



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000128714**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001223-55.2024.8.26.0575, da Comarca de São José do Rio Pardo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, são apelados YURIKA TAKAHASHI E SILVA e ODRACYR LOUIZ DA SILVA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2026.

**DANIELLA CARLA RUSSO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Apelação nº: 1001223-55.2024.8.26.0575**

**Origem: São José do Rio Pardo – 2ª Vara**

**Juiz: Marcelo Luiz Leano**

**Apelante: BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A**

**Apelado: YURIKA TAKAHASHI E SILVA E ODRACYR LOUIZ DA SILVA**

**Voto nº 148**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR CONFIGURADA. FORTUITO EXTERNO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU. RECURSO PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME.**

Recurso de Apelação interposto pelo réu contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação e condenou a instituição financeira a restituir os valores descontados indevidamente das contas correntes dos autores a título de "PIX TRANSF ISABEL 16/04" e "MOBILE PAG TIT BANCO 237", correspondentes à quantia de R\$ 13.010,00, sem indenização por danos morais.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO.**

2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a ocorrência de fraude nas operações bancárias discutidas; (ii) analisar a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos sofridos pelos autores; (iii) apurar a configuração de falha na prestação dos serviços bancários; (iv) verificar a suposta culpa exclusiva da vítima e de terceiro e (v) analisar a ocorrência de danos materiais e morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR.**

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ. Para tanto de rigor a comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Incidência da Súmula 297, do STJ.

4. Os autores confirmam que mantiveram conversa com o fraudador e, induzidos a erro por falsário, seguiram o procedimento por ele indicado, acessando e clicando em link malicioso enviado por canal não oficial do banco, o que possibilitou acesso às contas bancárias e a realização das transações impugnadas.

5. Golpe da falsa central de atendimento configurado, sem constatação de falha nos sistemas de segurança do banco.

6. Afastada a responsabilidade objetiva da instituição financeira pela excludente de culpa exclusiva do consumidor e fortuito externo alheio à atividade bancária, nos termos do art, 14, § 3º, II, do CDC.

7. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que

**se falar em indenização por danos morais ou materiais.**

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

**8. Recurso do réu provido, para julgar improcedente a ação.**

**Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afastando o dever de indenizar".**

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu contra a r. sentença de fls. 393/398, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação para condenar o banco requerido a restituir aos autores os valores indevidamente descontados de suas contas correntes a título de "PIX TRANSF ISABEL 16/04" e "MOBILE PAG TIT BANCO 237", os quais correspondem à quantia de R\$ 13.010,00, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde o desembolso, e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação. Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% sobre o valor da condenação, vedada a compensação.

Opostos embargos de declaração a fls. 401/403, sobreveio a decisão de fls. 410 a qual, sanando omissão da sentença, determinou a compensação entre o valor creditado na conta dos autores e o valor da condenação.

Recorre o réu (fls. 413/421), pretendendo a modificação da sentença para julgar a ação improcedente, sustentando, em síntese, que não houve falha na prestação de serviços pela instituição financeira, uma vez que os autores realizaram as operações através da validação de itoken e senhas, em seu próprio celular, devidamente cadastrado junto ao banco, tratando-se de transações legítimas, as quais não poderiam ser bloqueadas, sob pena de configurar inadimplemento contratual.

Afirmou que não há a realização de bloqueios de transações



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

somente em razão do perfil do cliente. Sustentou que foram os próprios apelados que movimentaram a conta, ainda que orientados por terceiros fraudadores. Ressaltou que uma das operações impugnadas tinha como destino a conta da própria parte apelada, o que não causaria suspeita de fraude por parte do banco. Asseverou que o caso em tela configura hipótese de excludente da responsabilidade objetiva, qual seja, culpa exclusiva do consumidor que, agindo de forma negligente, confiou em terceira pessoa sem chegar as informações e seguiu as instruções do golpista. Afirmou que não há possibilidade de conclusão da transação sem passar por todas as confirmações de segurança, as quais necessitam de senha pessoal. Por fim, requereu a condenação dos apelados ao ônus da sucumbência. Pugnou pelo provimento do recurso.

Recurso tempestivo e preparado (fls. 422/423). Sem apresentação de contrarrazões.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**O recurso do réu merece provimento, devendo a presente ação ser julgada improcedente.** Vejamos:

Inicialmente, versando a presente ação acerca de contrato bancário, firmado, inclusive, por pessoa física, é certo que esta relação contratual se sujeita à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, por força do disposto no seu art. 3º, § 2º, que considera serviço, para efeito de sua incidência, qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

O E. Superior Tribunal de Justiça, por sua vez, consolidou o

entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras (Súmula n. 297).

Dessa forma, é direito da parte hipossuficiente a facilitação da defesa de seus interesses em juízo, inclusive com a inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso IV do CDC).

Ademais, em regra, a responsabilidade da instituição bancária é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC: **“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”**.

Tal entendimento já foi pacificado na jurisprudência através da Súmula 479 do STJ, segundo a qual **“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”**..

Essa responsabilidade somente será elidida se "o fornecedor de serviços comprovar que o defeito inexistente ou que, apesar de existir, a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º)" (REsp. n. 601.805- SP, STJ, 4a T., Rei. Min. Jorge Scartezini, j. 20.10.05, in DJU de 14.11.05, p. 328).

Todavia, cumpre ressaltar que, ainda que sejam aplicadas as normas consumeristas, a inversão do ônus da prova não se opera de forma automática, sendo necessário que se preencha os requisitos de hipossuficiência ou verossimilhança das alegações.

Segundo entendimento deste Eg. TJSP, **“ainda que seja**

***reconhecida a subsunção às regras protetivas, tal vantagem não asseguraria ao consumidor a automática procedência de quaisquer pedidos formulados”*** (Apelação 1014090-54.2022.8.26.0477, Rel. Des. Rosângela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 05/02/2024).

Dessa forma, embora a relação seja indubitavelmente de consumo, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não pode ser feita de forma a desequilibrar excessivamente a relação contratual em detrimento da segurança jurídica. A proteção ao consumidor deve harmonizar-se com os princípios gerais do direito contratual, evitando-se interpretações que levem ao enriquecimento sem causa.

Dáí porque dizer que cabe ao consumidor prejudicado demonstrar o preenchimento dos requisitos essenciais à responsabilidade, ainda que objetiva, quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do prestador de serviço e o nexo de causalidade.

No caso dos autos, em que pese a insatisfação da parte autora, não se observa falha no sistema de segurança oferecido pela instituição financeira ré. Trata-se de fortuito externo às atividades oferecidas pelo Banco.

Nota-se que o Banco réu não participou em momento algum da fraude e sequer possuía meios para evitá-la, visto que as operações, pelo que se depreende da prova coligida, foram realizados pelos demandantes.

Embora, em virtude da teoria do risco da atividade, as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos danos causados aos consumidores, ainda é imprescindível comprovar o nexo de causalidade existente entre a conduta da prestadora de serviços e o prejuízo do consumidor.

No caso em questão, observa-se que a fraude consiste em



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fortuito externo que não possui relação com a atividade bancária e que não representa falha de segurança por parte do réu.

Os autores não lograram êxito em comprovar a responsabilidade objetiva do banco apelante, uma vez que a análise dos argumentos fáticos e do conjunto probatório apresentado levam à conclusão de houve culpa exclusiva dos consumidores, rompendo-se o nexo causal entre o ilícito e o dano.

Com efeito, não se ignora que as instituições financeiras têm o dever de fornecer segurança em suas operações, adotando mecanismos de salvaguarda contra fraudes que possam lesar os clientes.

Assim, quando constatada falha quanto à contenção de fraudes, deve o banco responder pelos danos causados, já que que inerente ao risco da atividade econômica.

No caso em análise, os apelados alegaram que, no dia 17/04/2024, receberam uma ligação de supostos representantes do banco apelante informando uma transação fraudulenta de R\$ 900,00 em nome da apelada autora Yurika. Em seguida, o suposto atendente teria enviado via whatsapp orientações e “link” para que a parte apelada realizasse o bloqueio da transação indevida.

Ato contínuo, acreditando se tratar, de fato, de funcionário da instituição financeira, a parte apelada seguiu todas as instruções e procedimentos enviados pelo fraudador, acessando o “link” enviado, o que teria possibilitado aos golpistas o acesso irrestrito à conta bancária e a realização das transações impugnadas.

Destaca-se que os apelados, a fim de comprovarem suas alegações, além do Boletim de Ocorrência, apenas juntaram aos autos o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

documento de fls. 46/50, “print” de conversa via whatsapp com o número de telefone celular (47) 9720-1592, o qual, claramente, não se trata de número oficial da instituição financeira apelante.

Ademais, a referida conversa não demonstra o contexto exato da fraude, tampouco comprova e esclarece quais os procedimentos seguidos pelos apelados a fim de possibilitar as transferências indevidas. A parte autora sequer juntou aos autos o histórico de ligações ou qualquer documento que comprovasse o alegado contato telefônico anterior dos fraudadores, a fim de dar maior credibilidade às suas alegações, o que lhe era perfeitamente possível.

Conforme alegado pelos próprios apelados, seguiram as instruções dos golpistas, o que leva à conclusão de que houve efetiva conduta dos consumidores de, induzidos a erro, realizarem as transferências impugnadas.

Desta feita, os sistemas de segurança do banco não foram violados e a instituição financeira não teria como identificar a fraude.

Com efeito, os fatos narrados exigiam um mínimo de diligência por parte dos apelados, verificando as informações fornecidas pelo golpista em um dos canais oficiais de atendimento disponibilizados no site da instituição financeira apelante, o que não ocorreu.

Além disso, é de conhecimento geral, amplamente divulgado na mídia e pelos próprios bancos, que abordagens dessa espécie costumam ser ações fraudulentas praticadas por terceiros, sem qualquer relação com as instituições financeiras.

Assim, os apelados agiram de forma temerária, sem as cautelas mínimas que lhes eram exigíveis, uma vez que, recebendo ligação

telefônica de suposto preposto do banco, teriam seguido todas as instruções recebidas por canal não oficial, sem se certificar da veracidade das informações.

Diante do exposto, ainda que constatada a lamentável fraude, não há como se reconhecer a responsabilidade da instituição financeira sobre os prejuízos experimentados pelos apelados, posto que, se tivessem sido mais cuidadosos, não seguiriam as instruções de desconhecidos ao receber contato telefônico.

Desta forma, os apelados teriam violado os compromissos de segurança assumidos na contratação do serviço junto à instituição financeira apelante, já que cabe aos clientes guardarem em segurança seus dados bancários e garantir que o uso do aplicativo e das senhas respectivas ocorra de forma regular e refletida.

Logo, no caso em testilha, resta incontestado a não ocorrência de falha na prestação do serviço, pois não era possível que o banco, ainda que adotasse todas as medidas de proteção possíveis, tivesse conhecimento da fraude perpetrada, já que a própria parte autora, seguindo instruções do golpista, acabou por efetuar as transações impugnadas. Tal circunstância rompe o nexo de causalidade entre a atuação do banco e o prejuízo sofrido, afastado a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Resta, portanto, caracterizada a excludente de responsabilidade de culpa exclusiva do consumidor, uma vez que os apelados agiram com negligência e não adotaram as cautelas esperadas do “cidadão médio” o que, nos termos do art. 14, §3º, inciso II da legislação consumerista vigente, elide a responsabilidade da instituição bancária, tratando-se de fortuito externo.

E, inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais.

Nesse sentido, já decidiu este Eg. Tribunal:

**DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. INOCORRÊNCIA. I. CASO EM EXAME. 1. O recurso. Apelação do réu contra a sentença que julgou parcialmente procedente a demanda, para declarar a inexigibilidade de qualquer débito relacionado ao contrato de empréstimo indicado e condená-lo na restituição, em dobro, dos valores indevidamente descontados. II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO: 2. A questão em discussão consiste em saber se há nexos de causalidade entre o prejuízo experimentado pelo autor e a conduta da instituição financeira. III. RAZÕES DE DECIDIR. 3. Trata-se de fraude conhecida como Golpe da Falsa Central de Atendimento. Transferência de conta bancária e realização de um empréstimo consignado. O autor, ao ser contatado por pessoa que se apresentou como preposto do banco, oferecendo-lhe empréstimos bancários, solicitou auxílio para cancelar cartão consignado. Após ser convencido a realizar cadastro junto ao banco réu, acessou link enviado, seguindo orientação de pessoa desconhecida, realizando assinatura por biometria facial. O requerente não agiu com cautela, pois ao que tudo indica, a partir de link gerado pelo estelionatário, permitiu acesso remoto à sua conta bancária, por meio de aplicativo malicioso. As operações questionadas ocorreram a partir da utilização do aparelho do autor, que ao clicar em link malicioso, por orientação do meliante, acabou por fragilizar o sistema, dando azo às contratações e transferência bancária. Autor que ludibriado, caiu em golpe de engenharia social induzido por terceiro estelionatário que se passava por preposto do requerido. Não se verifica nexos de causalidade entre o prejuízo experimentado pelo autor e a conduta do réu. Não há qualquer prova de que o réu tenha tido ingerência na situação vivenciada. O demandante agiu com ausência de cautela ao acreditar na ligação recebida, sem qualquer confirmação junto ao banco. Fortuito externo que afasta a responsabilidade da instituição financeira, consoante leitura que se extrai da Súmula 479 do STJ. Precedentes desta Câmara. IV. DISPOSITIVO E TESE. 4. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000725-68.2024.8.26.0280; Relator (a): Hélio Marquez de Farias; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itariri - Vara Única; Data do Julgamento: 08/07/2025; Data de Registro: 08/07/2025)**

**“DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. FORNECIMENTO DE DADOS PELO CONSUMIDOR. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE DO BANCO. INEXISTÊNCIA DE FORTUITO INTERNO. REFORMA DA SENTENÇA. APELO DO BANCO PROVIDO. RECURSO ADESIVO INTERPOSTO PELO PATRONO DO AUTOR PREJUDICADO. I. CASO EM EXAME Ação ajuizada por Elias de Jesus Duarte em face de Nu Pagamentos S.A., visando à devolução de R\$ 4.836,84, decorrentes de transações fraudulentas realizadas após o autor fornecer dados a terceiros que se passaram por funcionários do banco. A sentença julgou procedente o pedido, condenando o banco à restituição dos valores e ao pagamento de indenização por danos morais. O banco apela, alegando culpa exclusiva do autor, que forneceu espontaneamente seus dados a golpistas. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em verificar se há responsabilidade do banco pela fraude ou se o evento danoso decorreu de culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexos causal e afastando o dever de indenizar. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ. Entretanto, essa responsabilidade é afastada quando o dano decorre de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, rompendo o nexos causal. No caso concreto, o próprio autor reconhece que forneceu dados pessoais e acessou link enviado por fraudadores. Tal conduta caracteriza negligência e configura culpa exclusiva da vítima, afastando a responsabilidade do banco. Não há indícios de falha na segurança do sistema bancário ou de envolvimento da instituição financeira na fraude, inexistindo o chamado fortuito interno. O entendimento consolidado no Tribunal de Justiça de São Paulo e no Superior Tribunal de Justiça estabelece que, em fraudes desse tipo, a responsabilidade do banco somente se configura quando há falha no sistema de segurança ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais da instituição financeira.**

**IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido para reformar a sentença e julgar improcedente o pedido inicial. Tese de julgamento: A responsabilidade civil do banco é afastada quando o consumidor, de forma negligente, fornece seus dados pessoais a terceiros fraudadores, rompendo o nexos causal entre o dano e a atuação da instituição financeira. O**

*fortuito interno somente se configura quando há falha na segurança do sistema bancário ou direcionamento do consumidor ao fraudador por meio dos canais oficiais do banco. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II; Código de Processo Civil, art. 373, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp n. 2.653.859/SC, Rel. Min. Raul Araújo, Quarta Turma, j. 21/10/2024. TJSP, Apelação Cível nº 1014601-31.2023.8.26.0020, Rel. Des. Régis Rodrigues Bonvicino, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 27/02/2025. TJSP, Apelação Cível nº 1000886-41.2022.8.26.0315, Rel. Des. José Marcos Marrone, 23ª Câmara de Direito Privado, j. 30/08/2023.” (TJSP; Apelação Cível 1180001-51.2023.8.26.0100; Relator (a): Maria Fernanda de Toledo Rodvalho; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 25ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/03/2025; Data de Registro: 12/03/2025)*

A esse respeito também já se posicionou esta Turma III do Núcleo 4.0 em casos semelhantes:

*“RESPONSABILIDADE CIVIL – SERVIÇOS BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos material e moral – “Golpe da falsa central” – Envio de links e informações por meio de aplicativo Whatsapp, que foram seguidos pelo correntista – Transferências via “pix” para crédito em conta bancária de terceiro desconhecido efetuadas voluntariamente – Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da instituição financeira a caracterizar falha na prestação de serviços – Fortuito externo que exclui o dever de indenizar – Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Incabíveis as pretendidas restituição dos valores e indenização por dano moral – Recurso da instituição financeira provido e prejudicado o do autor.” (TJSP; Apelação Cível 1008963-40.2024.8.26.0292; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/05/2025; Data de Registro: 23/05/2025)*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame 1. Recurso de apelação interposto por Alfredo Capato Roldan contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade de débito contra Banco Itaú S/A. O autor alega ter sido vítima de fraude, resultando em dívidas de R\$ 168.550,00, decorrentes de empréstimos realizados sob coação de suposto funcionário do banco. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição bancária deve ser responsabilizada por fraude cometida por terceiros, que induziram o autor a realizar empréstimos e transferências bancárias. III. Razões de Decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, com o banco como fornecedor e o autor como consumidor final, conforme o Código de Defesa do Consumidor. 4. O autor foi induzido a realizar operações financeiras por estelionatários, sem que houvesse falha nos sistemas de segurança do banco. A responsabilidade objetiva do banco não se aplica, pois o dano decorreu de fortuito externo. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Majoração dos honorários de sucumbência para 13% do valor da causa. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco não se aplica em casos de fraude por terceiros sem falha nos sistemas de segurança. 2. A culpa exclusiva do consumidor e de terceiros afasta a responsabilidade da instituição financeira. No caso, o contato do autor com a instituição financeira se deu fora dos canais oficiais (Golpe da Central de Atendimento – via Whatsapp). Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º, 14, §3º, II. Código de Processo Civil, art. 85, § 11º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2023. STJ, REsp nº 662.272-RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.” (TJSP; Apelação Cível 1121485-38.2023.8.26.0100; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional III - Jabaquara - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE AUTORA. I. CASO EM EXAME. Autora alega ter sido vítima do “golpe da falsa central de atendimento”, em que há contato via telefone de suposto funcionário da ré informando sobre*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*algum erro no sistema e necessidade de adoção de procedimento de segurança que resulta em operação bancária em valor significativo. Sentença de improcedência. Recurso do autor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. 4. A questão em discussão consiste em determinar a responsabilidade pelo prejuízo sofrido pela parte autora. III. RAZÕES DE DECIDIR. 5. Relação de consumo. Pagamento de título que não foge ao perfil de consumo. Falta de cuidado mínimo do correntista ao fazer o crediário, atendendo orientação do golpista. Pagamento sucessivo que foi detectado pelo Banco, em sistema de prevenção a fraude, com envio de SMS e bloqueio de conta. Seguente liberação operada pelo correntista, com o pagamento, em favor de pessoa física, em conta estranha à requerida, junto a outra Financeira. Inexistência de mínima indicação de vazamento de dados. Culpa exclusiva da vítima que exclui a responsabilidade da Financeira. IV. DISPOSITIVO. 7. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1003901-89.2024.8.26.0010; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/06/2025; Data de Registro: 27/06/2025)*

Diante do exposto, e considerando o mais que dos autos consta, de rigor a reforma da r. sentença, para julgar a ação **IMPROCEDENTE** e, em consequência a extinção do processo, com resolução do mérito, na forma do art. 487, I, do CPC.

Em razão da sucumbência, CONDENO os autores no pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa, com fundamento no art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Por fim, para se evitar questionamentos desnecessários, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado o entendimento do C. STJ, segundo o qual **“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida”** (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO.**

**DANIELLA CARLA RUSSO**  
**Relatora**