



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000321893

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000782-36.2024.8.26.0426, da Comarca de Patrocínio Paulista, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado MARIA CONSOLADORA RIBEIRO PEDREIRA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado 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 JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente sem voto), RENATO RANGEL DESINANO E MARCO FÁBIO MORSELLO.

São Paulo, 10 de abril de 2026.

WALTER FONSECA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 47.403

APELAÇÃO N° 1000782-36.2024.8.26.0426

COMARCA: PATROCÍNIO PAULISTA – VARA ÚNICA

APELANTE: ITAÚ UNIBANCO S.A.

APELADA: MARIA CONSOLADORA RIBEIRO

MM. JUIZ DE 1° GRAU: Daniel Diego Carrijo

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – PROCEDÊNCIA - PRETENSÃO DE REFORMA - CABIMENTO – Autora ludibriada por fraudador, que lhe comunicou ter sido falsamente contemplada em sorteio de prêmio em dinheiro, vindo a ser orientada pelo criminoso a acessar a sua conta bancária para conferir se havia sido transferido o fictício valor do prêmio, tendo, após conferir a ausência de qualquer valor respectivo em sua conta, acessado link a pedido do estelionatário com o aplicativo do seu banco aberto, o que veio a resultar no desfalque em sua conta no valor de R\$ 1.150,00, quantia essa que, a propósito, não destoia da movimentação bancária da autora. Ausência de demonstração de falha dos serviços prestados pela instituição financeira no caso, que em nada contribuiu para a perpetração da fraude ocorrida, conclusão corroborada pelo depoimento pessoal da autora em audiência, em que também restou evidenciada a ausência de vazamento de dados pessoais/bancários da autora pela instituição ré, de modo que não deve a última responder pelos prejuízos experimentados pela requerente no episódio. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros configurada no caso (art. 14, §3º, inc. I e II, do CDC). Sentença reformada. Ação julgada improcedente. Recurso provido.

Vistos...

Ação de indenização por dano material e moral, julgada procedente, para condenar a instituição financeira ré à restituição em favor da autora do valor descontado da sua conta bancária por ato fraudulento, na forma simples, e ao pagamento de R\$ 10.000,00 de indenização por danos morais (fls. 436/441 e 452/454).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Inconformado, o banco réu interpõe recurso de apelação, em que argui, de forma preliminar, sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da presente ação, ao argumento da ausência de qualquer falha de prestação de serviços que tenha cometido no episódio, bem como alega tratar-se de hipótese de litisconsórcio passivo necessário, devendo ocupar a posição de réu o beneficiário do valor da transação bancária ilícita. No mérito, assere que o caso envolve a realização de uma única transação bancária, no valor de R\$ 1.150,00, que não destoaria do perfil de movimentações financeira da autora, de forma que não havia como se suspeitar da ilicitude de tal operação, insistindo pela ausência de responsabilidade pelo ato fraudulento praticado contra a requerente, razão pela qual postula o afastamento da sua condenação à restituição do dano material suportado pelo apelada e ao pagamento de indenização por danos morais. Persegue, nos aludidos termos, a reforma da sentença proferida, com o julgamento de improcedência da ação (fls. 458/472).

Tempestivo, preparado e respondido, o recurso está pronto para julgamento.

Não houve oposição ao julgamento do recurso em sessão virtual.

É o relatório.

De proêmio, consigna-se que a questão que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

envolve a legitimidade da ré apelante representa mérito da demanda, sendo assim analisada no decorrer do julgamento a seguir, bem como a outra matéria preliminar, em que é arguida a hipótese de litisconsórcio passivo obrigatório, restará prejudicada pelo resultado do recurso a seguir proferido.

Feita a ponderação acima, é caso de provimento do recurso interposto.

Afirma a autora, em sua inicial, que, no dia 13/06/2024, recebeu uma ligação de número vinculado à instituição financeira ré, tendo o respectivo interlocutor se identificado como preposto da última, o qual contaria com várias informações sigilosas da autora e teria orientado a requerente a acessar *link* enviado via *WhatsApp*, tendo a autora assim procedido, vindo, na sequência, a ocorrer desfalque em sua conta bancária, de modo que atribui ao banco réu a responsabilidade pelo ocorrido, em razão de falha do seu sistema de segurança.

Após a apresentação da contestação e réplica, a ação veio a ser julgada procedente, sendo condenado o banco requerido à devolução do valor subtraído da conta da autora objeto da indigitada fraude e ao pagamento de indenização por danos morais (fls. 265/272), *decisum* esse que veio a ser anulado por esta C. Turma Julgadora (fls. 313/317), uma vez que concluído configurada a ocorrência de cerceamento de defesa, tendo em vista ter sido julgado antecipadamente o feito sem que fosse colhido o depoimento pessoal da autora, prova tempestivamente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

requerida pelo banco réu e que se apresentava vital para o correto esclarecimento dos fatos ocorridos, em especial pela notória divergência da versão dos fatos sustentada na petição inicial e aquela descrita pela autora na ocasião da lavratura de Boletim de Ocorrência e na abertura de reclamação junto à ouvidoria da instituição financeira.

Com o retorno dos autos à origem, a autora prestou seu depoimento pessoal em audiência (fls. 433), no qual, confirmando, frise-se, a versão oferecida no Boletim de Ocorrência, e não aquela indicada na inicial da ação, afirmou ter adquirido um livro virtual pelo preço de R\$ 40,00, o que lhe daria direito a um sorteio de prêmio de R\$ 5.000,00, tendo recebido posteriormente ligação telefônica de pessoa que se identificou pelo nome de Gustavo, que possuiria todos os dados da autora e que, por isso, entendeu a requerente se tratar de funcionário do banco apelante, tendo tal interlocutor dito à apelada que ela haveria ganhado o mencionado prêmio de R\$ 5.000,00, momento em que a autora foi orientada a entrar no aplicativo do seu banco e conferir a transferência via *pix* de tal quantia, que, como se sabe, não havia sido efetuada, vindo o estelionatário, então, a pedir para a autora clicar em *link* disponibilizado no próprio aplicativo do banco, tendo a autora assim procedido, o que veio a ocasionar a subtração do valor em questão da sua conta bancária.

Prosseguindo com o seu depoimento, ao ser indagada pela patrona da instituição ré acerca de quais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seriam os dados sigilosos dela que o fraudador possuiria, a autora meramente relatou que o estelionatário teria pedido para a requerente entrar no aplicativo do banco para conferir se o valor de R\$ 5.000,00 teria sido transferido para a conta dela, ou seja, tal fato foi sustentado pela autora como aquele que demonstraria a vazão de seus dados pessoais/bancários.

Destarte, respeitado o entendimento do juiz oficiante, extrai-se do depoimento da autora, assim como das demais provas produzidas nos autos, que a alegação de que o fraudador teria obtido dados sigilosos da requerente, o que teria contribuído para a autora acreditar estar em contato com funcionário do banco apelante, não se sustenta, pois afirmou a requerente na respectiva audiência que o vazamento de seus dados estaria vinculado ao singelo fato de que lhe foi informado pelo fraudador que ela teria sido sorteada como ganhadora do prêmio advindo da compra de livro digital, além do que se infere ser pouco crível ter a requerente pensado que tal informação teria lhe sido comunicada por funcionário do banco apelante, até porque, se realmente fosse verídica tal contemplação, provavelmente o contato seria estabelecido por preposto da loja em que foi adquirido o livro ou da empresa que patrocinaria o suposto prêmio.

Nesse contexto, não há se falar em falha da instituição financeira no episódio, tendo em vista a ausência de prova nos autos de que o banco apelante tenha contribuído de alguma forma para a fraude ocorrida, sendo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

inegável que a autora, embora não fosse sua intenção, contribuiu decisivamente para o sucesso do delito, pois, como afirmado em audiência, ela seguiu rigorosamente as orientações do fraudador, acessando o aplicativo do seu banco e clicando em *link*, sendo induzida a erro pelo criminoso, pois certamente acreditava que estaria obtendo vantagem financeira na ocasião, contrariamente ao que veio a ocorrer.

Por outro vértice, o desfalque na conta bancária da autora em questão resumiu-se à uma única operação, no importe de R\$ 1.150,00, podendo ser observado nos extratos bancários acostados com a inicial que tal quantia não destoava do perfil de movimentações financeiras da autora em referida conta (fls. 20/33), de modo que, também por tal aspecto, não há como atribuir falha ao sistema antifraude da instituição financeira ré.

Destarte, a Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça é inaplicável ao presente caso, considerando que não se vislumbra no episódio alguma falha de prestação de serviços da instituição financeira que tenha contribuído para a perpetração da fraude ocorrida, tratando-se de hipótese de excludente de responsabilidade, ante a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, nos termos da previsão legal do artigo 14, §3º, incisos I e II, do Diploma Consumerista.

Em casos análogos ao presente, *mutatis mutandis*, assim decidiu recentemente esta C. 11ª Câmara de Direito Privado:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE EXTINÇÃO. RECURSO DO AUTOR. Autor que admite ter sido vítima de golpe ao adquirir veículo pela internet. Pretensão de responsabilização do réu por abertura de conta usada para a prática de delito (conta para a qual o valor foi transferido por Pix). Sentença de extinção por falta de legitimidade passiva. Alteração (teoria da asserção). Causa madura. Responsabilidade civil do réu não caracterizada. Falta de causalidade. Culpa exclusiva do autor e dolo de terceiro. Improcedência da ação. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível
1002585-72.2021.8.26.0066; Relator
(a): José Wilson Gonçalves; Órgão
Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado;
Foro de Barretos - 2ª Vara Cível; Data do
Julgamento: 09/05/2024; Data de Registro:
10/05/2024).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Alegação de falha na prestação dos serviços – Autor que transferiu quantia que teve como destinatário final terceiro fraudador, após cair em golpe de anúncio de venda de veículo na internet – Pretensão de condenação do réu à restituição dos numerários transferidos, bem assim ao pagamento de indenização por danos morais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

– Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Descabimento – Hipótese em que os prejuízos decorreram de culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor – Operação que foi realizada pelo próprio consumidor – Circunstâncias dos autos que denotam que o autor não adotou cautelas mínimas para se certificar da idoneidade da operação – Ausência de responsabilidade do réu diante da inexistência de nexos causal entre sua conduta e os prejuízos suportados pelo autor – Precedentes do E. TJSP – RECURSO NÃO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1063094-98.2020.8.26.0002; Relator (a): Renato Rangel Desinano; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/06/2023; Data de Registro: 30/06/2023).

E como corolário dessa conclusão, embora se lamentamente o prejuízo financeiro sofrido pela autora advindo de artimanha de criminoso, que se aproveitou da ingenuidade da requerente, aumentando, com isso, a expressiva estatística de pessoas idosas vítimas de estelionato, impõe-se o afastamento das pretensões deduzidas na inicial, sendo de rigor o julgamento de improcedência da ação.

Pelo exposto, **dá-se provimento ao recurso, para**
Apelação Cível nº 1000782-36.2024.8.26.0426 -Voto nº 47403



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julgar improcedente a ação, passando a autora a responder pelos ônus sucumbenciais, devendo arcar com as custas e despesas do processo e com verba honorária em favor do banco requerido, ora fixados em 10% do valor atualizado da causa; observando-se, contudo, o previsto no art. 98, §3º, do Código de Processo Civil.

WALTER FONSECA

RELATOR