



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000040538

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002272-73.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que são apelantes AMANDA SILVA MENEZES, ANA CARLA HIDALGO UCHOAS e JAIME PEDRO DO NASCIMENTO NETO, são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e THALES HENRIQUE MARTINS BORBA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu, prejudicado o do autor. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2026.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 0181

APELAÇÃO CÍVEL: 1002272-73.2024.8.26.0562

RECORRENTES: Amanda Silva Menezes (corrê); Ana Carla Hidalgo Uchoas e Jaime Pedro do Nascimento Neto (autores)

RECORRIDO(A): Itaú Unibanco S.A. e outros

COMARCA DE ORIGEM: 8ª Vara Cível da Comarca de Santos

APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO INDENIZATÓRIA – FRAUDE EM NEGOCIAÇÃO DE VEÍCULO – TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS A TERCEIROS – RESPONSABILIDADE CIVIL – CORRÉ QUE ALEGA FRAUDE DOCUMENTAL – AUSÊNCIA DE PROVA DE PARTICIPAÇÃO NO GOLPE – BOA-FÉ DEMONSTRADA – IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS EM RELAÇÃO À CORRÉ – INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DO BANCO – OPERAÇÕES REALIZADAS COM USO REGULAR DE SENHA E TOKEN – CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO – ART. 14, § 3º, II, DO CDC – MANUTENÇÃO DA SENTENÇA QUANTO À INDENIZAÇÃO FIXADA – RECURSO DOS AUTORES DESPROVIDO – RECURSO DA CORRÉ PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença (fls. 387/397), que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória proposta por Ana Carla Hidalgo Uchoas e Jaime Pedro do Nascimento Neto em face de Amanda Silva Menezes e Thales Henrique Martins Borba, condenando os réus solidariamente ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, fixando o *quantum* indenizatório em R\$ 10.000,00, além de honorários sucumbenciais, nos termos do art. 85 do CPC.

A corrê Amanda Silva Menezes interpõe apelação (fls. 401/404), sustentando, em síntese, que também foi vítima da fraude, pois terceiros teriam aberto contas em seu nome sem consentimento, utilizando seus dados para praticar o golpe. Requer a reforma da sentença para afastar sua condenação, alegando ausência de culpa e inexistência de nexo causal.

Os autores, por sua vez, interpõem apelação (fls. 405/414), buscando a

responsabilização integral do Banco Itaú, sob o argumento de que houve omissão na prevenção e reversão das transferências, mesmo após comunicação imediata, bem como a majoração da indenização por danos morais, invocando a aplicação do CDC e a solidariedade na cadeia de consumo.

Em contrarrazões (fls. 422/438), o recorrido Banco Itaú pugna pela manutenção da sentença, defendendo a inexistência de falha na prestação do serviço bancário e a responsabilidade solidária dos réus, afastando culpa exclusiva do consumidor.

É o relatório.

Restou incontroverso nos autos que os autores foram vítimas de golpe em negociação de veículo, realizando transferências que totalizaram R\$ 65.000,00 aos terceiros fraudadores, em decorrência de falso anúncio de veículo. A controvérsia recursal cinge-se à responsabilidade da corré Amanda, que alega ter sido vítima de fraude documental, assim como na eventual extensão da responsabilidade do Banco Itaú, arguida pelos autores em sua tese recursal.

De proêmio, no tocante à apelação da corré Amanda é de se ressaltar que, a relação jurídica entre os autores e a corré não se enquadra no conceito de relação de consumo previsto nos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, pois não há fornecimento de produto ou serviço por parte desta ré.

Dita relação jurídica é regida pelo Direito Civil e Penal, pois se trata de um ato ilícito (fraude/estelionato), e não de uma transação comercial protegida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Deste modo, tratando-se de pessoa física indicada como titular de conta bancária supostamente utilizada por terceiros para recebimento de valores, **não se aplica a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC**, permanecendo hígida a regra geral do art. 373, I, do CPC:

“Art. 373: O ônus da prova incumbe: I – ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito; II – ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.”

Portanto, competia aos autores comprovar o fato constitutivo (participação ou anuência da ré) e à apelante demonstrar o fato impeditivo alegado (fraude na abertura da conta ou ausência de ciência da existência da conta bancária e de suas

movimentações), ressaltando-se que, nesta hipótese, a má-fé não pode ser presumida, sob pena de violação ao princípio da presunção de inocência e da boa-fé objetiva (art. 422 do CC).

No caso em comento, a corré Amanda Silva Menezes sustenta que também foi vítima da fraude, alegando que terceiros abriram contas em seu nome sem consentimento, utilizando seus dados para praticar o golpe, e juntou boletim de ocorrência às fls. 333/336, no qual relata ter tomado ciência da demanda apenas quando foi citada em julho de 2024, afirmando desconhecer a negociação do veículo. Ressalta que, tão logo soube, registrou a ocorrência, o que indica conduta compatível com a boa-fé. Consta ainda nos autos que diversas contas foram abertas em nome da apelante no ano de 2022 (fls. 331/332), circunstância que reforça a plausibilidade da alegação de fraude documental e sugere um padrão de falsidade ideológica, afastando a presunção de má-fé.

Como dito, é certo que não se aplica à corré Amanda a disciplina do Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual não incide a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC. Aplica-se, portanto, a regra geral do art. 373 do CPC, segundo a qual competia aos autores comprovar o fato constitutivo de seu direito e à ré demonstrar o fato impeditivo alegado.

Embora haja prova do depósito em conta vinculada ao CPF da apelante (fls. 34), esse elemento, por si só, não autoriza a presunção de sua participação ativa no golpe, sobretudo diante da ausência de demonstração de movimentação em benefício próprio e da falta de esclarecimento sobre o destino dos valores, cuja apuração foi prejudicada pela ausência de resposta ao ofício expedido pelo juízo de origem a fls. 367, que determinava ao Banco Stone a apresentação dos extratos e esclarecimentos sobre a natureza da fraude que ensejou o encerramento da conta.

Ressalta-se que tais esclarecimento poderiam revelar, até mesmo, a possível responsabilidade desta instituição financeira no evento danoso, porquanto eventual abertura irregular da conta enseja a concorrência de culpas entre a vítima – que aderiu aos direcionamentos do golpista – e do banco – que não empregou os esperados meios de segurança para a lícita abertura da conta.

O boletim de ocorrência juntado, ainda que unilateral, aliado à informação sobre múltiplas contas abertas em nome da ré, indica que ela pode ter sido vítima de esquema fraudulento, e não autora da conduta ilícita.

Diante da ausência de prova robusta da anuência da ré e da plausibilidade da fraude documental, somada à conduta compatível com a boa-fé, não há elementos suficientes para manter a condenação. A responsabilidade civil exige demonstração do nexo causal e da conduta culposa ou dolosa, o que não se verifica no caso concreto.

Quanto à apelação dos autores, embora seja incontroverso que houve comunicação ao banco acerca da fraude, as provas indicam que as transações ocorreram mediante uso regular de senha pessoal e token, sem qualquer vulnerabilidade técnica ou falha sistêmica imputável à instituição financeira (fls. 65/70).

Conforme consignado na sentença, *“não há prova de invasão de conta, clonagem de cartão ou qualquer defeito no serviço bancário”* (fls. 387/397).

A jurisprudência do STJ, consolidada na Súmula 479, impõe responsabilidade objetiva por fortuito interno, mas não afasta a excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC, quando caracterizada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No caso, as operações foram realizadas pelo próprio correntista, ainda que induzido em erro, circunstância que rompe o nexo causal com a conduta do banco.

Transcreve-se o dispositivo legal aplicável:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços (...). § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.” (Código de Defesa do Consumidor).

Diante disso, não se vislumbra fundamento para responsabilização adicional do banco, tampouco para majoração da indenização fixada, que se mostra adequada à extensão do dano e aos parâmetros jurisprudenciais.

Por essas razões, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da corré Amanda Silva Menezes para julgar improcedente a ação em relação a ela, e nego provimento ao recurso dos autores, mantendo a sentença nos demais termos proferidos.

Com a reforma da sentença e a improcedência dos pedidos em relação à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

corrê, fica esta excluída do ônus sucumbencial fixado na respeitável sentença, que segue mantida nos demais termos.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos os dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal. Observo, ainda, que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, sendo, portanto, desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Fabiana Calil Canfour de Almeida
Relatora