



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000221668

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000701-77.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LUCIANA CANDIDO DE SOUZA OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª 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 PAULO ALCIDES (Presidente sem voto), FÁBIO PODESTÁ E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

DÉCIO RODRIGUES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



VOTO Nº: 28.766

APELAÇÃO Nº: 1000701-77.2024.8.26.0009

COMARCA: SÃO PAULO

**APELANTE: LUCIANA CÂNDIDO DE SOUZA
OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA)**

APELADOS: ITAÚ UNIBANCO S/A E OUTRA

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e materiais. Golpe da falsa central de atendimento. Não configurada, na hipótese, a responsabilidade objetiva do banco. Autora que contribuiu para o fato fraudulento. Culpa exclusiva da vítima. Contexto probatório dos autos favorece a tese do banco. Sentença de improcedência confirmada por seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça. Recurso improvido.

Cuida-se de apelação por meio da qual a autora pretende ver reformada a r. sentença de fls. 505/515, que

julgou improcedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e a condenou ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte adversa, fixados em 10% sobre o valor da causa, respeitada a concessão da gratuidade.

Defende, em síntese, a responsabilidade objetiva do banco, eis que teria permitido que terceiros obtivessem acesso às suas informações pessoais, como número de telefone e ciência acerca da existência de relacionamento com a instituição financeira. Argumenta que foi levada a erro mediante engodo cuidadosamente arquitetado, utilizando dados sigilosos que não estariam disponíveis a terceiros se não houvesse, em algum momento, fragilidade no sistema ou compartilhamento indevido das informações pelas rés ou seus parceiros. Aponta falha da instituição financeira ao não identificar transações que fugiram ao perfil da correntista, seja em relação ao valor transferido, quanto ao Itaú e, relativamente à conta do Picpay, não utilizava a conta há muito tempo e nunca solicitou qualquer tipo de crédito. Alega, também, existência de danos morais indenizáveis. Requer, assim, a procedência da demanda.

Os apelados pugnam pela manutenção da r. sentença. Recurso recebido nos termos do art. 1012, caput, do CPC. Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em que pese o inconformismo apresentado, o apelo não comporta provimento.

Ingressou, a apelante, com a presente ação declaratória alegando que, no dia 07/10/2024, período noturno, recebeu um mensagem via Whatsapp informando que sua conta do Banco Itaú estava sofrendo tentativa de invasão. Minutos depois, recebeu telefonema identificado como sendo da central de segurança do banco Itaú. Relata que a atendente tinha em mãos seus dados pessoais e bancários, o que fez com que acreditasse na veracidade da ligação. Foi orientada a transferir seu saldo para conta em outra instituição bancária na qual tivesse conta, enquanto se apurava eventual fraude, o que foi feito no dia seguinte, pela manhã, transferindo a importância de R\$ 4.500,00 para conta que mantém junto ao banco Picpay. Na sequência, recebeu ligação de pessoa se identificando como funcionário do referido banco, que a orientou a verificar a funcionalidade do sistema PIX e realizar uma transferência para si mesma, no Banco Itaú, a título de 'teste'. Posteriormente, percebeu que os meliantes tiveram acesso aos seus dados e realizaram transferências e empréstimos que beneficiaram terceiro desconhecido. Buscou solucionar a questão de forma administrativa, não obtendo êxito.

Pois bem.

Invoca-se o disposto no **art. 252 do Regimento Interno desta E. Corte** que dispõe:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la.”

Nesta Seção de Direito Privado, o dispositivo regimental tem sido largamente utilizado por suas Câmaras, seja para evitar inútil repetição, seja para cumprir o princípio constitucional da razoável duração dos processos. Anote-se, dentre tantos outros: **Apelações 99406023739-8, 99402069946-8 (1ª Câmara); AI 99010153930-6 (1ª Câmara); Apelações 99405106096-7, 99404069012-1 (2ª Câmara); Apelação 99010031478-5 (3ª Câmara); Apelação 994050097355-6 (5ª Câmara); Apelação 99401017050-8 (6ª Câmara); Apelação 99109079089-9 (11ª Câmara); Apelação 99010237099-2 (13ª Câmara); AI 99010032298-2 (15ª Câmara); Apelação 99109084177-9 (17ª Câmara); Apelação 99100021389-1 (23ª Câmara); Apelação 99207038448-6 (28ª Câmara).**

O C. STJ tem prestigiado este entendimento quando predominantemente reconhece 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 (**REsp 662.272-RS, 2ª Turma; REsp 641.963-ES, 2ª Turma; REsp 592.092-AL, 2ª Turma; REsp 265.534-DF, 4ª Turma; AgInt no AREsp n. 1.467.013/RS, Relator Min. Marco Aurélio Bellizze; AgInt no REsp n. 1.982.498/MA, Relator Min. Raul Araújo; AgInt no REsp n. 1.904.217/RS, Relator Min. Marco Buzzi; AgInt no AREsp n. 1.801.597/GO, Relator Min. Moura Ribeiro**).

NÃO FOSSE SÓ ISSO, O TEMA 1306 DO SISTEMA DE RECURSOS REPETITIVOS DO E. STJ PERMITE A UTILIZAÇÃO DA FUNDAMENTAÇÃO “PER RELATIONEM” COMO “HIT ET NUNC”.

Transcrevem-se, por oportuno, os seguintes fragmentos da r. sentença recorrida:

“(…).

Em seu depoimento pessoal, a autora relatou que, é correntista do banco Itaú

há anos, bem como possui o aplicativo do referido banco em seu aparelho telefônico (...). Possui conhecimento e experiência na realização de transações bancárias (...). Em um sábado, recebeu mensagens, via WhatsApp, com a interface o banco Itaú e, logo em seguida, recebeu uma ligação telefônica, também do banco (...). Os funcionários relataram que sua conta teria sofrido invasão, bem como estavam munidos de informações sobre a existência de outras contas em nome seu nome, como conta Caixa e Conta PicPay (...). Realizou, voluntariamente, as transferências da conta Itaú para a Conta PicPay, sem que houvesse acesso a links ou aplicativos desconhecidos, e, por se tratar de contas de sua titularidade, não estranhou tal ação. Após a realização das transferências, recebeu ligação de da PicPay, na qual o funcionário informou conhecimento sobre o ocorrido, por meio do OPEN FINANCE, (...) e a orientou a

realizar uma transferência em forma de teste, no valor de R\$ 189,90, para verificar a regularidade da conta Itaú e, quando tentou efetuá-la, verificou que a funcionalidade estava bloqueada. (...) Passados aproximadamente trinta minutos, entrou em sua conta PicPay para tentar realizar transação para o banco Itaú, porém, verificou que esta estava sem saldo. (...). Terceiros realizaram pedido de cartão de crédito PicPay, contrataram e sacaram empréstimo pessoal e contrataram apólice de seguro em seu nome. (...). Nas ligações não foram oferecidos benefícios por parte dos bancos (...).

A autora alega que o golpe de engenharia social teve início com o contato de um suposto funcionário do Itaú, o qual possuía informações bancárias e pessoais sigilosas. No entanto, a autora não anexou aos autos quaisquer prints das conversas de

WhatsApp, registros de chamadas telefônicas ou qualquer outra prova documental que corrobore a veracidade e a origem dessas informações supostamente detidas pelo fraudador. O boletim de ocorrência (fls. 40-45), assim como o depoimento pessoal da autora, constituem narrativas unilaterais e, por si só, não são suficientes para comprovar a falha de segurança ou o vazamento de dados por parte do Itaú. (...).

Na ausência de provas concretas de que o Itaú tenha sido a fonte do vazamento de dados, a alegação de que o golpista sabia informações da autora não pode, isoladamente, imputar a responsabilidade ao banco. A autora, ao confirmar os dados com o golpista e seguir suas instruções para realizar as transferências, agiu com imprudência, sem a devida cautela que se espera de um correntista em face de contatos suspeitos.

O réu PICPAY INSTITUIÇÃO DE

PAGAMENTO S.A. demonstrou que as transações (Pix e contratação de empréstimo) foram realizadas a partir do dispositivo da própria autora e validadas por mecanismos de segurança como senha pessoal e biometria facial, os quais, em princípio, apenas a titular da conta detinha (fls. 115, 326, 328). A autora, em seu depoimento, negou ter autorizado as operações, mas não apresentou provas robustas que contestassem a validade técnica dessas autenticações ou que demonstrassem uma falha sistêmica do PicPay que permitisse a transposição dessas barreiras de segurança por terceiros sem a sua colaboração. (...).

Desse modo, a conduta da autora em realizar as transferências, ainda que sob indução, sem comprovar objetivamente a falha de segurança dos bancos ou a coação irrefutável que a obrigou a fornecer seus dados de autenticação

*(senha, biometria, token), conduz à conclusão de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, conforme o artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. A jurisprudência tem se posicionado no sentido de afastar a responsabilidade da instituição financeira quando a vítima, por imprudência, fornece seus dados pessoais e de autenticação a terceiros.
(...)*

Os documentos apresentados pelos réus, tais como a Cédula de Crédito Bancário (fls. 335-339) e o Bilhete de Seguro (fls. 340-342), demonstram que as operações foram formalizadas com a utilização dos dados da autora, e a mera alegação de desconhecimento não é suficiente para infirmar a presunção de sua validade, especialmente quando não há prova de vício de consentimento imputável aos bancos (...)

E a r. sentença não comporta reparos.

Humberto Theodoro Júnior leciona

que: “No processo civil, onde quase sempre predomina o princípio dispositivo, que entrega a sorte da causa à diligência ou interesse da parte, assume especial relevância a questão pertinente ao ônus da prova. Esse ônus consiste na conduta processual exigida da parte para que a verdade dos fatos por ela arrolados seja admitida pelo juiz. Não há um dever de provar, nem à parte contrária assiste o direito de exigir a prova do adversário. Há um simples ônus, de modo que o litigante assume o risco de perder a causa se não provar os fatos alegados e do qual depende a existência do direito subjetivo que pretende resguardar através da tutela jurisdicional. Isto porque, segundo a máxima antiga, fato alegado e não provado é o mesmo que fato inexistente”. **(Humberto Theodoro Júnior, Curso de Direito Processual Civil, p. 421, 18ª edição).**

O Código de Processo Civil, atento ao princípio dispositivo, dividiu o ônus da prova entre os litigantes, estabelecendo que ao autor incumbe o ônus de provar o fato constitutivo do seu direito e, ao réu, o de provar o fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Foi o que ocorreu. Nada trouxe, a parte apelante, aos autos, capaz de ilidir o quanto decidido em primeiro grau. De fato, não há, nos autos, qualquer esclarecimento acerca do número que entrou em contato com a

apelante, se pertence à instituição financeira ou não. Não há registro de conversa entre a apelante e os supostos funcionários.

O que se vê é que, sem tomar as devidas precauções, descuidando das cautelas que razoavelmente se espera, a autora deixou de realizar contato com o Réu pelos canais oficiais ou de verificar a veracidade de informação de invasão de conta, acatando indevidamente instruções de estranhos que beneficiou indevidamente terceiros.

Destarte, apesar da responsabilidade objetiva das instituições financeiras, não se vislumbra nexos causal entre o serviço prestado e o dano sofrido pela autora, não sendo caso de se atribuir responsabilidade aos bancos apelados em razão das operações impugnadas.

In casu, restou evidente que o golpe ocorreu tanto por culpa exclusiva da autora quanto de terceiro, não estando caracterizado o fortuito interno, de forma que não houve falha no sistema de segurança ou na prestação do serviço pelos apelados, devendo incidir as causas excludentes de responsabilidade nos termos do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido.

DECLARATÓRIA C.C. PEDIDO DE

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Improcedência. Apelo do autor. Desacolhimento. Golpe da falsa central telefônica. Requerente recebeu ligações de números desconhecidos (que não são do banco) e seguiu as orientações dos falsários. Transferência voluntária de valores e realização de empréstimo. Reconhecimento da culpa exclusiva da vítima. Precedentes desta Câmara. Sentença mantida. Honorários majorados, nos termos do artigo 85, §11, do CPC. RECURSO DESPROVIDO. (Apelação 1000190-49.2025.8.26.0040; Relator: Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 20/10/2025)

"APELAÇÃO - Ação de indenização por danos morais e materiais - Golpe da falsa central de atendimento - Sentença de parcial procedência - Recurso do réu - Pretensão que visa ao afastamento da condenação imposta - Acolhimento -

Autora que, sob o engano de falsário, realiza operações em seu aplicativo bancário - Fraude aperfeiçoada pelo descuido do correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta, segue orientações de terceiro fraudador por telefone - Falha na prestação de serviços não verificada - Ausência de responsabilidade do réu/credor - Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC - Danos morais e materiais afastados - Recurso da autora - Pretensão que visa ao arbitramento e indenização por danos morais - Prejudicado - Sentença alterada, julgando-se improcedente a ação - Recurso do réu provido, prejudicado o recurso da autora. (Apelação 1023611-69.2023.8.26.0224; Relator: Irineu Fava; 17ª Câmara de Direito Privado; j. 28/02/2024)

Em suma, a dinâmica dos fatos apresentados nos autos não favorece a tese da autora, não se configurando a defendida responsabilidade objetiva do banco



na hipótese, conforme fundamentado na r. sentença, que é ratificada nos termos do art. 252 do Regimento Interno desta E. Corte. Em decorrência, a verba honorária fica majorada para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade concedida à apelante.

Diante do exposto, pelo meu voto, é negado provimento ao recurso.

DÉCIO RODRIGUES
Relator