



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000138582

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002647-58.2023.8.26.0417, da Comarca de Paraguaçu Paulista, em que é apelante SUELY RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 23ª 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 TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), JOSÉ MARCOS MARRONE E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 25 de fevereiro de 2026.

EMÍLIO MIGLIANO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível 1002647-58.2023.8.26.0417
Relator: Emílio Migliano Neto
Apelante: Suely Rodrigues
Apelado: Itaú Unibanco S/A
Juízo de origem: 2ª Vara do Foro da Comarca de Paraguaçu Paulista
Voto 8.774-EMN-rlm

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória por danos material e moral. Golpe do “whatsapp”. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Improcedência mantida. Transferência via pix realizada a terceiro desconhecido, mediante mensagem recebida por aplicativo de mensagens, acreditando tratar-se de sua filha. Responsabilidade da instituição financeira não configurada. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fraude decorrente de culpa exclusiva da vítima. Fortuito externo caracterizado. Sentença mantida. Majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.
RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de Apelação Cível (fls. 215/222) interposto por Suely Rodrigues contra a sentença fls. 207/212, cujo relatório se adota, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 2ª Vara do Foro da comarca de Paraguaçu Paulista, Doutor Arnaldo Luiz Zasso Valderrama, por meio da qual julgou improcedente a ação indenizatória por danos material e moral ajuizada pela autora em face de Itaú Unibanco S.A.

Inconformada, sustenta a apelante, em síntese: (a) a necessidade de inversão do ônus da prova; (b) a existência de falha na prestação dos serviços bancários, que teria possibilitado a abertura e a movimentação de conta para fins ilícitos; (c) a responsabilidade objetiva da instituição financeira; e (d) a configuração de danos material e moral. Ao final, requer o provimento do recurso.

Às fls. 226/235, o banco apelado apresentou contrarrazões, nas quais argui, preliminarmente, a ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, sustenta a manutenção da r. sentença, sob o argumento de que o evento decorreu de fortuito externo, inexistindo falha na prestação do serviço. Requer, assim, o não provimento do apelo.

À causa foi atribuído o valor de R\$ 18.149,91, em 06



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

de julho de 2023.

Não consta oposição ao julgamento virtual.

Os autos vieram conclusos a este Relator.

Encaminhem-se os autos à Mesa para Julgamento Virtual, nos termos da Resolução CNJ nº 591/2024.

É o relatório do essencial.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado, estando dispensado o recolhimento do preparo recursal pela parte apelante, em razão da gratuidade da justiça deferida à fl. 38.

Cuida-se de ação de reparação de danos decorrentes de fraude sofrida pela autora, perpetrada por terceiro, julgada improcedente em primeiro grau.

Inconformada, recorre a parte autora.

Consoante se depreende dos autos, a autora narra que recebeu mensagens, via aplicativo WhatsApp, oriundas de número desconhecido, nas quais o fraudador se identificou como sendo sua filha, induzindo-a a realizar transferência, via PIX, no valor de R\$ 2.687,00, para conta mantida junto ao banco réu. Após a concretização da operação, constatou que havia sido vítima de golpe.

A controvérsia cinge-se à verificação da ocorrência de falha na prestação dos serviços bancários, apta a ensejar a responsabilização da instituição financeira, ou, ao revés, à configuração de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caracterizando fortuito externo.

Respeitadas as razões recursais, o apelo não comporta provimento.

A r. sentença deve ser mantida por seus próprios e bem lançados fundamentos, os quais se adotam como razão de decidir, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça, segundo o qual:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la.”

O Colendo Superior Tribunal de Justiça prestigia tal entendimento, reconhecendo a possibilidade de adoção ou ratificação dos fundamentos da sentença sem que isso implique ausência de fundamentação (REsp nº 662.272/RS, Rel. Min. João Otávio de Noronha; REsp nº 641.963/ES, Rel. Min. Castro Meira; dentre outros).

No caso concreto, a argumentação expendida no recurso não foi suficiente para infirmar a r. sentença, que julgou improcedente a ação indenizatória com base em fundamentação precisa e adequada, nos seguintes termos:

"[...] No caso concreto, em razão da ausência da verossimilhança das alegações, não é o caso de inversão do ônus probatório e a questão deve ser dirimida segundo as regras do Código de Processo Civil, segundo o qual compete ao autor o ônus de provar os fatos constitutivos de seu direito (art. 373, inc. I). Restou incontroverso que a autora realizou voluntariamente a transferência da quantia de R\$ 2.687,00 via PIX para conta bancária mantida pelo banco réu, em nome de Júlio Caike de Jesus (fl.19), após ter sido contactada por fraudadores que se identificaram como sua filha. Os prints das conversas pelo WhatsApp demonstram que a autora foi enganada por golpistas que se aproveitaram de sua boa-fé e preocupação materna (fls.26/35). Não obstante a situação lamentável vivenciada pela requerente, entendo que não há elementos suficientes para responsabilizar a instituição financeira pelos danos alegados. Não se desconhece dos ardis utilizados pelo fraudador. Todavia, faltou à autora cautela e atenção na operação, eis que fraudes mediante mensagens de terceiros se passando por familiares são corriqueiras e amplamente divulgadas. Para a responsabilização do banco, seja por ação ou omissão, havia a necessidade de se demonstrar sua participação ou contribuição para o evento, o que não ocorreu. Dessa forma, não é possível responsabilizar o requerido pela prática do golpe cometido exclusivamente por terceiros, com a direta contribuição da própria vítima, que não teve qualquer cautela ou zelo antes de manter contato com pessoas desconhecidas através de número de telefone duvidoso, além de realizar transferência bancária sem sequer questionar sua origem. É certo que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos seus clientes, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

Superior Tribunal de Justiça, que estabelece: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias." Contudo, tal responsabilidade pressupõe a demonstração de falha na prestação do serviço e nexo causal entre a conduta da fornecedora e o dano experimentado pelo consumidor. No presente caso, esses elementos não se mostram presentes.

Da leitura atenta do trecho acima transcrito a decisão combatida e do conjunto probatório, evidencia-se que a operação de transferência foi realizada voluntariamente pela própria autora, mediante utilização regular de seus dados pessoais, validação por token e confirmação de senha, inexistindo qualquer irregularidade na prestação do serviço bancário.

Embora se reconheça a existência de relação de consumo entre as partes —aplicando-se, em tese, o Código de Defesa do Consumidor —a inversão do ônus da prova não é automática, exigindo a presença de verossimilhança das alegações ou hipossuficiência técnica, o que não se verifica no caso concreto.

Não se constatou falha de segurança, tampouco padrão atípico de movimentação capaz de justificar bloqueio preventivo da operação. A fraude decorreu exclusivamente da conduta de terceiros, aliada à falta de cautela da própria autora, que realizou transferência bancária para pessoa desconhecida, confiando em mensagem recebida por meio de aplicativo de mensagens, sem prévia confirmação da identidade do solicitante.

Configura-se, assim, fortuito externo, caracterizado pela culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC.

A jurisprudência desta E. Corte —inclusive desta 23ª Câmara de Direito Privado — é pacífica no sentido de afastar a responsabilidade das instituições financeiras em hipóteses análogas,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
23ª Câmara de Direito Privado

quando inexistente falha na prestação do serviço e evidenciada a culpa exclusiva da vítima, conforme precedentes devidamente citados nos autos.

Diante desse cenário, correta a conclusão do Juízo de origem, que analisou adequadamente as provas produzidas e aplicou corretamente o direito à espécie, não havendo qualquer reparo a ser feito.

Por fim, diante do não provimento do recurso, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, fixando-os em 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade da justiça concedida à autora.

Posto isso, nega-se provimento ao recurso, nos termos da fundamentação.

EMÍLIO MIGLIANO NETO
Relator