



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000047797

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001695-15.2024.8.26.0136, da Comarca de Cerqueira César, em que é apelante EDILSON PEREIRA DE CARVALHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS E LÉA DUARTE.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

ROSANA SANTISO

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1001695-15.2024.8.26.0136

Apelante: Edilson Pereira de Carvalho

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: Cerqueira César

Voto nº 5.353

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. PAGAMENTO DE BOLETOS MEDIANTE ENGENHARIA SOCIAL. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIROS. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos indenizatórios formulados em face de instituição financeira, em razão de prejuízos decorrentes de golpe praticado por terceiros, consistente no pagamento de dois boletos após contato fraudulento por mensagens e chamada de vídeo, sob a falsa alegação de cancelamento de compra e empréstimo vinculados ao cartão de crédito do consumidor.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se há responsabilidade civil da instituição financeira pelos prejuízos suportados pelo consumidor vítima do denominado “golpe do falso funcionário”.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Reconhece-se a existência de relação de consumo entre as partes, atraindo a incidência das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ).

4. As provas constantes dos autos, contudo, demonstram a inexistência de falha na prestação do serviço pela instituição financeira, não se configurando fortuito interno apto a ensejar sua responsabilização.

5. O próprio autor, ao receber contato de remetente desconhecido, realizou os pagamentos voluntariamente por meio do aplicativo bancário, sem adotar cautelas mínimas de verificação junto à instituição financeira.

6. Não há comprovação de invasão do aplicativo bancário, de vazamento de dados pessoais imputável ao banco, nem de utilização de informações sigilosas pelo fraudador.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7. As transferências realizadas não apresentam excepcionalidade apta a acionar mecanismos automáticos de segurança, por se tratar de apenas duas operações, em valores compatíveis com o limite de crédito do autor e realizadas com intervalo temporal razoável.

8. Inexiste prova de que o autor tenha adotado providências administrativas tempestivas para impedir a consumação do golpe, sendo certo que eventual comparecimento à agência ocorreu após a compensação dos boletos.

9. Configurada a culpa exclusiva do consumidor e de terceiros fraudadores, rompe-se o nexo causal necessário à responsabilização objetiva da instituição financeira.

IV. DISPOSITIVO

10. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo autor em face da sentença de fls. 305/308, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido inicial, declarando extinto o feito, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em razão da sucumbência, condeno o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios ao patrono dos réus, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observando-se, no presente caso, a gratuidade concedida ao autor às fls. 84/86.*”.

Sustenta o recorrente às fls. 311/322, em síntese, que:

a) foi vítima do golpe do falso funcionário; b) é inconteste a relação de consumo entre as partes, o que atrai a aplicação do Código de Defesa do Consumidor; c) o prestador de serviços responde objetivamente pelos danos causados aos consumidores; d) a fraude da qual foi vítima caracteriza-se como fortuito interno; e) incide no caso o entendimento firmado na Súmula 479 do STJ; f) o golpista utilizava crachá e logotipo do banco, além de mencionar informações sobre supostas tentativas de compras e empréstimos no seu cartão; g) tais elementos sugerem uma falha no sistema de segurança da instituição financeira; h) a responsabilidade do banco abrange a segurança do ambiente transacional e a prevenção de fraudes que exploram sua própria marca e a confiança nela depositada; i) sob forte pressão, foi induzido a acreditar que falava com o banco, não sendo razoável exigir análise detalhada da

situação naquele momento; j) os comprovantes de pagamento dos boletos são os próprios lançamentos na fatura do cartão; k) competia à parte requerida comprovar que suas medidas de segurança eram eficazes e que a fraude não decorreu de qualquer vulnerabilidade, interna ou externa, relacionada à sua marca ou aos seus sistemas; l) a reforma da sentença para deferir a tutela de urgência é medida de justiça; m) faz jus à indenização por dano moral *in re ipsa*, no valor de R\$ 10.000,00. Pede o provimento do recurso para que os pedidos formulados na inicial sejam julgados procedentes.

Contrarrrazões do recorrido às fls. 331/340, pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso não comporta acolhimento.

A questão dos autos cinge-se à análise de haver ou não responsabilidade da instituição financeira ré em indenizar o autor, vítima do coloquialmente chamado “golpe do falso funcionário”, de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

Conforme se extrai da petição inicial, o requerente relata que, em 20/05/2024, recebeu mensagem de texto informando acerca de suposta compra realizada com seu cartão de crédito, bem como de tentativa de contratação de empréstimo pessoal. Aduz que a fotografia da pessoa que entrou em contato continha crachá do banco e respectivo logotipo. Narra que o suposto funcionário informou que o cancelamento de ambas as operações dependeria da realização do pagamento de dois boletos. Para tanto, foi realizada uma chamada de vídeo via *WhatsApp*, na qual o falso preposto da instituição financeira o orientou a efetuar pagamentos nos valores de R\$ 2.900,00, às 15h54, e R\$ 2.600,00, às 17h49 (fls. 4 e 32). Após a realização dos trâmites, ao tentar novo contato e não conseguir acessar o aplicativo, percebeu que havia sido vítima de golpe.

Inicialmente, cabe reconhecer que a hipótese tratada nestes autos consiste em evidente relação consumo, pois a parte autora é destinatária

final e econômica dos serviços prestados pela instituição de pagamento, ora fornecedora dos serviços, incidindo a Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso em exame, contudo, as provas apresentadas pelo próprio consumidor são suficientes para comprovar a inoccorrência de falha na prestação do serviço da instituição financeira ré, inexistindo fortuito interno a ensejar a sua responsabilização.

Por mais lamentável que seja o fato ocorrido com o autor, observa-se que houve descuido inescusável de sua parte, pois, ao receber mensagens de remetente desconhecido, veio a acreditar, sem adotar outras cautelas, que falava com funcionário da instituição financeira, tendo seguido as instruções recebidas, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa, conforme bem pontuado pelo magistrado sentenciante (fls. 306/307):

Depreende-se da própria exordial que o autor mediante ligação de terceiros, disponibilizou seus dados, realizando operações bancárias de pagamento através do próprio aplicativo bancário sem que tivesse tido o cuidado de checar junto a Instituição Bancárias as informações prestadas pelos golpistas.

Nota-se que às fls. 33/34, onde constam as mensagens recebidas pelo autor, não há qualquer informação prestada pelo suposto atendente relacionada aos dados pessoais e bancários do requerente, mas tão somente mensagens genéricas solicitando a escolha de opções, o que afasta eventual possibilidade de contribuição interna das autoras no vazamento de dados do requerente que pudessem ter facilitado a aplicação do golpe.

Embora o autor alegue que o funcionário possuía crachá com o logo dos réus não juntou qualquer imagem nesse sentido, pelo contrário, ainda em relação as mensagens juntadas (fls. 33/36), verifica-se a ausência de foto do contato.

Nota-se ainda, especificamente à fl. 33, que o aplicativo informa um número de telefone diverso do número da central dos demandados, com base em outro país, no caso, Estados Unidos da América.

Por certo, é dever da instituição financeira prover a segurança e serviços adequados aos seus clientes. Dentre os deveres de segurança, se encontra aquele de evitar ou minimizar desfalques aos seus consumidores em razão de fraudes perpetradas por terceiros, sendo um vetor o perfil de transações do correntista. Entretanto, para que as transações se configurem como fora do perfil não basta que elas sejam inéditas em relação ao correntista ou que apenas sejam realizadas de forma não usual ou em valores simplesmente maiores do que se costuma transacionar; é necessária uma excepcionalidade capaz de chamar a atenção

dos setores responsáveis, tais como várias movimentações em valores notoriamente exorbitantes em relação ao regularmente realizado e em curtíssimo período ou a obtenção de diversas modalidades de crédito de forma concomitante.

O que se observa no caso dos autos, todavia, é que houve a realização de apenas duas transferências, as quais não se revelam de valor exorbitante (R\$ 2.900,00 e R\$ 2.600,00) ou atípicas, especialmente por respeitarem o limite de crédito do requerente (R\$ 10.160,00 – fl. 30) e pelo intervalo de quase duas horas entre as operações (fls. 4 e 32).

Não se ignora, ademais, que o requerente deixou de apresentar qualquer prova das diligências administrativas que afirma ter realizado para evitar a consumação do golpe (fl. 5). E ainda que se admita que ele tenha comparecido à agência bancária do réu em 24/05/2024, certo é que, nessa data, os boletos já haviam sido compensados e os valores disponibilizados aos golpistas, tornando ineficaz qualquer medida que a instituição requerida pudesse adotar.

Demais disso, não se verifica dos autos indícios de que o aplicativo bancário do autor tenha sido invadido por terceiros. A troca de mensagens com o fraudador, em verdade, revela que o requerente, ainda que ludibriado, colaborou para a consumação do golpe, sem que fosse necessária a invasão de seu dispositivo celular.

E conforme consignado no trecho da r. sentença acima transcrito, inexistem nos autos qualquer indicativo de vazamento de dados pessoais do consumidor que possa ser atribuído à instituição ré – ou mesmo informação sobre quais dados teriam sido vazados.

Depreende-se, dessa forma, que houve culpa exclusiva da parte autora e de terceiros fraudadores nos fatos narrados, e não da instituição requerida, até porque a atividade bancária seria inviabilizada se toda transação devesse ser confirmada de forma presencial ou por contato direto, além das metodologias de autenticação consistentes em *tokens*, senhas etc.

Salienta-se que, para que se configure a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, é necessário que haja comprovação de conduta, do dano e do nexo causal entre a conduta e o dano. No entanto, nenhuma conduta da instituição financeira ré, comissiva ou omissiva, possui



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

nexo de causalidade com os danos sofridos pelo consumidor, decorrentes exclusivamente de conduta de terceiros fraudadores e de sua própria falta de zelo, razão pela qual é de rigor a manutenção do decreto de improcedência.

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11 do CPC – *observada gratuidade concedida no feito (fls. 84/86)*.

Atentem as partes para o detalhe 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 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA