



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000187195**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001876-39.2025.8.26.0505, da Comarca de Ribeirão Pires, em que é apelante IRENE BELMONTE DA SILVA ROSSATI, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**MÁRCIA TESSITORE**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1001876-39.2025.8.26.0505

Relator: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: **Irene Belmonte da Silva Rossati**

Apelado(a): **Itaú Unibanco S/A**

Comarca: **Ribeirão Pires - 3ª Vara**

Juiz(a): **Dr(a). Bruno Igor Rodrigues Sakaue**

Voto n.º **6313**

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. Apelação contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de inexistência de débito, indenização por danos morais e restituição de valores, reconhecendo fortuito externo e culpa exclusiva da autora pelos prejuízos. A sentença reconheceu que os prejuízos decorreram de fraude por terceiros, caracterizando fortuito externo, sem falha imputável à instituição financeira. As transações foram realizadas com credenciais da autora, em ambiente legítimo, sem sinais de irregularidade que justificassem bloqueio pelo banco. DISPOSITIVO: RECURSO DESPROVIDO.**

Cuida-se de apelação interposta por IRENE BELMONTE DA SILVA ROSSATI, contra sentença proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais e restituição de valores ajuizada em face de ITAÚ UNIBANCO S.A., que julgou improcedentes os pedidos iniciais, reconhecendo a ocorrência de fortuito externo e a culpa exclusiva da autora pelos prejuízos narrados.

Houve apresentação de contrarrazões, conforme certificado.

O pedido de gratuidade formulado em sede recursal foi impugnado.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Inicialmente, ante a inexistência de evidência de capacidade econômico-financeira, associado aos documentos já apresentados, defiro em favor da Apelante, a gratuidade. Tarjem-se os autos.

No mais, o recurso não comporta provimento.

A r. sentença deve ser integralmente mantida, pois examinou de forma adequada o conjunto probatório e aplicou corretamente o direito à espécie. No caso concreto, restou suficientemente demonstrado que os prejuízos experimentados pela autora decorreram de fraude praticada por terceiros, mediante técnica de engenharia social, sem qualquer participação ou falha imputável à instituição financeira demandada.

Com efeito, a modalidade de estelionato descrita, vulgarmente conhecida como “golpe da falsa central de atendimento”, constitui fato alheio à atividade bancária propriamente dita, caracterizando fortuito externo, apto a romper o nexo de causalidade.

Trata-se de expediente amplamente divulgado pelos meios de comunicação e reiteradamente objeto de alertas e campanhas educativas promovidas pelas próprias instituições financeiras, o que impõe ao consumidor o dever mínimo de cautela e diligência na condução de suas operações.

No caso, as transações impugnadas foram realizadas mediante a utilização regular das credenciais pessoais da própria autora, com validação por senha e dispositivo de segurança, em ambiente legítimo do aplicativo bancário.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Do ponto de vista sistêmico, as operações ostentavam aparência de regularidade, não sendo razoável exigir que a instituição financeira bloqueasse movimentações expressamente autorizadas pelo titular da conta, sob pena de violar a própria natureza do serviço prestado.

A conduta da autora, conforme bem destacado na sentença, foi determinante para a consumação do dano.

Mesmo diante de sinais evidentes de anormalidade, como o suposto bloqueio de cartão e a exclusão do aplicativo, deixou de adotar providências imediatas junto aos canais oficiais do banco, permitindo que os estelionatários prosseguissem com as operações.

Tal omissão revela falta de diligência incompatível com o padrão mínimo de cuidado exigível, configurando culpa exclusiva da consumidora.

Não se verifica, ao demais, cerceamento de defesa ou nulidade processual.

A controvérsia foi corretamente resolvida com base na prova documental existente, suficiente para o julgamento da causa, sendo desnecessária a produção de prova pericial para a aferição da regularidade de transações cuja autoria foi validada pelas próprias credenciais da correntista.

Tampouco há omissão quanto a pedidos subsidiários, pois a improcedência do pedido principal, fundada na inexistência de responsabilidade da instituição financeira, afasta logicamente as pretensões acessórias e revisionais.

Diante desse cenário, ausente falha na prestação do serviço e caracterizada a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, correta a conclusão do Juízo de origem ao julgar improcedentes os pedidos formulados, não havendo espaço para acolhimento das



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

razões recursais.

Ante o exposto, **VOTO POR NEGAR PROVIMENTO  
ao recurso.**

Em consonância com o disposto no §11 do art. 85 do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários devidos ao advogado da parte vencedora para 12% do valor da causa, respeitando-se a gratuidade ora concedida.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

**MARCIA TESSITORE**

RELATORA