítima do denominado 'golpe do falso funcionário'. 'Ação Declaratória de Inexistência de Relação Jurídica c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de reconhecimento da ilegitimidade passiva do Banco BMG, de improcedência dos pedidos em relação ao Itaú Unibanco e de procedência em relação à Absoluta Soluções Financeiras. Insurgência da Autora. DESACOLHIMENTO.

BANCO BMG. Ilegitimidade passiva manifesta. Inclusão no polo passivo justificada pela Autora em decorrência de informação transmitida pelo golpista. Ausência de liame jurídico.

ITAÚ UNIBANCO. Aplicação da legislação consumerista não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações respectivas, o que não ocorreu no caso. Narrativa deduzida na inicial demonstra que a Autora fora vítima de golpe. Ausência de verossimilhança na afirmação de desconhecimento da contratação do empréstimo consignado, em razão dos boletos pagos momentos após o aludido negócio jurídico. Réu apresentou com a contestação elementos (IP, geolocalização etc.) indicativos de que a contratação foi realizada pela Autora. Telas sistêmicas e informações respectivas não infirmadas em réplica, de maneira satisfatória.

ABSOLUTA SOLUÇÕES FINANCEIRAS. Revelia. Manutenção da condenação. Impossibilidade de majoração da indenização por dano moral, que foi fixada em valor condizente com o entendimento desta c. Câmara (R\$5.000,00).

SENTENÇA MANTIDA (RITJSP, art. 252) com majoração dos honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11).

RECURSO NÃO PROVIDO.

Cuida-se de APELAÇÃO interposta contra a r. sentença de fls. 370/376 pela qual JULGADOS PROCEDENTES os pedidos deduzidos em AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS, em relação à Ré *Absoluta*, para condená-la a restituir R\$14.555,87, e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$10.000,00 e, por outro lado, IMPROCEDENTES em relação ao *Itaú Unibanco*, além de reconhecer a ilegitimidade passiva do *Banco BMG*.

Recorre a Autora, buscando a reforma da sentença para declarar a inexistência de contrato, condenar o *Banco Itaú* ao pagamento de indenização por danos morais e restituição de valores, e reconhecer a responsabilidade solidária do *Banco Inter*. Sustenta, em resumo, o seguinte: **[i]** não houve apresentação, pelo *Itaú Unibanco*, de contrato físico devidamente assinado, tampouco comprovou que o dispositivo de autenticação estava sob sua posse; **[ii]** falha na análise da capacidade financeira para concessão de empréstimo de R\$12.300,00, a aposentada com comprometimento da renda com outros empréstimos; e **[iii]** responsabilidade solidária do *Banco Inter* pela falha no dever de segurança decorrente da liquidação de títulos fraudulentos (fls. 396/401).

Contrarrazões apresentadas pela parte Apelada (fls. 405/411 e 412/422).

Comprovada a tempestividade e a litigância sob o abrigo da assistência judiciária gratuita (fls. 376), recebo a apelação nos seus regulares efeitos.

É o Relatório.

O recurso não comporta provimento.

Extrai-se da inicial que a Autora propôs a presente ação, sob a alegação de que fora vítima do denominado “**golpe do falso funcionário do banco**”. Salientou que foi realizado empréstimo não autorizado em seu nome, com posterior pagamento indevido de boletos. Assevera ter havido falha nos sistemas de segurança dos bancos, razão pela qual requer a declaração de inexigibilidade da dívida, bem ainda condenados os Réus à restituição dos valores e a pagarem indenização por dano

moral.

Citados, apenas o *Itaú Unibanco* e o *Banco BMG* apresentaram defesa – operando-se a revelia em relação à pessoa jurídica *Absoluta* – e, em julgamento antecipado do mérito, sobreveio a r. sentença – **a qual adoto como parte da *ratio decidendi per relationem*** (técnica de fundamentação amplamente difundida e consagrada pela jurisprudência das Cortes Superiores: AgInt no REsp n. 1.979.920/RJ, Rel. Min. Benedito Gonçalves, 1ª T. STJ, DJe de 01/09/2022 e ARE 1346046 AgR, Rel. Min. Nunes Marques, 2ª T. STF, DJe-119 de 20/06/2022) – sob os seguintes e principais fundamentos:

*“No que tange ao **Banco BMG S/A**, verifica-se efetiva **ilegitimidade passiva ad causam**. Os elementos probatórios carreados aos autos demonstram que: (i) o empréstimo questionado foi contratado junto ao Itaú Unibanco S/A (contrato nº 2479390458, fls. 265/274); (ii) os valores pagos pela autora destinaram-se à empresa *Absoluta Soluções Financeiras Ltda*, não ao *BMG*; (iii) inexistente comprovação de que funcionários do *BMG* tenham participado da suposta fraude; (iv) as instituições não pertencem ao mesmo conglomerado econômico.*

O mero uso do nome da instituição por terceiros fraudadores não gera, per se, responsabilidade civil, máxime quando ausente demonstração de nexos causal entre a conduta da instituição e os danos alegados.

*Quanto aos demais requeridos, *Absoluta Soluções Financeiras Ltda* e *Itaú Unibanco S/A*, reconheço a legitimidade passiva, eis que a primeira recebeu os valores pagos pela autora e o segundo é a instituição junto à qual foi contratado o empréstimo questionado.*

Do mérito.

*Da ré *Absoluta Soluções Financeiras Ltda*.*

*A ré *Absoluta Soluções Financeiras Ltda*, embora regularmente citada, ficou inerte, operando-se os efeitos da revelia, nos termos do art. 344 do Código de Processo Civil.*

Considerando que os fatos alegados pela autora quanto a esta ré não são inverossímeis e encontram respaldo documental

(comprovantes de pagamento de fls. 22/27), aplicam-se os efeitos materiais da revelia, presumindo-se verdadeiros os fatos narrados na inicial.

Do Contrato de Empréstimo junto ao Itaú Unibanco S/A.

A análise da documentação acostada aos autos pelo Itaú Unibanco S/A (fls. 265/274) revela a existência de contrato de crediário automático nº 2479390458, contratado em 09/08/2023, no valor de R\$12.300,00, com 72 parcelas de R\$ 887,47.

O banco comprovou que a operação foi realizada através de canal eletrônico (mobile), com utilização de credenciais pessoais da autora, incluindo: dados bancários (agência e conta); senha eletrônica; token de segurança; senha transacional (PIN).

A autora não logrou demonstrar, de forma cabal, os vícios de consentimento alegados. Embora tenha sustentado desconhecimento da contratação, não trouxe aos autos elementos probatórios suficientes para elidir a presunção de regularidade da operação bancária.

O mero fato de a autora ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiros não transfere automaticamente ao banco a responsabilidade pelos danos sofridos, especialmente quando demonstrada a utilização de suas credenciais pessoais para a contratação.

DA RESPONSABILIDADE CIVIL;

Quanto à Absoluta Soluções Financeiras Ltda.

Restou incontroverso que a autora efetuou pagamentos no valor total de R\$14.555,87 à empresa ré, mediante boletos bancários, na expectativa de receber restituição de valores. Tal restituição jamais ocorreu.

A conduta da ré configura enriquecimento sem causa, nos termos do art. 884 do Código Civil, sendo devida a restituição dos valores recebidos, corrigidos monetariamente desde os desembolsos e acrescidos de juros moratórios a partir da citação.

Ademais, a participação da ré no esquema fraudulento, mesmo que na condição de beneficiária dos valores, causou danos morais à autora, pessoa idosa que foi ludibriada e sofreu abalo psíquico em razão dos fatos.

Quanto ao Itaú Unibanco S/A.

No obstante a autora tenha sido vítima de esquema fraudulento, não restou demonstrada falha na prestação de serviços pelo banco réu. A instituição comprovou a regularidade da operação, realizada com as credenciais pessoais da contratante e observância dos protocolos de segurança.

*A responsabilidade do banco somente se configuraria mediante comprovação de negligência ou falha em seus sistemas de segurança, o que não ocorreu no caso em análise. **Tratou-se de golpe praticado por terceiros, mediante obtenção fraudulenta das credenciais da vítima.***

DOS DANOS MORAIS.

Reconheço a ocorrência de danos morais em relação à conduta da ré Absoluta Soluções Financeiras Ltda. A autora, pessoa idosa e de boa-fé, foi vítima de esquema fraudulento que lhe causou angústia, desassossego e abalo psíquico.

Ante o exposto, julgo: I - EXTINTO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO o pedido em face do BANCO BMG S/A, com fundamento no art. 485, VI, do Código de Processo Civil, por ilegitimidade passiva. II - IMPROCEDENTE o pedido em face do ITAÚ UNIBANCO S/A. III - PROCEDENTE o pedido em face da ABSOLUTA SOLUÇÕES FINANCEIRAS LTDA, para: a) CONDENAR a ré a restituir à autora o valor de R\$ 14.555,87 (quatorze mil, quinhentos e cinquenta e cinco reais e oitenta e sete centavos), corrigido monetariamente desde cada desembolso pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e acrescido de juros moratórios a partir da citação; b) CONDENAR a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00, corrigido monetariamente a partir desta sentença e acrescido de juros moratórios a partir da citação. Em razão da sucumbência recíproca da autora face a Banco BMG e Itaú Unibanco S/A, a autora arcará com honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor corrigido da causa, ressalvado o disposto no artigo 98, §3º, do CPC. Condeno a ré Absoluta Soluções Financeiras Ltda ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil.” (grifei e destaquei)

Em que pese o reclamo, não há como se alterar o decidido.

A propósito, conquanto se trate de relação consumerista, não basta à

parte postulante lançar fatos na inicial e aduzir os pedidos, na vã esperança de que os institutos favoráveis do Código de Defesa de Consumidor (notadamente os princípios da proteção ao hipossuficiente e a inversão do ônus da prova) proporcionem a imediata procedência de sua pretensão, sem que haja o necessário esforço processual probatório.

São indispensáveis elementos mínimos para conferir verossimilhança às alegações correspondentes – inclusive para fins da inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) – e, nesse passo, entendo que isso não ocorreu na hipótese em relação aos bancos Requeridos.

Quanto ao ***Banco BMG***, não há como se reconhecer sua legitimidade.

Isso porque, a inclusão respectiva no polo passivo da ação se deu apenas porque, segundo a Autora narrou na inicial, o fraudador afirmou que o *Banco Itaú* era proprietário daquele, o que autorizaria o procedimento. Logo, inexistente qualquer liame jurídico que justifique a inclusão do polo passivo.

Em relação ao *Itaú Unibanco*, descabido se falar em responsabilidade da instituição no caso.

Não é possível se extrair da inicial a verossimilhança necessária quanto à alegação de desconhecimento do empréstimo contratado, pois a própria Autora admite que foi induzida pelo interlocutor da ligação ao pagamento de boletos momentos após a contratação, do que se infere que a vítima também contratou o empréstimo.

Tal realidade é corroborada pelas informações sistêmicas do banco acerca do contrato apresentadas em contestação (fls. 210), notadamente as informações de IP de uso habitual, geolocalização da residência, que não foram devidamente infirmadas em réplica pela Autora.

Não há que se falar, portanto, em apresentação de contrato físico ou

inobservância do perfil da correntista, pois a manifestação de vontade foi da própria vítima.

Assim, outra não pode ser a conclusão senão a de que a conduta negligente da Autora foi causa eficiente para a prática da fraude, inexistindo qualquer indício de falha da prestação do serviço dos requeridos, razão pela qual de rigor a aplicação da excludente prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse mesmo sentido, *mutatis mutandis*, julgados desta e. Corte, inclusive desta c. Câmara:

“BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – 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 do autor 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 direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11).” (TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023) (grifei e destaquei).

“Indenizatória – Danos materiais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento

*bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – **Voluntário fornecimento de informações bancárias e sigilosas** como número de token de autenticação e senha pessoal e intransferível, mediante contato telefônico e orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – **Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Regularidade das transações verificada – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido.” TJSP; Apelação Cível 1028816-29.2023.8.26.0564; Relator (a): Henrique Rodrighero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/04/2024; Data de Registro: 27/04/2024) (grifei e destaquei).***

De outro bordo, quanto à indenização por dano moral, cujo pagamento foi atribuído à Ré *Absoluta*, não há que se falar em majoração, pois condizente com precedentes desta c. Câmara.

Assim sendo, a sentença deve ser mantida da forma como prolatada, com adoção dos seus fundamentos, em complemento aos do presente voto, como permite o art. 252 do RITJSP.

Por fim, majoro os honorários advocatícios devidos pela Apelante
Apelação Cível nº 1000499-64.2024.8.26.0506 -Voto nº - 12047 LF



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

para 12% sobre o valor corrigido da causa, em vista do trabalho adicional desenvolvido em sede recursal, nos moldes do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, observada eventual concessão da gratuidade da justiça.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

ERNANI DESCO FILHO
RELATOR