



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000207596

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000788-28.2025.8.26.0646, da Comarca de Urânia, em que é apelante MARIA CÂNDIDA TRAÇA DA COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), RICARDO PEREIRA JÚNIOR E INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO.

São Paulo, 12 de março de 2026.

RUI PORTO DIAS

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000788-28.2025.8.26.0646

Apelante: Maria Cândida Traça da Costa

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: Urânia - Vara Única

Juiz(a) de 1ª Instância: Lucas Ricardo Guimarães

Voto nº 6312

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO BANCÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RESPONSABILIDADE CIVIL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME:

Ação buscando a restituição de valores e o pagamento de indenização por danos morais, ajuizada por pessoa física que realizou transferências bancárias via Pix após ser induzida a erro por fraudadores que se passaram por seus advogados (golpe do falso advogado). A sentença de primeiro grau julgou os pedidos improcedentes. Insurgência da parte autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

Ofensa ao princípio da dialeticidade. Verificação da existência de falha na prestação do serviço bancário ou de culpa exclusiva do consumidor na concretização do dano financeiro.

III. RAZÕES DE DECIDIR:

A preliminar de não conhecimento do recurso deve ser rejeitada, pois as razões recursais impugnaram de forma clara e direta os fundamentos adotados na sentença. No mérito, responsabilidade é afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor). A prova dos autos demonstra que a própria parte titular da conta forneceu dados de acesso aos golpistas, participou de chamada de vídeo e autorizou transferências para contas de passagem de familiares, evidenciando o rompimento do nexo de causalidade entre a atividade do banco e o dano sofrido. Não houve falha de segurança no sistema bancário. Sentença mantida.

IV. DISPOSITIVO E TESE:

Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Maria Cândida Traça Da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Costa contra a sentença (fls. 320/324) nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais movida em face de Itaú Unibanco S.A., que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Em suas razões recursais (fls. 327/336), a apelante requer a reforma integral da sentença. Argumenta que a responsabilidade do banco é objetiva e que a fraude constitui fortuito interno. Sustenta a ocorrência de falha na prestação do serviço, evidenciada pela liberação de transferências atípicas que destoavam de seu perfil de consumo, retiradas de seu limite de crédito. Afirma ser pessoa idosa, o que agrava sua vulnerabilidade, e alega que o banco foi omissivo ao não adotar as medidas adequadas por meio do Mecanismo Especial de Devolução (MED) do Banco Central após a comunicação da fraude. Pede a devolução dos valores e a condenação por danos morais.

Em contrarrazões (fls. 340/353), a instituição financeira apelada levanta preliminar de não conhecimento do recurso por ausência de dialeticidade. No mérito, defende a manutenção da sentença.

O recurso é tempestivo e a parte apelante é beneficiária da justiça gratuita (fls. 62), estando dispensada do preparo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Afasto a preliminar de não conhecimento do recurso por ausência de dialeticidade, apresentada pelo apelado. A leitura das razões recursais demonstra que a apelante atacou diretamente os fundamentos da sentença. O juízo de primeiro grau baseou sua decisão na culpa exclusiva da vítima, e a apelante apresentou argumentos jurídicos visando desconstituir essa conclusão. Há, portanto, total correlação lógica entre o que foi decidido e o que se pede no recurso, preenchendo os requisitos para a sua admissão.

Sendo assim, conheço do recurso de apelação e passo à análise do mérito.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

disposições do Código de Defesa do Consumidor. É certo que as instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

No entanto, essa responsabilidade não é absoluta, podendo ser afastada quando a instituição provar a inexistência do defeito no serviço ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme expressa previsão do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em análise, a decisão de primeiro grau resiste de forma irretocável às críticas da apelante, pois o contexto probatório demonstra, de maneira inequívoca, a ocorrência de culpa exclusiva da vítima.

A fraude narrada não decorreu de uma invasão ao sistema de segurança interno do banco apelado ou de um vazamento de dados provocado pela instituição. Tratou-se de engenharia social externa ("golpe do falso advogado"), realizada pelo aplicativo WhatsApp. Conforme bem pontuou o juiz de primeiro grau, a própria conduta da apelante foi determinante para o sucesso da fraude. É imperioso destacar o trecho da sentença que bem resumiu a dinâmica dos fatos (fls. 322):

“Conforme se extrai dos autos, nos boletins de ocorrência registrados (fls. 44/45 e 46/47), a própria autora forneceu o acesso de sua conta bancária para os golpistas, tendo até participado de chamada de vídeo. Além disso, a narrativa se combate, tendo em vista que ora diz que invadiram sua conta e em outra foi induzida a realizar as transferências.”

A contradição nas alegações da apelante e a sua participação ativa na dinâmica do golpe ficam ainda mais evidentes na leitura do histórico do Boletim de Ocorrência registrado pela própria consumidora. Além disso constou no boletim de fls. 47:

“(...) Maria Cândida foi vítima de golpe pelo número (11) 96051-4454, que se passou por sua advogada via WhatsApp, induzindo-a a enviar R\$ 7.200,00 para Sirlei da Silva Santos Traça, que, de boa-fé repassou o valor para “Taisa”, a pedido de Maria Cândida. O dinheiro foi retirado da conta de Maria via limite bancário, que só descobriu a fraude no dia



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

seguinte. Ambas são vítimas: Maria teve a conta invadida e bloqueada. Sirlei teve a conta bloqueada. Os golpistas agiram de forma a ocultar a origem do dinheiro e evitar bloqueio. Ambas vítimas foram enganadas e usadas no golpe. Histórico do boletim: A redação do presente Boletim Eletrônico de Ocorrência foi elaborada pelo(a) Declarante e as informações nele constantes são de sua exclusiva responsabilidade.”

As provas documentais evidenciam que a apelante foi induzida a erro e, voluntariamente, realizou a transferência dos valores para a conta de um familiar, solicitando, em seguida, que repassasse o montante para os golpistas. A operação foi concretizada mediante o uso de aparelho celular habilitado, senhas pessoais e validação por *token*, ferramentas de uso exclusivo e intransferível da correntista.

A propósito, no mesmo sentido:

INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. Golpe do falso advogado. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Desacolhimento. **Culpa exclusiva do autor.** Realização de operações pessoalmente pelo autor, com uso do seu celular, cadastrado no banco, **por acreditar em falsário, que se passava por seu advogado. Contato do falsário com o autor por WhatsApp.** Operações que não justificavam intervenção administrativa cautelar de ofício. Fortuidade externa. Sentença que não comporta reparo. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006619-56.2025.8.26.0032; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2026; Data de Registro: 19/02/2026). **Grifei.**

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Sentença de improcedência – APELAÇÃO DA AUTORA – Inadmissibilidade do pedido de reforma – Golpe do "falso advogado" – Autora que, acreditando estar falando com seu advogado pelo telefone, informa seus dados bancários, aceita chamada de vídeo de terceira pessoa por ele indicada e compartilha a tela de seu aplicativo bancário, no intuito de liberar supostos valores a serem recebidos pelo ganho de uma causa – Culpa exclusiva da vítima – Falta de cautela da autora, que não adotou os cuidados necessários –



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Excludente de responsabilidade – Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC – Inexistência de falha na prestação de serviços – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta C. Corte – Sucumbência recursal (art. 85, § 11, do CPC) – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1007217-05.2025.8.26.0066; Relator (a): Fábio Podestá; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barretos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2026; Data de Registro: 06/02/2026). **Grifei.**

Ainda que se reconheça a vulnerabilidade da pessoa idosa diante da sofisticação dos golpes atuais, a responsabilização da instituição financeira exige a demonstração de falha no serviço prestado. O banco não tem o poder de impedir transações quando o próprio cliente, enganado fora do ambiente bancário, utiliza todas as suas credenciais de segurança corretamente para ordenar a transferência do dinheiro, inclusive utilizando limites de crédito disponíveis em sua conta para atender aos comandos dos estelionatários.

Quanto à alegação de falha no Mecanismo Especial de Devolução (MED), não assiste razão à apelante. A natureza das transferências instantâneas via Pix faz com que os fraudadores pulverizem os valores imediatamente após o recebimento. A falta de recuperação do dinheiro não decorre de negligência do banco no acionamento do protocolo, mas da ausência de saldo na conta recebedora quando a contestação foi formalizada.

Portanto, diante da constatação de que o evento danoso resultou de engenharia social somada à conduta ativa da consumidora, que forneceu acesso e autorizou as transações mediante a quebra de seu dever de guarda das credenciais bancárias, resta perfeitamente caracterizada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima. Inexistindo ato ilícito ou defeito na prestação do serviço por parte da instituição financeira, não há fundamento jurídico para acolher o pleito de reparação material ou de indenização por danos morais.

Em razão do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos aos patronos da parte apelada de 10% para 15% sobre o valor atualizado da causa, devendo ser observada a suspensão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da exigibilidade em razão de a apelante ser beneficiária da gratuidade da justiça.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

A oposição de embargos declaratórios protelatórios contra este acórdão poderá ensejar a condenação da parte embargante em multa de até 2% do valor da causa (art. 1.026, § 2º, do CPC).

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação, mantendo a sentença de improcedência por seus próprios e jurídicos fundamentos.

RUI PORTO DIAS

Relator