



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000342476

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002827-57.2025.8.26.0400, da Comarca de Olímpia, em que é apelante LUCAS DE SOUZA OLIVEIRA PADARIA LTDA, são apelados BANCO BRADESCO S/A, BANCO C6 S/A e ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 37ª 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 PEDRO KODAMA (Presidente), JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO E DANIEL BLIKSTEIN.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

PEDRO KODAMA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



Voto nº 39052

Apelação nº 1002827-57.2025.8.26.0400

Comarca: Olímpia

Apelante: Lucas de Souza Oliveira Padaria Ltda.

Apelados (a): Itaú Unibanco S/A e outros

Juiz (a): Matheus Cursino Villela

Apelação. Bancário. Ação anulatória c.c. ação indenizatória e pedido de tutela de urgência. Golpe da falsa central de atendimento. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos bancários que não implica responsabilidade automática das instituições financeiras. Inversão do ônus da prova incabível no caso concreto. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador configurada. Incidência das excludentes de responsabilidade do art. 14, § 3º, do CDC. Sentença de improcedência mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 454/459, que, na ação anulatória c/c ação indenizatória e pedido de tutela de urgência proposta por Lucas de Souza Oliveira Padaria Ltda. contra Itaú Unibanco S.A., Banco Bradesco S.A. e Banco C6 S.A., possui o seguinte dispositivo:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido, extinguindo-se o processo com resolução do mérito, com lastro no art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Em face da sucumbência, condeno a parte autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa.

*Após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos.
P.I.C.”*

Alega o apelante que a sentença deve ser reformada, sustentando que foi vítima de fraude bancária consistente no denominado “golpe da falsa central”, ocorrido em 09/04/2025, quando o representante legal da pessoa jurídica recebeu ligação de suposto funcionário do Nubank, informando sobre fragilidade na conta corrente e a necessidade de adoção de procedimentos de segurança, ocasião em que o aparelho telefônico teria ficado inoperante. Afirma que, no dia seguinte, ao retomar o uso do celular, constatou a realização de diversas transações via PIX não autorizadas, totalizando R\$ 17.706,00, sendo R\$ 17.000,00 oriundos do limite da conta mantida junto ao Banco Itaú e R\$ 706,00 do saldo existente. Sustenta que os valores transitaram entre contas da própria empresa junto ao Banco Itaú, Banco Bradesco e Banco C6, sendo posteriormente destinados a terceiros desconhecidos. Argumenta que não forneceu dados sensíveis aos fraudadores, que desconhece os destinatários finais das transferências e que as instituições financeiras não adotaram mecanismos eficazes de segurança, tampouco emitiram alertas de transações atípicas ou prestaram suporte adequado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

após a comunicação do ocorrido. Assevera que permanece com débito elevado junto ao Banco Itaú, referente ao uso indevido do limite da conta, acrescido de juros, além de ter sofrido danos morais em razão da negativação do CNPJ e restrições de crédito. Defende a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da responsabilidade objetiva das instituições financeiras, com incidência da Súmula 479 do STJ. Requer o provimento do recurso, para a reforma integral da sentença, com a declaração de nulidade das transações impugnadas, o reconhecimento da inexistência do débito junto ao Banco Itaú, o ressarcimento do valor de R\$ 706,00 e a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 15.000,00 (fls. 463/474).

Recurso tempestivo e sem preparo, em razão da gratuidade da justiça concedida (fls. 419/425).

Contrarrazões apresentadas pelos réus, pugnando pela manutenção da sentença de improcedência (fls. 479/504, 505/512 e 513/525).

Distribuição por prevenção a esta relatoria, em decorrência do recurso nº 2203281-72.2025.

É o relatório.

A parte autora alegou na petição inicial que é titular de contas bancárias junto ao Banco Itaú, Banco Bradesco e Banco C6 e que, em 09/04/2025, após receber ligação de suposto funcionário do

Nubank informando sobre fragilidade em sua conta, teve seu telefone celular temporariamente inoperante. Afirmou que, no dia seguinte, constatou a realização de cinco transações via PIX, nos valores de R\$ 4.500,00, R\$ 4.000,00, R\$ 4.380,00, R\$ 446,00 e R\$ 4.380,00, totalizando R\$ 17.706,00, sendo parte proveniente do limite da conta e parte do saldo existente. Relatou que os valores foram transferidos inicialmente da conta mantida junto ao Banco Itaú para conta de titularidade da própria empresa no Banco Bradesco, posteriormente para conta no Banco C6 e, por fim, enviados a terceiros desconhecidos, identificados como Karina Alves dos Santos e Fernando de Jesus Silva. Alegou não ter autorizado as transações, desconhecer os beneficiários finais e ter ficado com prejuízo integral, além de débito crescente junto ao Banco Itaú. Sustentou falha na prestação dos serviços bancários, ausência de mecanismos de segurança adequados e de alerta para transações suspeitas, bem como omissão das instituições financeiras após a comunicação da fraude. Requereu a concessão da justiça gratuita, a suspensão das cobranças relativas ao limite da conta, a inversão do ônus da prova, a declaração de nulidade das transações via PIX, o reconhecimento da inexistência do débito junto ao Banco Itaú, o ressarcimento de R\$ 706,00 e a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (fls. 1/12).

O Banco C6 S.A. alegou em sua contestação que é parte ilegítima para figurar no polo passivo, por não ter concorrido para a ocorrência dos danos, sustentando a inexistência de nexo causal entre sua atividade e o prejuízo alegado. No mérito, afirmou que não houve falha na prestação de serviços, pois as transações foram realizadas

mediante autenticação regular, com uso de senha, token e biometria, a partir de dispositivo cadastrado. Defendeu a ocorrência de culpa exclusiva da parte autora e de terceiro fraudador, caracterizando fortuito externo, bem como a inexistência de dano moral indenizável, requerendo a improcedência da ação (fls. 126/153).

O Itaú Unibanco S.A. alegou em sua contestação a ilegitimidade passiva, sustentando que apenas manteve a administração da conta corrente da autora e que não praticou qualquer ato ilícito. No mérito, afirmou que as operações impugnadas foram realizadas mediante validação regular dos mecanismos de segurança, com uso de senha pessoal e token, inexistindo falha na prestação do serviço. Alegou culpa exclusiva da parte autora ao seguir orientações de terceiros, rompendo o nexo causal, e requereu a improcedência dos pedidos (fls. 255/267).

O Banco Bradesco S.A. alegou preliminarmente ilegitimidade passiva e ausência de interesse processual. No mérito, sustentou que as transferências realizadas a partir da conta mantida junto ao Bradesco tiveram como destinatária conta de titularidade da própria autora em outra instituição financeira, inexistindo, naquele momento, prejuízo ou indício de fraude. Argumentou que não possui ingerência sobre operações realizadas posteriormente em outras instituições e que não houve falha na prestação de serviços, pugnando pela improcedência da ação (fls. 351/371).

Pois bem.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A r. sentença apelada deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais ficam adotados como razão de decidir pelo desprovimento do recurso. Cabe, entretanto, acrescentar ao *decisum* algumas considerações.

De início, não se ignora que o Código de Defesa do Consumidor se aplica aos contratos bancários. A Súmula 297, do Superior Tribunal de Justiça, é enfática: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

A aplicação do mencionado Código, todavia, não significa conceder tudo o que a parte consumidora pretende, como se não houvesse contrato, outras leis aplicáveis à espécie e entendimento jurisprudencial uniformizado.

Cumprido destacar que no caso a inversão do ônus da prova não é automática e é medida excepcional, necessitando do preenchimento dos requisitos da verossimilhança das alegações e hipossuficiência, que não estão presentes no caso, diante dos fatos e documentos existentes nos autos. Assim já decidiu o Superior Tribunal de Justiça (AgInt no AREsp n. 2.206.840/MG, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 2/10/2023, DJe de 5/10/2023).

Pela leitura dos fatos relatados na inicial não se vislumbra falha na prestação de serviço pelos réus, porque os procedimentos que deram acesso as contas foram realizadas pela autora e/ou terceiros (fls. 03):

“No dia 09/04/2025, o representante legal da pessoa jurídica estava em sua casa quando recebeu uma ligação de um suposto funcionário do SUPORTE S.A. NUBANK, pelo número via Whatsapp (11) 97881-5733, dizendo-lhe que sua conta corrente estava fragilizada e que seria necessário fazer alguns procedimentos para protegê-la, sendo que, logo em seguida seu telefone ficou inoperante por algum tempo. No dia seguinte, quando enfim conseguiu voltar a usar o seu aparelho celular percebeu que, seu telefone havia sido "hackeado", sendo realizada inúmeras transações nas contas da pessoa jurídica e pessoa física.” (destaque nosso).

Tal questão consta ainda do Boletim de Ocorrência (fls. 73):

1ª Edição criada 16/04/2025 15:22 por Carlos Roberto Diogo - DEL.POL.GUARACI

Comparece nesta Unidade Policial a vítima relatando que estava em sua casa quando recebeu uma ligação de um suposto funcionário do SUPORTE S.A. NUBANK, pelo número via Whatsapp (11) 97881-5733 lhe dizendo que sua conta corrente estava fragilizada e que seria necessária fazer alguns procedimentos para protegê-la, sendo que em seguida seu telefone ficou inoperante por algum tempo, sendo após algum tempo, conseguiu usar o aparelho e viu que seu telefone celular havia sido "hackeado" e ele tinha acabado de cair em um golpe e haviam sido feito várias transferências via Pix, que passo a relacionar:

- Para Titularidade 58.980.949 KARINA ALVES DOS SANTOS DE CNPJ. 58.980.949/0001-85, no valor de R\$ 4.360,00;
- Para Titularidade Fernando de Jesus Silva Banco 280 - WILL FINANCEIRA S.A.CFI, NO VALOR DE R\$ 8.946,00;
- Para Titularidade Fernando de Jesus Silva Banco 280 - WILL FINANCEIRA S.A.CFI, NO VALOR DE R\$ 4.380,00;
- Para Titularidade Recargapay *Richardvi no valor de R\$ 7.487,28;
- Para Titularidade Recargapay *Richardvi no valor de R\$ 6.447,38;
- Para Titularidade Recargapay *Richardvi no valor de R\$ 3.743,64;
- Para Titularidade Recargapay *Richardvi no valor de R\$ 3.847,63;
- Para Titularidade Recargapay *Richardvi no valor de R\$ 2.911,72;
- Para Titularidade Ifd*51.351.668YAGO Ar valor de R\$ 824,55.

Perfazendo um Total de R\$ 42.948,20, sendo que no dia seguinte o suposto funcionário do Suporte Nubank lhe enviou um comprovante com papel timbrado do "Nubank" de Transferência de um suposto estorno do no valor de R\$ 38.380,00, tentando lhe ludibriar e tentando clonar novamente o se aparelho celular, sendo que de imediato desligou o telefone e não mais contactou.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Oportuno dizer que não há nenhuma prova de que os réus tenham vazados informações sigilosas suas e de que as transações questionadas fogem do seu perfil de consumo, diante dos poucos extratos e faturas juntadas (fls. 36/71).

Realça-se, ademais, que tal perfil deve ser analisado de forma ampla, com informações sobre diversas movimentações financeiras (cartões de crédito, débito, conta corrente, poupança, outras aplicações etc.). Alguns poucos extratos e faturas, como apresentados, não são suficientes para se realizar adequadamente essa análise.

Soma-se a isso, ainda, que exigir que os réus capturem como fraudulentas transações como a dos autos impediria a utilização desse tipo de serviço pela sociedade, inviabilizando a realização de milhares de transações diariamente.

Ou seja, no caso dos autos não houve participação dos réus com relação aos fatos alegados, de modo que eles não podem ser responsabilizados, já que não praticaram nenhum ato ilícito a justificar os pedidos iniciais. Incidem, no caso, as excludentes de responsabilidade previstas no art. 14, §3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara:

Apelações. Ação de indenização por danos materiais e morais. Preliminar de inovação recursal

não acolhida. "Golpe da falsa central de atendimento". Autora que vulnerabilizou seus dados pessoais clicando em link enviado pelo estelionatário. Ausência de comprovação de que a fraude narrada na inicial tenha ocorrido no ambiente da instituição financeira/ré ou por culpa desta. Culpa exclusiva da autora. Sentença de parcial procedência alterada. Recurso do réu provido, prejudicado o da autora.

(TJSP; Apelação Cível 1110772-70.2024.8.26.0002; Relator (a): Pedro Kodama; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2026; Data de Registro: 11/03/2026).

DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - BANCÁRIOS – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais – Sentença de improcedência – Transferências (PIX) – Golpe da falsa "central de atendimento" – Recebimento de telefonema de suposto funcionário da instituição financeira, que informa a realização de operações suspeitas e pede à cliente que siga instruções para cancelamento das transações – Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por fim, já é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Assim, ficam consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao recurso.

PEDRO KODAMA
Relator
(Assinatura eletrônica)