



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000311086**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003421-41.2024.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada FERNANDA GUIMARÃES CAPELA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente sem voto), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 8 de abril de 2026.

**WILSON JULIO ZANLUQUI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Processo:** 1003421-41.2024.8.26.0001

**Classe Processual:** Apelação Cível

**Comarca de Origem:** Foro Regional de Santana/6ª Vara Cível

**Apelante:** Itaú Unibanco S/A

**Apelada:** Fernanda Guimarães Capela

**Juiz(a) de 1º grau:** BRUNO ROCHA JÚLIO

**VOTO nº 2.580**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO BANCÁRIO. FRAUDE. GOLPE DA "FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". ENGENHARIA SOCIAL.

PRELIMINARES RECURSAIS. Ilegitimidade passiva ad causam. Inocorrência. Aplicação da Teoria da Asserção. Sendo imputada à instituição financeira falha na segurança na prestação de seus serviços, é inegável sua pertinência subjetiva para figurar no polo passivo da demanda. Preliminar rejeitada. Denúnciação da lide. Pretensão de intervenção da terceira beneficiária da transferência (art. 125, II, do CPC). Inadmissibilidade. Relação eminentemente consumerista. Vedação expressa inserta no art. 88 do Código de Defesa do Consumidor, aplicável a todas as ações de consumo, com o escopo de obstar a procrastinação do feito. Preliminar rechaçada.

MÉRITO. Responsabilidade Civil. Relação de consumo (Súmula 297 do STJ). Responsabilidade objetiva fundada na Teoria do Risco do Empreendimento (art. 14, caput, do CDC). Fraude Bancária e Engenharia Social. Autora que foi vítima do famigerado "Golpe da Falsa Central".

Conjunto probatório (relatórios de acesso e transações) que demonstra de forma irrefutável que as operações financeiras contestadas (transferência e PIX) foram chanceladas a partir do aparelho celular e do endereço de IP de uso habitual da correntista, mediante a aposição de suas credenciais personalíssimas e intransferíveis (senhas e iToken). Excludente de Responsabilidade (Fortuito Externo). Consumidora que, ludibriada por estelionatários, realizou os procedimentos que viabilizaram a consumação do desfalque patrimonial. Inexistência de comprovação de falha interna de segurança dos sistemas bancários. Conduta da vítima e de terceiros fraudadores que consubstancia a causa primária e determinante do evento danoso. Rompimento do nexo de causalidade.

Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, ex vi do artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC. Caracterização de fortuito externo. Inaplicabilidade da Súmula 479 do Colendo Superior



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Tribunal de Justiça ao caso concreto. Reforma da r. sentença. Improcedência total dos pleitos iniciais (danos materiais e morais) que se impõe, ante a ausência do dever de indenizar da instituição financeira. Inversão dos ônus sucumbenciais.

RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto por ITAÚ UNIBANCO S/A contra a r. sentença de fls. 233/242, complementada pela decisão de embargos de declaração de fls. 253/255, proferida pelo MM. Juízo da 6ª Vara Cível do Foro Regional I - Santana, Comarca de São Paulo, que, nos autos da Ação de Restituição de Valor cumulada com Indenização por Danos Morais ajuizada por FERNANDA GUIMARÃES CAPELA, julgou parcialmente procedentes os pedidos para: a) condenar o banco réu a restituir à autora o valor de R\$ 3.090,25 (três mil e noventa reais e vinte e cinco centavos), a título de danos materiais, com correção monetária desde o evento danoso e juros de mora desde a citação; e b) condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de indenização por danos morais, com correção monetária a partir da sentença e juros de mora desde a citação. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Inconformado, o banco réu interpôs o presente recurso de apelação. Em suas razões recursais (fls. 258/277), reitera as preliminares de ilegitimidade passiva e denunciação da lide. No mérito, insiste na tese de culpa exclusiva da consumidora como excludente de responsabilidade. Argumenta que as transações foram realizadas e validadas pela própria autora, a partir de seus dispositivos e com suas senhas, caracterizando fortuito externo e não falha no serviço. Sustenta que não há prova de vazamento de dados de seus sistemas e que o juízo de primeiro grau, ao condená-lo, incorreu em *error in iudicando*. Pede, assim, a reforma integral da sentença para que a ação seja julgada improcedente ou, subsidiariamente, a redução do valor da indenização por danos morais e a revisão do valor do dano material.

A autora apresentou contrarrazões às fls. 283/292, pugnando pelo

desprovimento do recurso e pela manutenção integral da sentença, reforçando os argumentos de falha na prestação do serviço e responsabilidade objetiva do banco.

O recurso é tempestivo, foi devidamente preparado (fls. 278/279 e 293) e foi regularmente processado.

É o relatório.

O recurso de apelação preenche os pressupostos de admissibilidade intrínsecos (legitimidade, interesse, cabimento e inexistência de fato impeditivo ou extintivo do direito de recorrer) e extrínsecos (tempestividade e regularidade formal), notadamente o recolhimento do preparo recursal, conforme certificado às fls. 294/295.

Dessa forma, conheço do recurso e passo à análise de suas razões.

O apelante reitera, em seu recurso, as preliminares de ilegitimidade passiva e de denunciação da lide. Contudo, sem razão.

A alegação de ilegitimidade passiva, sob o argumento de que a fraude foi praticada por terceiro e que o banco atuou apenas como intermediário, confunde-se com o próprio mérito da causa. A legitimidade *ad causam* é analisada em abstrato, com base na teoria da asserção, segundo a qual as condições da ação são aferidas a partir das afirmações contidas na petição inicial.

A autora imputa ao banco apelante uma falha no dever de segurança, que teria permitido a fraude e a consequente subtração de valores de sua conta. Sendo o apelante a instituição financeira responsável pela custódia dos valores e pela segurança das operações, é inegável sua pertinência subjetiva para figurar no polo passivo da demanda em que se discute precisamente a responsabilidade por essa falha. A questão de saber se a responsabilidade deve ou não ser imputada ao banco é matéria de mérito e como tal será analisada.

Portanto, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva.

O apelante requer a denunciação da lide à Sra. Luciana Silva dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Santos, beneficiária final da transferência fraudulenta. O pedido, contudo, foi corretamente indeferido pelo juízo de primeiro grau.

A presente demanda está fundamentada nas normas do Código de Defesa do Consumidor, que, em seu artigo 88, veda expressamente a denunciação da lide nas ações de responsabilidade do comerciante por fato do produto. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que essa vedação se estende a todas as ações de consumo, inclusive àquelas fundadas em fato do serviço, como no caso dos autos, a fim de não prolongar o processo em prejuízo do consumidor.

A introdução de um novo fundamento na lide, relativo à eventual responsabilidade da terceira beneficiária, tumultuaria o andamento processual e desviaria o foco da controvérsia principal, que é a análise da responsabilidade da instituição financeira perante sua cliente. Cabe ao banco, caso entenda pertinente, buscar o ressarcimento contra quem de direito em ação autônoma de regresso, não sendo possível transferir esse ônus para a consumidora.

Assim, rejeito a preliminar de denunciação da lide.

O cerne do recurso reside na definição da responsabilidade da instituição financeira diante de uma fraude bancária perpetrada por meio de engenharia social, conhecida como "golpe da falsa central de atendimento".

A r. sentença concluiu pela responsabilidade do banco, com base na teoria do risco da atividade e na configuração de fortuito interno. O apelante, por sua vez, sustenta a ocorrência de culpa exclusiva da vítima, o que caracterizaria fortuito externo e romperia o nexo de causalidade.

Com a devida vênia ao entendimento do douto magistrado de primeiro grau, a r. sentença merece reforma, pois incorreu em *error in iudicando* ao não ponderar adequadamente as circunstâncias fáticas e as excludentes de responsabilidade aplicáveis ao caso.

A relação jurídica entre as partes é, sem dúvida, de consumo, atraindo

a incidência do Código de Defesa do Consumidor e da responsabilidade objetiva do fornecedor, nos termos do artigo 14 do referido diploma e da Súmula 297 do STJ. A responsabilidade objetiva, fundada na teoria do risco do empreendimento, impõe ao fornecedor o dever de reparar os danos causados por defeitos na prestação de seus serviços, independentemente da existência de culpa. A Súmula 479 do STJ especifica essa responsabilidade para o setor bancário, ao dispor que "as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias".

A distinção entre fortuito interno e fortuito externo é, portanto, crucial para a solução da controvérsia. O fortuito interno é o evento que, embora imprevisível e inevitável, relaciona-se com os riscos inerentes à atividade empresarial do fornecedor. Em matéria bancária, são exemplos as fraudes por clonagem de cartão, falhas de segurança nos sistemas do banco ou ataques de *hackers* que ocorrem sem qualquer participação do cliente. Nesses casos, o prejuízo deve ser suportado pela instituição financeira, pois integra o risco de seu negócio.

O fortuito externo, por outro lado, é um evento completamente estranho à atividade do fornecedor, que não guarda qualquer conexão com os riscos do empreendimento. O artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC prevê como excludente de responsabilidade a "culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro". É nessa categoria que se enquadram, em regra, as fraudes bem-sucedidas por meio de engenharia social.

A engenharia social é uma técnica de manipulação psicológica utilizada por criminosos para persuadir a vítima a realizar ações ou a divulgar informações confidenciais.

No "golpe da falsa central", o fraudador se passa por um preposto do banco, utiliza informações previamente obtidas sobre a vítima para gerar credibilidade e a induz, sob um pretexto de urgência ou segurança, a realizar os procedimentos que viabilizam o desfalque patrimonial.

No caso dos autos, a narrativa da própria autora, tanto na inicial (fls.

1-3) quanto em seu depoimento pessoal (fls. 231), embora detalhe a sofisticação do golpe, revela sua participação ativa, ainda que involuntária, na concretização da fraude. A autora foi contactada por um suposto funcionário, que detinha seus dados. Foi instruída a acessar seu aplicativo e, embora se tenha recusado a fornecer senhas e códigos, a sequência de eventos que culminou na transferência via PIX para a conta de um terceiro (fls. 74) exigiu, necessariamente, a autenticação por meio de suas credenciais pessoais e intransferíveis, como senha e validação por token.

A tese de que não forneceu senha ou códigos cai por terra com a transferência, que através do engodo foi realizado pela própria parte.

O banco apelante apresentou relatórios de acesso (fls. 57, 74) que indicam que as transações contestadas foram realizadas a partir de um dispositivo e endereço de IP de uso habitual da cliente, e validadas por meio do seu iToken.

Embora a autora negue veementemente ter fornecido suas senhas, é fato que as barreiras de segurança do sistema bancário, que exigem a autenticação em múltiplas etapas, foram transpostas. Isso só poderia ocorrer de duas formas: ou por uma falha de segurança gravíssima e intrínseca ao sistema do banco, que permitiu o contorno de todas as etapas de validação (o que configuraria fortuito interno), ou pela própria cliente ter, de alguma forma, validado as operações em seu dispositivo, induzida a erro pelo fraudador (o que configura a culpa da vítima e o fortuito externo).

A autora não produziu qualquer prova, nem mesmo pericial, que apontasse para uma vulnerabilidade ou falha no sistema do banco, tanto que posteriormente nada mais ocorreu.

Sua tese se ampara no fato de os criminosos deterem seus dados, o que, embora grave, não comprova que a transação final não tenha sido validada por ela mesma, sob engano. Os dados utilizados pelos fraudadores, como nome, CPF e modelo de celular, infelizmente, podem ser obtidos em inúmeros vazamentos ocorridos em diversas outras plataformas e serviços online, não sendo uma prova cabal de que a falha se originou no sistema do banco.

O que se verifica é que a autora, ludibriada por uma narrativa verossímil e por um cenário de urgência criado pelo estelionatário, acabou por realizar os passos necessários à confirmação da transação em seu próprio aparelho.

A atuação do terceiro fraudador, ao manipular a consumidora para que ela própria efetivasse as operações, é a causa primária e direta do dano. Essa conduta de terceiro, alheia à atividade-fim da instituição financeira, caracteriza o fortuito externo, rompendo o nexo de causalidade e afastando o dever de indenizar do banco.

A sentença de primeiro grau, ao desconsiderar o papel determinante da conduta da vítima na cadeia causal do evento, e ao enquadrar a fraude por engenharia social como fortuito interno de forma automática, incorreu em *error in iudicando*. O juízo *a quo* aplicou a Súmula 479 do STJ de forma extensiva e desvinculada das circunstâncias do caso, que apontam para a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do CDC.

O banco apelante, por sua vez, demonstrou ter cumprido seu dever de informação, mantendo em seus canais de comunicação alertas sobre os golpes mais comuns, incluindo o da "falsa central de atendimento" (fls. 53-54). Ainda que se lamentamente o prejuízo sofrido pela apelada, não se pode impor à instituição financeira o papel de "segurador universal", responsabilizando-a por todos e quaisquer prejuízos decorrentes de fraudes, especialmente quando estas são viabilizadas por uma ação, ainda que enganada, da própria correntista.

Nesse sentido, é o entendimento recente desta Colenda 18ª Câmara de Direito Privado, cujos fundamentos adoto como razão de decidir:

*Indenizatória – Danos materiais e morais – Fraude – Conta de investimentos – Golpe da falsa central de atendimento – Autora que manteve contato com terceiros que se diziam representantes da ré, por telefone – Transferência de valores realizada em favor de terceiros desconhecidos – Inobservância a deveres mínimos de cautela e diligência pela autora – Negligência na fragilização de dados que viabilizou a atuação fraudulenta de terceiros – Culpa exclusiva de terceiros e do consumidor – Artigo 14, § 3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Defeito ou falha na prestação de*

*serviços – Não reconhecimento – Responsabilidade civil do fornecedor – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil e artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Liame entre a conduta do réu e o resultado – Possibilidade de responsabilidade sem culpa que não significa responsabilidade sem nexo causal – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Delimitação do enunciado e ausência dos pressupostos de sua incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do fornecedor – Eventual análise do perfil da autora que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço – Ação improcedente – Sentença mantida RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais em favor do réu – Artigo 85, § 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1191165-76.2024.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodrighero Clavisio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 40ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2025; Data de Registro: 13/10/2025)*

*Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimos e transferências bancárias via PIX – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato –*

*Prática de ato voluntário próprio pelo demandante que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – "Golpe do presente falso", com captura de selfie – Descumprimento do dever de cautela pelo titular da conta/plataforma, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Sentença mantida (artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017), com majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1007177-84.2024.8.26.0445; Relator (a): Henrique Rodriguero Claviso; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pindamonhangaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/07/2025; Data de Registro: 15/07/2025)*

O sistema de segurança do banco apelante, como já dito, funcionou conforme o esperado, exigindo as credenciais de segurança (senha/biometria) para a liberação do crédito e realização das transferências.

Conforme precedente desta C. Câmara:

*Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimo, seguido de transferências bancárias – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento*

*danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pelo demandante que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – "Golpe do resgate de pontos de programa de fidelidade" – Descumprimento do dever de cautela pelo titular da conta, com a adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Improcedência dos pedidos – Sentença mantida, com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009544-78.2023.8.26.0037; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025)*

Ausente o nexo causal entre a conduta do banco e o dano suportado pela autora, e caracterizada a excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC), a improcedência da ação é medida que se impõe.

Em consequência, afastada a responsabilidade do banco, não há que se falar em restituição de valores ou indenização por danos morais.

Ante o provimento do recurso, inverte os ônus da sucumbência, condenando a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 12% sobre o valor atualizado da causa, já considerado o trabalho adicional em grau recursal (art. 85, §§ 2º e 11, do CPC).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIMENTO, para o fim de reformar integralmente a r. sentença de fls. 233/242 e, em consequência, julgar IMPROCEDENTES os pedidos formulados na petição inicial por FERNANDA GUIMARÃES CAPELA em face de ITAÚ UNIBANCO S/A, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Ficam as partes desde já advertidas 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 1.026, §2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

É como voto.

JULIO ZANLUQUI  
Relator