



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000132871**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000638-53.2025.8.26.0547, da Comarca de Santa Rita do Passa Quatro, em que é apelante MARIA TEREZA TESSARIN FOGARI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, Data do Julgamento por Extenso Não informado.

**RICARDO HOFFMANN**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação Cível nº 1000638-53.2025.8.26.0547

Apelante: Maria Tereza Tessarin Fogari

Apelado: Itaú Unibanco Holding S/A

Comarca: Santa Rita do Passa Quatro

Juiz(a): Thiago Zampieri da Costa

Voto nº 13440

**Ementa:** DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATAÇÃO E SAQUES REALIZADOS PELA PRÓPRIA CONSUMIDORA EM AGÊNCIA BANCÁRIA. CONTRADIÇÕES NA NARRATIVA. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. INEXISTÊNCIA DE FALHA DO SERVIÇO. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação cível interposta pela autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de declaração de inexistência de débito, cancelamento de empréstimo pessoal e saques, bem como de indenização por danos morais e materiais. A autora alega ter sido vítima de um golpe, sustentando que foi coagida — mediante suposta inalação de substância entorpecente — a realizar empréstimo de R\$ 15.000,00 e saques no total de R\$ 3.831,73.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. Há três questões em discussão: (i) analisar se houve cerceamento de defesa pelo indeferimento do depoimento pessoal da autora e julgamento antecipado do mérito; (ii) definir se existe responsabilidade civil da instituição financeira pelos prejuízos decorrentes do golpe; (iii) estabelecer se há nexos causal entre a atividade bancária e o dano alegado, apto a gerar indenização.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. O depoimento pessoal não pode ser requerido pela própria parte, nos termos do art. 385 do CPC, inexistindo cerceamento de defesa quando o juiz indefere prova inútil ou juridicamente



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

inadmissível.

4. O julgamento antecipado do mérito é válido quando o acervo documental é suficiente, conforme art. 355, I, do CPC, inexistindo decisão surpresa quando as partes são intimadas para indicar outras provas.

5. A relação é de consumo, aplicando-se o CDC (Súmula 297/STJ), mas a responsabilidade objetiva não afasta a necessidade de comprovação do nexo causal.

6. O boletim de ocorrência revela contradições relevantes com a narrativa apresentada, pois a autora não mencionou ter sido drogada ou coagida, declarando ter entregado voluntariamente cartão e senha aos golpistas, acreditando em promessa de recompensa milionária.

7. A autora realizou pessoalmente o empréstimo e os saques na agência bancária, na presença de funcionários, apresentando cartão, senha e confirmando seus dados, sem qualquer sinal de incapacidade ou alteração cognitiva.

8. As transações ocorreram dentro dos limites ordinários da conta e do cartão, inexistindo falha de segurança ou irregularidade sistêmica que configurasse fortuito interno.

9. O golpe relatado configura fortuito externo, praticado por terceiros, sem relação com a atividade bancária, apto a exonerar a instituição financeira nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

10. Ausente ato ilícito do banco, inexistente dever de indenizar por danos materiais ou morais.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

11. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A instituição financeira não responde por prejuízos decorrentes de golpes praticados por terceiros quando o consumidor, de forma voluntária, fornece cartão, senha ou realiza pessoalmente as operações. 2. O golpe praticado fora do ambiente bancário caracteriza fortuito externo, afastando a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC. 3. Contradições na narrativa da vítima, aliadas à ausência de evidências de coação ou incapacidade no momento das transações, reforçam a inexistência de falha do serviço. 4. Inexiste cerceamento de defesa quando o juiz indefere o depoimento pessoal da própria parte e julga antecipadamente diante de prova documental suficiente.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 355, I; 371; 385; 487, I; 85, §11; 98, §§2º e 3º. CF/1988, art. 5º, LXXVIII.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

CDC, art. 14, caput e §3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgRg no Ag 738.889/RS; STJ, REsp 784.602/RS; STJ, REsp 601.805/SP. TJSP, Apelação Cível 1001803-97.2020.8.26.0584; TJSP, Apelação Cível 1000393-49.2025.8.26.0383; TJSP, Apelação Cível 1009250-84.2023.8.26.0438.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora em face da r. sentença de fls. 198/207, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Ante a todo o exposto, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos deduzidos na presente ação, com resolução de mérito, nos termos do inciso I do art. 487 do Código de Processo Civil. Condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios sucumbenciais, no valor correspondente a 10% sobre o valor atualizado da causa, com os benefícios do §3º do art. 98 daquele mesmo diploma.”*

Apela a parte autora, sustentando, preliminarmente, cerceamento de defesa por ter sido indeferido pedido de depoimento parcial da autora e decisão surpresa pelas partes não terem sido intimadas sobre o julgamento antecipado. No mérito, alega a responsabilidade objetiva do banco pelos prejuízos sofridos.

Contrarrazões da parte ré fls. (223/244), sustentando a manutenção da r. sentença.

**É o relatório, fundamento e voto.**

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

Não merece acolhimento a preliminar de cerceamento de defesa fundada no indeferimento do suposto direito ao próprio depoimento pessoal. Isso porque o artigo 385, caput, do Código de Processo Civil, é expresso ao estabelecer que o depoimento



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

pessoal deve ser requerido pela parte adversa ou determinado de ofício pelo Juízo, não sendo admitido que a parte postule a oitiva de si mesma.

Nesse sentido:

*“Apelação Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais Cerceamento de defesa não verificado Preclusão da prova oral Depoimento pessoal que não pode ser requerido pela própria parte Ausência de prova do dano moral ou material Inversão do ônus da prova Descabimento Sentença mantida Recurso improvido. (TJSP - Apelação Cível: 1001803-97.2020.8.26.0584 São Pedro, 7ª Câmara de Direito Privado, Relator: Luiz Antonio Costa, Data de Julgamento: 06/03/2024, Data de Publicação: 08/03/2024).”.*

Não há de se falar em decisão surpresa!

A lide comportava mesmo imediato julgamento, nos moldes do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pela desnecessidade de produção de outras provas, inclusive documentais, orais ou técnicas. Além disso, as partes foram intimadas para informar se possuíam outras provas a produzir, sendo que a autora apenas requisitou a produção de seu próprio depoimento pessoal, o que é descabido.

Ressalta-se que a administração dos meios de prova incumbe ao magistrado, destinatário final dessa atividade realizada para o esclarecimento dos fatos sobre os quais versa o litígio, a quem cabe apreciar livremente os elementos de prova, por força do disposto no artigo 371 do Código de Processo Civil, consagrador do princípio da persuasão racional.

E, no exercício desse poder de valorar as provas, o juiz está autorizado a se restringir àquela que, além de ser mais esclarecedora, seja também a mais célere e compatível com o princípio da razoável duração do processo previsto no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal e no artigo 139, inciso II, do mencionado Código.

Em verdade, o juiz tem o poder-dever de julgar a lide antecipadamente, desprezando a realização de audiência para a produção de provas ao constatar que o acervo documental é suficiente para nortear e instruir seu entendimento. É do



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

seu livre convencimento o deferimento de pedido para a produção de quaisquer provas que entender pertinentes ao julgamento da lide [...]” (Superior Tribunal de Justiça, AgRg no Ag 738.889/RS, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, PRIMEIRA TURMA, julgado em 18/04/2006, DJ 22/05/2006, p. 160).

Desnecessária a análise das preliminares invocadas pela recorrida, à luz do artigo 488 do CPC, pois a decisão de mérito será favorável à parte a quem aproveitaria eventual pronunciamento nos termos do artigo 485 do CPC.

Passo à análise do mérito!

O recurso não merece provimento.

Consta dos autos que a autora alega que foi abordada na rua por dois criminosos, forçada a inalar substância entorpecente e induzida a realizar um contrato de empréstimo pessoal, no valor de R\$ 15.000,00, e saques bancários que totalizaram R\$ 3.831,73. Ressalta que não obteve sucesso ao tentar cancelar as operações extrajudicialmente.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré quanto ao dano sofrido pela autora.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos incide a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras.

No caso dos autos, contudo, a instituição financeira ré se desincumbiu suficientemente do seu ônus de comprovar a inoccorrência de falha do serviço, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Primeiramente, notam-se nítidas contradições na narrativa contada pela autora.

Conforme análise do boletim de ocorrência juntado (fls. 14/17), a autora declarou perante as autoridades policiais que foi abordada na rua por duas pessoas que, contando história irreal, enganaram a vítima, fazendo-a acreditar que receberia recompensa financeira no valor de R\$ 1.500.000,00 se entregasse R\$ 10.000,00 para os



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

criminosos. Além disso, consta no boletim de ocorrência, que a autora admite ter entregado, voluntariamente, seu cartão bancário e senha para que as pessoas realizassem operações em caixa eletrônico, sendo que apenas posteriormente notou a presença de saques no valor de R\$ 3.831,73 e de empréstimo pessoal de R\$ 15.000,00.

Observa-se que, em nenhum momento, a autora informou aos policiais que foi forçada a consumir substância entorpecente que reduziu sua capacidade de discernimento ou que foi coagida ou ameaça a realizar as transações para os fraudadores.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com a autora, entende-se, no caso, que ela, sob a expectativa de receber vantagem financeira, de livre vontade e com plena capacidade de discernimento seguiu as instruções de um terceiro fraudador e entregou seu cartão bancário e senha sigilosa permitindo que estes fizessem operações financeiras em seu nome, sem adotar as devidas cautelas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Ainda que, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

No caso em questão, observa-se que a fraude consiste em fortuito externo que não possui relação com a atividade bancária e que não representa falha de segurança por parte da apelada.

Conforme documento de fls. 150/151, a movimentação foi autorizada pela autora pessoalmente no balcão do estabelecimento bancário e diante de funcionários do banco, tendo efetuado o saque e o empréstimo em questão sem qualquer vício de vontade, confirmando seus dados pessoais e apresentado cartão de crédito, o que não conseguiria fazer caso estivesse sob a influência de substâncias atordoantes. No mais, destaca-se que as transações realizadas se encontram em conformidade com os limites pré-estabelecidos para o cartão utilizado (fls. 38), de modo que não caberia ao banco questionar o



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

uso de tais valores.

Desse modo, a autora falhou com a cautela exigida para tais transações monetárias, ignorando a irrealidade das promessas oferecidas e confiando em terceiros estranhos que havia conhecido recentemente, vindo a sofrer prejuízo, fato este que não guarda qualquer relação de causalidade com o serviço fornecido pela instituição apelada.

Depreende-se, dessa forma, que houve culpa exclusiva do consumidor e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, nos termos do art. 14, §3º, II do Código de Defesa do Consumidor, afastando a responsabilidade do prestador de serviços. Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva da instituição bancária, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexos causal entre ambos. No entanto, nenhuma conduta do banco, comissiva ou omissiva, possui nexos de causalidade com os danos sofridos pela autora, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores, o que é questão de segurança pública, e de sua própria falta de zelo, razão pela qual deve ser reformada a r. sentença.

Trata-se no caso de verdadeiro fortuito externo, configurando situação estranha à atividade da instituição bancária e que não gera responsabilidade desta. Destaca-se que a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça é determina que apenas os fortuitos internos relativos a fraudes geram a responsabilidade objetiva das instituições financeiras:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.*

Nota-se que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, ou seja, decorre do mero defeito do serviço, independentemente de culpa (CDC, art. 14; cfr. Arruda Alvim, e outros, Código de Defesa do Consumidor comentado, 2a ed., RT, pp. 136/137; Luiz Antônio Rizzatto Nunes, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Saraiva, 2000, pp. 150 e 184; v. tb. REsp. n. 784.602-RS, STJ, 4a T., Rei. Min.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Jorge Scartezzini, j . 12.12.05, in DJU de T.2.06, p. 572).

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezzini, j . 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Nesse sentido:

*“CONSUMIDOR. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. DANOS MORAIS. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. FRAUDE BANCÁRIA. "PHISHING". INEXISTÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIROS. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com pedido de restituição em dobro e indenização por danos morais ajuizada por correntista contra banco e instituição de pagamentos, em razão da contratação fraudulenta de empréstimos e pagamento de boleto em favor de terceiros. A sentença julgou improcedentes os pedidos por entender regular a contratação e inexistente falha dos réus. A autora interpôs apelação visando à reforma da decisão. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a fraude decorreu de falha de segurança das instituições financeiras, apta a caracterizar sua responsabilidade objetiva; (ii) estabelecer se a ocorrência se deu por culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, afastando a responsabilidade dos réus. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. O Código de Defesa do Consumidor (art. 14, caput e §1º) impõe responsabilidade objetiva ao fornecedor por defeito na prestação do serviço, inclusive em hipóteses de fortuito interno, mas admite excludente quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (§3º). 4. A jurisprudência admite a responsabilização de instituições financeiras em fraudes quando evidenciado vazamento de dados sigilosos que, em poder de estelionatários, conferem credibilidade e induzem a erro o consumidor. 5. No caso concreto, não há prova de que os fraudadores detinham informações obtidas indevidamente do banco ou da instituição de pagamentos; a fraude decorreu de "phishing", em que a própria consumidora forneceu dados e*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*confirmou operações em seu aparelho cadastrado e com uso de senha pessoal. 6. A atuação voluntária da autora, que seguiu instruções dos estelionatários sem contato prévio com o banco pelos canais oficiais, afasta a caracterização de falha na prestação do serviço. Configura-se culpa exclusiva da vítima e de terceiros, hipótese excludente da responsabilidade civil das instituições financeiras, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes depende de prova de falha de segurança ou vazamento de dados sigilosos de clientes. 2. Na ausência de demonstração de falha do serviço e havendo prova de que a consumidora realizou voluntariamente as transações mediante senha pessoal, aplica-se a excludente de responsabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. 3. Golpes de "phishing", praticados sem participação ou vazamento de dados pelas instituições financeiras, configuram culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afastando o dever de indenizar." Dispositivos relevantes citados: CF, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, caput, §§ 1º e 3º, II; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.015.732/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j. 20/06/2023, DJe 26/06/2023; TJSP, Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363, Rel. Henrique Rodrigo Clavio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 21/11/2023; TJSP, Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506, Rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, j. 05/12/2023. (TJSP; Apelação Cível 1000393-49.2025.8.26.0383; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Nhandeara - Vara Única; Data do Julgamento: 17/10/2025; Data de Registro: 17/10/2025)";*

*“Apelação. Ação de restituição de valores e indenização por danos morais. Golpe do falso investimento. Realização de transferências bancárias pela autora de sua conta corrente para terceiros sob a promessa de retorno financeiro. Inversão do ônus da prova que não se opera automaticamente. Transferências realizadas de forma espontânea pela própria autora de forma descuidada. Ausência de responsabilidade das instituições financeiras. Inexistência de falha na prestação dos serviços bancários. Culpa exclusiva da autora evidenciada. Aplicação da regra do artigo 14, § 3º, II, do Código de*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*Defesa do Consumidor. Sentença de improcedência da ação mantida pelos próprios fundamentos, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1009250-84.2023.8.26.0438; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Penápolis - 1ª Vara; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025).”.*

Ademais, não havendo ato ilícito praticado ou abuso de direito, nem sequer responsabilidade da instituição financeira recorrida pelas transferências indevidas, não há que se falar em dano material ou moral indenizável.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.

Todavia, em razão da concessão da gratuidade da justiça, tais obrigações permanecerão sob condição suspensiva de exigibilidade, conforme o disposto no art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

É preciso ressaltar, ainda, nos termos do Enunciado nº 10 da ENFAM, que “A fundamentação sucinta não se confunde com a ausência de fundamentação e não acarreta a nulidade da decisão se forem enfrentadas todas as questões cuja resolução, em tese, influencie a decisão da causa.”.

O Enunciado nº 12 do ENFAM também é assente no sentido de que "Não ofende a norma extraível do inciso IV do § 1º do art. 489 do CPC/2015 a decisão que deixar de apreciar questões cujo exame tenha ficado prejudicado em razão da análise anterior de questão subordinante", assim como o Enunciado nº. 13: "O art. 489, § 1º, IV, do CPC/2015 não obriga o juiz a enfrentar os fundamentos jurídicos invocados pela parte, quando já tenham sido enfrentados na formação dos precedentes obrigatórios."

Em suma, o caso é de improvimento do recurso, com manutenção da r. sentença.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias recursais



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

superiores, considera-se prequestionada toda a matéria suscitada, ainda que não citada, observando-se que i) é pacífico que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida; ii) que o art. 1.025, do Código de Processo Civil estabelece que: “Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados” e iii) o entendimento do STJ no sentido de que “não há falar em negativa de prestação jurisdicional ante a análise das questões necessárias à solução da controvérsia, não configurando negativa de prestação jurisdicional a ausência de prequestionamento numérico.” (AgInt nos EDcl no REsp 1787184/MG, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/08/2021, DJe 26/08/2021).

Diante do exposto, voto por negar provimento ao recurso.

RICARDO HOFFMANN

Relator