



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000019331**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000733-63.2025.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados MARILUCI DA SILVA NUNES (JUSTIÇA GRATUITA), BANCO ORIGINAL S/A e PICPAY BANK BANCO MÚLTIPLO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica

PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. “GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO”. RESPONSABILIDADE CIVIL. DISCUSSÃO SOBRE FORTUITO INTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta pelo corréu Itaú Unibanco S/A contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de fraude bancária (“golpe do falso funcionário”), declarando a inexigibilidade de débitos, condenando o banco ao ressarcimento de R\$ 5.500,00 e reconhecendo responsabilidade objetiva das instituições financeiras demandadas.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há duas questões em discussão: (i) definir se o Itaú Unibanco S/A é parte legítima para responder pelos danos decorrentes da fraude; e (ii) estabelecer se a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos prejuízos suportados pela autora, diante da alegação de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II, do CDC).

III. RAZÕES DE DECIDIR

Reconhece-se a legitimidade passiva do Itaú porque o golpe teve início com contato de falso funcionário vinculado à instituição, e as operações contestadas - contratação de crediário e primeira transferência via PIX - foram realizadas na plataforma do banco, integrando a cadeia de fornecimento (CDC, art. 7º, parágrafo único).

Constata-se que, embora se trate de fraude bancária, o aplicativo do banco efetuou alerta específico sobre risco de golpe antes da conclusão das transações, evidenciando atuação do sistema de segurança e monitoramento.

Verifica-se que a autora forneceu voluntariamente seus dados pessoais e bancários ao fraudador, ignorou o alerta do aplicativo e prosseguiu com operações atípicas (crediário de R\$ 14.500,00 seguido de PIX de R\$ 1.500,00 e R\$ 4.000,00 no mesmo dia), o que caracteriza negligência grave.

Conclui-se que a conduta da consumidora - diante de contato por número desconhecido, com erros de ortografia e instruções manifestamente incompatíveis com práticas bancárias - foi causa exclusiva para a consumação do dano, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Afere-se que, configurada a culpa exclusiva da vítima, não subsiste dever de indenizar, impondo-se o julgamento de improcedência dos pedidos formulados contra o banco apelante.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.  
Tese de julgamento:

A instituição financeira não responde pelos prejuízos decorrentes de fraude quando comprovada culpa exclusiva do consumidor, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

O fornecimento voluntário de dados bancários ao fraudador, aliado à desconsideração de alerta de segurança emitido pelo aplicativo e à realização de transações atípicas, configura negligência apta a romper o nexo causal.

A legitimidade passiva da instituição financeira se mantém quando as operações contestadas são realizadas em sua plataforma, ainda que posteriormente o valor seja transferido a outras contas.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, parágrafo único; 14, caput e § 3º, II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, acrescento que ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

"Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido desta ação para: a) declarar a inexigibilidade dos débitos indicados na exordial (contratos nº 00000258691366-3, 0105537925, 0105537925 e 0105538863, nos valores respectivos de R\$ 14.500,00, R\$ 4.932,17, R\$ 4.829,65 e R\$ 2.858,40), b) condenar o réu ITAÚ UNIBANCO S/A ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$ 5.500,00, acrescido de correção monetária pelo IPCA, apurado pelo IBGE, e juros moratórios segundo a Taxa Selic, descontada a variação do IPCA no período e desconsiderando-se eventuais juros negativos, desde o desembolso e c) condenar os réus BANCO ORIGINAL S/A e PICPAY BANK – BANCO MÚLTIPLO S/A ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de danos morais, acrescidos de correção monetária pelo IPCA, apurado pelo IBGE, e juros moratórios segundo a Taxa Selic, descontada a variação do IPCA no período e desconsiderando-se eventuais juros negativos, a partir desta data. Resta confirmada a tutela de urgência.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as custas, despesas processuais e com os honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da condenação, observada a justiça gratuita concedida à autora."

Recorre o corréu ITAÚ UNIBANCO S/A, nas razões, suscita preliminar de ilegitimidade passiva. No mérito, sustenta que cumpriu integralmente o dever de segurança, pois a cliente, que possui nível superior, foi questionada e alertada no próprio aplicativo sobre o risco de golpe antes de concluir a transação. Assevera que a autora agiu com negligência extrema ao fornecer dados, ignorar alertas e prosseguir com a operação, configurando a excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC. Requer o provimento. Subsidiariamente, requer a compensação dos valores (pág. 607/618).

Contrarrazões da autora a pg. 625/642.

Contrarrazões do PICPAY BANK - BANCO MÚLTIPLO S/A e BANCO ORIGINAL S/A (pág. 641/652).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

### **O RELATÓRIO.**

### **PASSO A VOTAR.**

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

Em relação a manifestação (pág. 663/669), trata-se de requerimentos relacionados ao cumprimento de sentença, neste momento, não conheço, devendo a autora buscar as vias próprias oportunamente.

Afasto a preliminar de ilegitimidade passiva, pois a fraude se iniciou

com o contato de um falso funcionário do Itaú via *WhatsApp*, que induziu a autora a realizar a contratação de um crediário e a efetuar transferências *PIX* diretamente de sua conta junto ao Itaú.

O fato de uma das transferências ter sido realizada, em um primeiro momento, para outra conta de mesma titularidade (Itaú para PicPay), antes de ser remetida a terceiros, não exime a instituição financeira, ora apelante, de responsabilidade, mormente o negócio jurídico (crediário) e a primeira transferência foram efetuados na plataforma do Itaú, sendo o ato praticado pela cliente uma consequência direta do ardil iniciado sob a suposta chancela da instituição financeira.

Além disso, tratando-se de relação de consumo, o Banco Itaú faz parte da cadeia de fornecimento (art. 7º, parágrafo único do CDC), e a responsabilidade civil objetiva da instituição financeira por fraudes praticadas por terceiros está consolidada, conforme a Súmula 479 do STJ: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*"

No restante, respeitado o entendimento do juízo de primeira instância, o recurso interposto comporta provimento.

A r. sentença reconheceu a responsabilidade objetiva do Banco Itaú, considerando que o sistema de segurança deveria ter impedido as transações que destoavam do perfil de uso da autora, caracterizando fortuito interno (art. 14 do CDC).

Persegue o Banco Itaú o reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor (art. 14, § 3º, II, do CDC), alegando que a cliente agiu com negligência ao realizar as operações mesmo após ser alertada no aplicativo.

Nesse contexto, é incontroverso que a autora foi vítima do chamado "Golpe do Falso Funcionário" ou "Golpe do Falso Gerente", iniciado por uma mensagem de *WhatsApp* com erros de português, que a levou a contratar um crediário e realizar transferências *PIX*, com impugnação dos valores a pág. 22 (R\$ 5.500,00 impugnados no Itaú) em curto espaço de tempo (duas transações *PIX* de R\$ 1.500,00 e R\$ 4.000,00, além da contratação de crediário de R\$ 14.500,00 todos no mesmo dia).

As transações foram realizadas pela própria correntista, mas o contexto (fraude orquestrada) e o montante, bem como a natureza das operações na mesma data 27.03.2024 (crediário seguido de PIX de alto valor para terceiros) claramente destoavam do perfil de consumo da cliente, conforme extrato (pág. 36/37).

Contudo, a instituição financeira, que deve atuar para impedir a concretização de operações atípicas, assim agiu e a fraude foi alertada pelo aplicativo (pg. 610 e 440), fato sequer impugnado pela autora de forma específica em réplica. Houve o monitoramento das transações e controle de prevenção a fraudes, não sendo possível impedir o prejuízo, pois a autora prosseguiu com as transações.

Portanto,, não se pode perder de vista a culpa exclusiva da consumidora, pois forneceu todos os seus dados bancários e pessoais (pg. 02), além de ser alertada sobre o risco do golpe destacado também no registro de mensagens (pág. 610), configurando a negligência da autora, some-se a isso o fato de que o contato inicial (WhatsApp) continha erros de ortografia e foi feito por um número desconhecido, indícios que deveriam ter levantado suspeita, considerando ainda a narrativa dos fraudadores de que sua conta havia sido comprometida e que seria necessário seguir alguns procedimentos de segurança é notoriamente contrária as práticas bancárias.

Assim sendo, houve a contribuição decisiva da consumidora para a consumação do dano.

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento** ao recurso interposto pelo corréu ITAÚ UNIBANCO S/A para **julgar improcedente** a ação movida contra ele. Em razão da sucumbência, **condeno** a autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade (pg. 95/96).

**FLÁVIO PINELLA HELAEHIL**

**Relator**