



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000040577

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000885-86.2023.8.26.0229, da Comarca de Hortolândia, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado VALDEMAR VIEIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Processo: 1000885-86.2023.8.26.0229

Classe Processual: Apelação Cível

Comarca de Origem: Foro de Hortolândia/1ª Vara Cível

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelada: Valdemar Vieira da Silva

Juiz(a) de 1º grau: Rafael Imbrunito Flores

VOTO nº 1.559

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DO "FALSO FUNCIONÁRIO" E "FALSO EMPRÉSTIMO". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. REFORMA NECESSÁRIA APENAS EM RELAÇÃO AO BANCO DETENTOR DA CONTA CORRENTE.

RESPONSABILIDADE CIVIL. Instituição financeira apelante (Itaú) que atuou meramente como meio de pagamento. Autor vítima de "engenharia social". Transferências via PIX realizadas pelo próprio correntista, mediante uso de senha pessoal e intransferível, após receber crédito oriundo de empréstimo fraudulento concedido por outra instituição (Banco Pan).

FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO CONFIGURADA. Ausência de violação do sistema de segurança do banco apelante. Operações validadas com as credenciais corretas. Monitoramento de perfil que constitui mera liberalidade e não impõe dever de bloqueio em transações aparentemente regulares.

FORTUITO EXTERNO. Ruptura do nexu causal. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Inaplicabilidade, in casu, da Súmula 479 do STJ em relação ao banco remetente dos valores.

DANO MATERIAL E MORAL. Afastamento da condenação solidária imposta ao apelante. Responsabilidade mantida integralmente em face da instituição financeira que concedeu o empréstimo não solicitado e da empresa beneficiária da fraude.

SUCUMBÊNCIA. Inversão do ônus sucumbencial em relação ao recorrente.

RECURSO PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ITAÚ UNIBANCO S.A. contra a r. sentença que, nos autos da Ação Declaratória de Inexistência de Relação Jurídica c.c. Responsabilidade Civil e Indenização por Danos Morais movida por VALDEMAR VIEIRA DA SILVA, julgou PROCEDENTES os pedidos iniciais, declarando a inexistência de relação jurídica entre o autor e os réus, bem como a nulidade dos contratos de empréstimo consignado e cartão de crédito (contratos nº 367488471-7, 367488566-4 e 767488852-9). Determinou, ainda, a restituição solidária dos valores descontados indevidamente e condenou os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), além dos ônus sucumbenciais.

Em suas razões recursais, o apelante ITAÚ UNIBANCO S.A. sustenta, em síntese alega atuar como mero intermediário financeiro (meio de pagamento), não possuindo vínculo com a contratação dos empréstimos fraudulentos ou com a empresa Alphacorp. Aduz que as transações (PIX) foram realizadas pelo próprio autor, mediante uso de senha pessoal e dispositivo seguro, caracterizando fortuito externo (engenharia social), o que romperia o nexo causal, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. Defende a inexistência de falha na prestação de seus serviços, uma vez que apenas cumpriu ordens de pagamento emitidas pelo correntista. Subsidiariamente, pugna pelo afastamento da condenação indenizatória ou redução do quantum arbitrado.

O apelado apresentou contrarrazões, pugnando pela manutenção da sentença, argumentando que a falha na segurança bancária permitiu a consumação do golpe e que a responsabilidade dos integrantes da cadeia de consumo é solidária.

É o relatório.

O recurso é tempestivo e o preparo foi devidamente recolhido. Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

O autor, aposentado por invalidez, relata ter recebido contato telefônico de terceiro ("Diego"), passando-se por preposto dos bancos réus, oferecendo a revisão de juros de seus empréstimos ("multinização"). Para tanto, foi



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instruído a devolver valores que seriam creditados em sua conta para a empresa Alphacorp Soluções, a título de "amortização".

Após receber créditos em sua conta no Banco Itaú (provenientes, na verdade, de novos empréstimos contraídos fraudulentamente junto ao Banco Pan), o autor realizou duas transferências via PIX para a corré Alphacorp: R\$ 3.713,64 em 07/12/2022 e R\$ 2.026,00 em 09/12/2022. Posteriormente, descobriu que tratava-se de golpe, tendo sido contratados empréstimos consignados não solicitados junto ao Banco Pan.

A controvérsia cinge-se à responsabilidade da instituição financeira mantenedora da conta corrente (Itaú) pelas transferências via PIX realizadas pelo autor, vítima de "engenharia social" (golpe do falso funcionário/falso empréstimo).

Respeitado o entendimento do D. Juízo a quo, que reconheceu a solidariedade entre todos os réus, a análise detida dos autos impõe a reforma parcial da sentença no que tange especificamente à responsabilidade do Banco Itaú.

O Código de Defesa do Consumidor adota a teoria do risco do empreendimento, responsabilizando objetivamente o fornecedor por defeitos na prestação do serviço (art. 14). Contudo, tal responsabilidade é elidida quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, CDC).

Respeitado o entendimento do D. Juízo *a quo*, a análise detida dos autos, à luz da jurisprudência atualizada desta C. Câmara, o recurso comporta provimento.

De proêmio, aplica-se ao caso o Código de Defesa do Consumidor, consoante a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, ainda que a autora seja pessoa jurídica, ante a sua evidente vulnerabilidade técnica frente à instituição financeira (Teoria Finalista Mitigada).

A responsabilidade da instituição financeira é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, respondendo pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, independentemente da existência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

culpa.

Inobstante, a responsabilidade objetiva não é absoluta.

No caso em tela, verifica-se que as transferências foram realizadas pelo próprio autor, utilizando suas credenciais de acesso e senha pessoal, através do aplicativo bancário. Não há indícios de "hackeamento" ou violação do sistema de segurança interno do Banco Itaú. O autor foi induzido a erro por terceiros (Alphacorp/fraudadores) fora do ambiente bancário.

O Banco Itaú atuou meramente como agente pagador. Ao receber a ordem de transferência autenticada pelo cliente, e havendo saldo disponível (oriundo do crédito depositado pelo Banco Pan), a instituição processou a operação.

A jurisprudência desta C. 18ª Câmara de Direito Privado e do E. STJ distingue o fortuito interno (fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, como abertura de conta com documentos falsos - Súmula 479 do STJ) do fortuito externo (culpa exclusiva da vítima que, ludibriada, entrega valores voluntariamente).

Trata-se, portanto, de fortuito externo, hipótese que afasta a aplicação da Súmula 479 do STJ.

O sistema de segurança do banco apelante funcionou conforme o esperado, exigindo as credenciais de segurança para a realização da transferência. Não há como exigir da instituição financeira que impeça transações validadas com os corretos fatores de autenticação do cliente, ainda que atípicas.

A análise do perfil do cliente para bloqueio preventivo, embora desejável, constitui mera liberalidade do fornecedor, não o vinculando ou obrigando, e não gera, por si só, o dever de indenizar quando a operação é realizada com as credenciais corretas do titular.

Nesse sentido, é o entendimento recente desta Colenda 18ª Câmara de Direito Privado, cujos fundamentos adoto como razão de decidir:

Indenizatória – Danos materiais e morais – Fraude – Conta

de investimentos – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que manteve contato com terceiros que se diziam representantes da ré, por telefone – Transferência de valores realizada em favor de terceiros desconhecidos – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pela autora – Negligência na fragilização de dados que viabilizou a atuação fraudulenta de terceiros – Culpa exclusiva de terceiros e do consumidor – Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Defeito ou falha na prestação de serviços – Não reconhecimento – Responsabilidade civil do fornecedor – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexo causal – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor – Eventual análise do perfil da autora que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1191165-76.2024.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025)

Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimos e transferências bancárias via PIX – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que

presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pelo demandante que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – "Golpe do presente falso", com captura de selfie – Descumprimento do dever de cautela pelo titular da conta/plataforma, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Sentença mantida (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), com majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1007177-84.2024.8.26.0445; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)

O sistema de segurança do banco apelante, como já dito, funcionou conforme o esperado, exigindo as credenciais de segurança (senha/biometria) para a liberação do crédito e realização das transferências.

Conforme precedente desta C. Câmara:

Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimo, seguido de transferências bancárias – Responsabilidade da instituição

financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pelo demandante que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – "Golpe do resgate de pontos de programa de fidelidade" – Descumprimento do dever de cautela pelo titular da conta, com a adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Improcedência dos pedidos – Sentença mantida, com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009544-78.2023.8.26.0037; Relator (a): Henrique Rodrighero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025)

Ausente o nexo causal entre a conduta do banco e o dano suportado pela autora, e caracterizada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), a improcedência da ação é medida que se impõe.

Em consequência, afastada a responsabilidade do banco, não há que se

falar em restituição de valores ou indenização por danos morais.

No tocante ao Banco Pan (que concedeu o empréstimo fraudulento e creditou o valor), a responsabilidade é manifesta, pois o mútuo foi contratado mediante fraude, risco inerente à sua atividade de concessão de crédito. A sentença, neste ponto, permanece incólume quanto à declaração de inexistência dos débitos e responsabilidade do Banco Pan e da Alphacorp.

Entretanto, em relação ao Banco Itaú, a situação é diversa. A instituição não participou da concessão do crédito fraudulento, nem lucrou com a operação. O fato de o autor ter utilizado sua conta no Itaú para repassar os valores aos golpistas não configura, per se, falha na prestação do serviço bancário, salvo se a transação fosse grosseiramente incompatível com o perfil do correntista a ponto de exigir bloqueio preventivo, o que não restou cabalmente demonstrado como determinante, visto que os valores (R\$ 3.713,64 e R\$ 2.026,00) não são exorbitantes a ponto de gerar alerta imediato de fraude em sistemas massificados.

Assim, forçoso reconhecer a ilegitimidade passiva ou, no mérito, a ausência de responsabilidade do Banco Itaú, visto que o evento danoso decorreu de fraude perpetrada por terceiros (Alphacorp) e falta de cautela do autor (engenharia social), caracterizando fortuito externo em relação à instituição que apenas processou o pagamento.

Considerando o afastamento da responsabilidade do Banco Itaú, a condenação solidária a ele imposta (restituição de valores e indenização por danos morais) deve ser afastada.

A condenação deve persistir exclusivamente em face dos corréus BANCO PAN S.A. (responsável pela falha na concessão do empréstimo consignado não solicitado e descontos em folha) e ALPHACORP SOLUÇÕES E SERVIÇOS FINANCEIROS LTDA. (beneficiária da fraude), mantendo-se, quanto a estes, os termos da r. sentença, inclusive quanto ao valor indenizatório de R\$ 10.000,00, que se mostra adequado e proporcional à gravidade da fraude bancária (contratação de empréstimo em nome de idoso hipervulnerável).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO ao recurso do apelante ITAÚ UNIBANCO S.A., para julgar IMPROCEDENTE a ação em relação a ele, afastando sua condenação solidária ao pagamento de danos materiais e morais, mantendo-se, no mais, a r. sentença tal como lançada em face dos demais réus.

Em razão do provimento do recurso, inverteo os ônus sucumbenciais em relação ao apelante. O autor arcará com os honorários advocatícios do patrono do Banco Itaú, ora fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

As condenações impostas aos corréus Banco Pan e Alphacorp permanecem inalteradas.

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

É como voto.

JULIO ZANLUQUI
Relator