



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000163890

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003804-26.2023.8.26.0010, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes MARILENE FERLIM BASTIGLIA e EDUARDO ROBERTO FERLIM BASTIGLIA, são apelados ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A e PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A..

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: **Negaram provimento ao recurso. 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), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 3 de março de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto 1003804262023

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. BANCÁRIO. GOLPE DA FALSA CENTRAL TELEFÔNICA. ENGENHARIA SOCIAL E TESE DE INVASÃO. CONTRADIÇÕES NO RELATO AUTORAL. AUSÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RECURSO DESPROVIDO.

1. A legitimidade passiva deve ser aferida em observância à teoria da asserção, bastando a imputação de falha na prestação do serviço e no dever de segurança para a manutenção das instituições financeiras no polo passivo da lide.

2. Embora a jurisprudência deste Tribunal tenda a reconhecer o fortuito interno em casos de fraude bancária, as particularidades do caso concreto e as manifestas contradições nas versões apresentadas pelos autores — que ora afirmam a invasão das contas, ora reconhecem a realização voluntária das transferências — afastam tal entendimento no caso concreto.

3. A realização voluntária de transferência vultosa a pessoa física desconhecida, a partir de ligação originada de número telefônico desconhecido, sob o pretexto de estorno de valor significativamente inferior, e confirmada sob múltiplos fatores de segurança do banco, configura negligência grave do correntista.

4. A ausência de prova mínima da origem das ligações impede o reconhecimento de falha na segurança sistêmica das instituições financeiras.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 335/337), prolatada pela MM(a). Juiz(a) CLAUDIA AKEMI OKODA OSHIRO KATO DA 4ª VARA CÍVEL DO FORO REGIONAL IX - VILA PRUDENTE cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos de inexistência de relação jurídica e indenização por danos materiais e morais. O juízo de origem entendeu que a fraude decorreu de engenharia social e culpa exclusiva do autor, que ativamente realizou transferências para terceiros. Os embargos de declaração não foram interpostos, sobrevindo a interposição do apelo.

Sustentam as razões recursais (fls. 341/354) que a respeitável sentença: (1) comporta reforma ante a tese de hackeamento e invasão das contas por terceiros e a falha no dever de segurança do apelado Itaú Unibanco ao não bloquear transações atípicas; (2) deve ser revista quanto à responsabilidade da apelada PagSeguro, por negligência na abertura e fiscalização da conta utilizada para o ilícito; e (3) desconsiderou o abalo moral indenizável



decorrente da desídia dos réus e da vultosa perda financeira.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 361/365 e 366/384.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito, mas não provimento, devendo prevalecer o judicioso entendimento adotado na respeitável sentença.

1. Preliminar de ilegitimidade passiva arguida nas contrarrazões

Nas contrarrazões (fls. 366/384), o Itaú suscita preliminar de ilegitimidade passiva, ao argumento de que apenas o titular da conta destinatária das transferências poderia figurar no polo passivo da demanda.

A preliminar, contudo, não merece acolhimento. À luz da teoria da asserção, adotada pelo ordenamento processual civil, as condições da ação — dentre elas a legitimidade — são aferidas com base nas alegações deduzidas na petição inicial, e não a partir da verificação posterior da procedência do pedido. No caso, a narrativa autoral imputa às rés falha na prestação do serviço bancário, especialmente quanto aos procedimentos de segurança adotados, o que é suficiente para reconhecer a legitimidade passiva da instituição financeira.

A eventual inexistência de falha ou de responsabilidade constitui matéria de mérito, a ser examinada no julgamento da demanda, não se confundindo com condição da ação. Precedente:

“PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CONTRATO DE SELF STORAGE. NATUREZA JURÍDICA DO AJUSTE FIRMADA COM BASE NO ACERVO FÁTICO PROBATÓRIO. REEXAME. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULAS 5 E 7/STJ. LEGITIMIDADE PASSIVA. TEORIA DA ASSERÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. E XCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO DEMONSTRADO. CLAÚSULA EXCLUDENTE. NULIDADE. LIQUIDAÇÃO EM PEDIDO CERTO. POSSIBILIDADE. [...] 2. A legitimidade passiva é aferida pela teoria da asserção, sendo parte legítima quem figura, segundo a inicial, como responsável pelo serviço que ocasionou o dano. [...] (AREsp n. 3.006.568/MG, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 1/12/2025, DJEN de 4/12/2025)”.

Recurso dos autores

1. Responsabilidade do apelado Itaú Unibanco e ônus da prova.

Embora se reconheça que este Egrégio Tribunal de Justiça tende a enquadrar golpes de falsas centrais de atendimento como fortuito interno, atribuindo total ou parcial responsabilidade das instituições financeiras, o caso em exame guarda peculiaridades que demandam solução diversa.

Há manifesta contradição entre as versões apresentadas pelos apelantes acerca do suposto evento danoso. Na petição inicial (fl. 4) e nas razões recursais (fls. 351/354), afirmam que a conta bancária teria sido invadida por hackers que, utilizando as contas bancárias, realizaram as transferências. Entretanto, na reclamação administrativa apresentada à instituição financeira (fls. 48/52), afirmaram que foram induzidos a erro por estelionatários e que realizaram, por iniciativa própria, e voluntariamente, as transferências questionadas.

Essa divergência não é meramente formal. Trata-se de versões incompatíveis entre si, que conduzem a dinâmicas fáticas distintas e produzem consequências diferentes quanto à responsabilidade da instituição financeira pelo ocorrido. A alegação de invasão pressupõe falha de segurança do sistema bancário; já a admissão de transferências voluntárias desloca a análise para a conduta do próprio correntista induzido a erro.

Assim, a narrativa apresentada pelos autores na petição inicial revela-se diametralmente contraditória com as provas documentais coligidas aos autos, o que retira a verossimilhança das alegações iniciais.

Todavia, ainda que se admitisse a tese de invasão sistêmica sustentada nos autos — a qual, repita-se, contraria frontalmente a versão apresentada pelos próprios apelantes à instituição financeira —, a narrativa não se mostra verossímil à luz dos elementos objetivos do processo.

Com efeito, após as supostas operações fraudulentas, permaneceu na conta saldo remanescente superior a R\$ 14.000,00 (fl. 73), circunstância incompatível com a lógica ordinária de fraudes dessa natureza. Soma-se a isso o fato de que, no mesmo dia da alegada invasão e nos dias imediatamente posteriores, a conta continuou sendo utilizada para a realização de despesas ordinárias e habituais do correntista (fls. 73/75), as quais não foram impugnadas na presente ação.

Tais elementos enfraquecem de forma significativa a plausibilidade da versão

apresentada nos autos de invasão sistêmica, afastando a conclusão de que tenha havido acesso indevido ao sistema bancário nos termos alegados.

Além disso, os autores não trouxeram aos autos qualquer elemento mínimo de comprovação acerca do suposto contato telefônico que teria dado origem à fraude, deixando de apresentar, por exemplo, capturas de tela, extratos ou registros de chamadas. Tal omissão impede não apenas a verificação de que a ligação teria partido de número oficialmente vinculado à instituição financeira, mas até mesmo a identificação do número de origem, tornando inviável aferir a existência, o conteúdo e a procedência do contato alegado. A ausência dessa prova básica fragiliza ainda mais a narrativa apresentada e afasta a possibilidade de imputar ao banco responsabilidade por fato cuja ocorrência sequer pode ser minimamente delimitada nos autos. Precedente:

“APELAÇÃO CÍVEL - Bancários - Direito do consumidor - Ação de indenização por danos materiais e morais - Golpe do falso relacionamento / falsa central de atendimento – [...] Realização de transferência via PIX de forma livre e espontânea pela autora - Ausência de falha na prestação de serviço por parte dos réus - Fortuito externo - Culpa exclusiva da vítima – [...] (TJSP; Apelação Cível 1021424-34.2024.8.26.0554; Relator (a): Fabiana Calil Canfour de Almeida; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2025; Data de Registro: 18/12/2025)”.

A inversão do ônus da prova prevista na legislação consumerista não implica presunção absoluta de veracidade das alegações do consumidor, tampouco o exime do dever de apresentar prova mínima do direito afirmado. Ao contrário, sua incidência pressupõe a verossimilhança das alegações, requisito que não se verifica no caso em exame, diante da manifesta contradição entre a narrativa deduzida na petição inicial e os próprios elementos probatórios trazidos pelos autores aos autos. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de procedência. Insurgência do banco Requerido. ACOLHIMENTO. [...] Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) que também reclama plausibilidade, o que não ocorreu na hipótese. Fatos narrados no boletim de ocorrência, na inicial, na réplica e em contrarrazões que se mostram contraditórios. Alteração das versões apresentadas quanto ao horário do recebimento do telefonema, meio utilizado para a contratação, envolvimento de terceira empresa e manifestação de vontade

da Autora relativa aos contratos e transferências. Inconsistências que impedem o reconhecimento de verossimilhança nas alegações e, por consequência, a inversão do ônus da prova. [...] (TJSP; Apelação Cível 1003084-18.2024.8.26.0562; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/07/2025; Data de Registro: 21/07/2025)”.

(2) “APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. REFORMA NECESSÁRIA. [...] a inversão do ônus da prova não é automática, exigindo verossimilhança das alegações e prova mínima do fato constitutivo do direito, ausentes no caso concreto. [...] Instituição financeira que comprovou, mediante "Logs de Auditoria", que a transação contestada foi realizada através de dispositivo seguro e de uso habitual, mediante autenticação por senha pessoal e/ou biometria. [...] (TJSP; Apelação Cível 1008225-47.2024.8.26.0132; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Catanduva - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/02/2026; Data de Registro: 03/02/2026)”.

Para além disso, a própria narrativa do autor afasta a tese de falha de monitoramento, na medida em que consignou expressamente que receberia mensagem de confirmação do banco para validação das operações (fl. 51). Não se confunde monitoramento preventivo com a imposição à instituição financeira de impedir movimentações regularmente realizadas, submetidas a múltiplas camadas de segurança e expressamente ratificadas pelo cliente mediante confirmação posterior. O autor Eduardo é cliente de segmento de alta renda (Itaú Personnalité) (fls. 73/75), atua profissionalmente como microempresário (fls. 87/96) e manuseia, inclusive, a conta bancária de sua genitora, circunstâncias que evidenciam maior familiaridade com rotinas bancárias e pressupõem, ao menos, zelo mínimo na validação de operações financeiras.

Ademais, no que se refere à apelada Marilene, observa-se que não há nos autos sequer extrato bancário que permita a análise do padrão ordinário de utilização da conta, inviabilizando, desde logo, qualquer aferição séria acerca da alegada atipicidade das transações. A ausência desse elemento básico de prova impede a comparação entre as operações questionadas e o histórico financeiro da correntista, tornando insustentável a tese de anomalia das movimentações.

2. Responsabilidade da apelada PagSeguro

No que tange à instituição financeira destinatária, a pretensão recursal não encontra amparo fático ou jurídico, visto que a consumação do dano decorreu exclusivamente da conduta da vítima. O banco receptor atua como mero mandatário do crédito, não lhe competindo o dever de intervir em operações eletrônicas legítimas sob a ótica sistêmica. Para além disso, na contestação (fls. 260/285) a instituição esclareceu que, diante das movimentações, bloqueou a conta bancária destinatária.

No caso, não há prova mínima de que a conta beneficiária tenha sido aberta de forma fraudulenta ou utilizada atipicamente antes do evento, tampouco se evidencia qualquer participação da PAGSEGURO na fraude. Ademais, pela própria dinâmica desse tipo de golpe, a fraude se consumaria independentemente da conta de destino utilizada, não sendo possível imputar à instituição financeira responsabilidade por fato alheio à sua esfera de atuação. Precedente:

“Apelação. Bancário. Golpe do falso atendente. Sentença de parcial procedência. Recurso exclusivo da parte autora. [...] 4. Responsabilidade do PagSeguro. Ausência de elemento concreto de prova da irregularidade na abertura da conta destinatária. As instituições financeiras não devem censurar previamente transações dos clientes. Transferência do numerário que teria ocorrido independente da identidade do destinatário. Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva da corré PagSeguro a caracterizar falha na prestação de serviços. [...] (TJSP; Apelação Cível 1007484-86.2024.8.26.0526; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Salto - 2ª Vara; Data do Julgamento: 05/02/2026; Data de Registro: 05/02/2026)”.

3. Dano moral.

Mantida a improcedência do pedido principal, em razão da excludente de responsabilidade por culpa exclusiva da vítima, resta prejudicada a análise do pleito indenizatório por danos morais. Não configurado o ato ilícito ou o nexo causal imputável aos réus, inexistente o dever de reparar qualquer abalo extrapatrimonial alegado.

A situação vivenciada, embora desagradável, decorreu da inobservância das regras elementares de segurança pelo próprio utilizador do serviço bancário. Assim, não há que se falar em condenação das apeladas a este título, mantendo-se íntegra a sentença de primeiro grau.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Termos em que se nega provimento ao recurso. Vencidos os recorrentes neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem o posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que “o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado” (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).