



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000167953**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001374-16.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante MARIA HELENA FERREIRA GASPAR (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e MUNICÍPIO DE ATIBAIA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado 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 PAULO ALCIDES (Presidente), MIGUEL PETRONI NETO E DÉCIO RODRIGUES.

São Paulo, 3 de março de 2026.

**PAULO ALCIDES**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



**VOTO N. 56109**

**APELAÇÃO CÍVEL N. 1001374-16.2025.8.26.0048**

**COMARCA: ATIBAIA**

**APELANTE: MARIA HELENA FERREIRA GASPAR**

**APELADO: ITAÚ UNIBANCO S.A. E**

**PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA DE  
ATIBAIA**

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Alegação de operações bancárias fraudulentas. Improcedência. Inconformismo da autora. Desacolhimento. Concretização de eventual fraude por culpa exclusiva da requerente, que permitiu que terceira pessoa tivesse acesso ao seu celular. Comprovadas diversas transferências via Pix para a própria demandante, imediatamente após a realização do empréstimo. Ausente ilícito praticado pelos réus. Falha na prestação dos serviços não demonstrada. Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, pois não agiu com as cautelas mínimas na guarda de seus dados bancários. Sentença mantida.  
RECURSO DESPROVIDO.

MARIA HELENA FERREIRA LIMA interpõe recurso de apelação contra a r. sentença de improcedência (fls. 146/155), proferida na ação declaratória de inexistência de débito cumulada com obrigação de fazer e indenização por danos morais, proposta contra ITAÚ UNIBANCO S.A. e MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA DE ATIBAIA.

Sustenta, em síntese, ter sido vítima de fraude, uma vez que terceira pessoa, identificada com crachá da Prefeitura de Atibaia, teve acesso ao seu celular para efetivação de cadastro objetivando o recebimento de cesta básica, ocasião em

que contraiu empréstimo perante a instituição financeira ré. Considera ter havido defeito na prestação do serviço oferecido pelo banco, sendo objetiva a sua responsabilidade, uma vez que se trata de relação consumerista (fls. 163/174).

Contrarrrazões (fls. 183/190 e 191/196).

É o relatório.

A autora, consoante a r. sentença, alega *"ter sido vítima de golpe de terceiro que, se passando por funcionário da Prefeitura de Atibaia, foi até à sua residência, dizendo que seria beneficiada mensalmente com a entrega de cesta básica, tendo solicitado acesso ao seu telefone para a concretização do cadastro, momento em que a fraude ocorreu, com a realização de empréstimo e transferência. Ressalta que a mesma pessoa retornou em outra oportunidade, próximo ao natal de 2024, levando outra cesta básica, bem como acessando o celular da requerente novamente; que, ao tentar tirar o extrato de sua conta, verificou tratar-se de fraude, ao que registrou boletim de ocorrência junto à autoridade policial, bem como procurou auxílio junto à instituição financeira mencionada, sem sucesso, que lhe causou danos morais."* (fl. 146)

O recurso não comporta provimento.

Embora as normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor sejam aplicáveis ao caso, ausentes elementos que possibilitem reconhecer o direito do requerente.

Isso porque não restou demonstrado tenha a demandante adotado os cuidados mínimos necessários com a guarda de seus dados bancários, porque permitiu que suposta funcionária da Prefeitura de Atibaia tivesse acesso ao seu celular e efetivasse as transações impugnadas.

Aliás, possível constatar que o empréstimo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no valor de R\$ 6.960,51 foi contraído em 04.12.2024, às 17:38:56, sendo certo que às 17:39:41 foi realizada uma transferência via PIX para a própria autora no montante de R\$ 5.000,00; pouco tempo depois, às 20:04:37, outro Pix foi efetuado a favor da requerente, no montante de R\$ 1.000,00 (fls. 76/78 e 80).

Anote-se, ainda, ter a instituição financeira ré demonstrado que no dia seguinte, em 05.12.2014, às 06:06:00, nova transferência através de Pix para a autora, no importe de R\$ 5.000,00 (fl. 81).

Acrescenta-se, como bem pontuou o d. Juízo de primeiro grau:

*"O fato de que algumas transferências bancárias via PIX terem sido feitas para conta da própria titularidade da autora, ainda que mantida junto a outra instituição financeira, praticamente aniquilaram a vigilância da instituição financeira pagadora, não se podendo tomar como movimentação suspeita a atrair a adoção, pelo réu Banco Itaú, de conduta cautelar a demandar bloqueio preventivo das referidas transferências.*

*Diga-se mais.*

*Não há nos autos mínima demonstração ao encargo da autora, no caso, de que tivesse levado ao conhecimento do banco réu a notícia da fraude denunciada a viabilizar o acionamento do Mecanismo Especial de Devolução previsto na Resolução nº 1/2020 do BACEN tão logo constatada sua ocorrência, mas tão somente mais de 1 mês depois (fls. 29/30), o que,*

*somada à circunstância acima destacada, leva a crer que não há falha na prestação de serviço que possa ser imputada ao réu Banco Itaú.*

*Somado a tais fatos, inexistem nos autos, outrossim, prova do suposto contato da pessoa que se passou por funcionária da Prefeitura de Atibaia, tampouco demonstração de que houvesse relaxamento no sigilo de dados da autora pelo réu a viabilizar a fraude denunciada, cumprindo destacar, a bem da verdade que, no caso dos autos, o sucesso da empreitada criminosa se deu, exclusivamente, pela ausência de cautela da autora, máxime pela estranheza manifesta do procedimento sugerido pela fraudadora, não havendo qualquer nexo de causalidade por ato imputável aos réus.*

*Além disso, no Boletim de Ocorrência (fls. 21/22), a requerente não menciona que a fraudadora tenha se apoderado e manuseado seu aparelho celular, tendo apenas consignado que a criminosa, nas duas visitas, tirou fotografias de sua pessoa.” (fls. 150/151)*

Assim, se fraude houve, foi por culpa exclusiva da autora, não se vislumbrando, portanto, falha na prestação dos serviços por parte dos demandados, sendo certo que a falta de cautela da requerente na guarda de seus dados pessoais e bancários afasta a responsabilidade do fornecedor, a teor do disposto no art. 14, §3º, II e III, do CDC.

Inexistindo prova de ato ilícito por parte dos requeridos, de rigor a improcedência dos pedidos.

Concluindo, mantenho a sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

A verba honorária, arbitrada em 10% do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

valor atualizado da causa, é majorada para 20% sobre a mesma base de cálculo, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC, ressalvada a benesse legal.

Por derradeiro, para evitar a costumeira oposição de embargos declaratórios voltados ao prequestionamento, tenho por discutidos, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais citados e argumentos deduzidos no recurso interposto.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

**PAULO ALCIDES AMARAL SALLES**

Relator