



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001278636

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004160-95.2025.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante EDVALDO JOSÉ CORRÊA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A, NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), CARLOS ORTIZ GOMES E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

RODOLFO PELLIZARI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível - Digital

Processo nº 1004160-95.2025.8.26.0189

Comarca: 3ª Vara Cível do Foro de Fernandópolis

Magistrado prolator: Dr. Renato Soares de Melo Filho

Apelante: Edvaldo José Corrêa (Justiça Gratuita)

Apelado: Itaú Unibanco Holding S/A

Apelados: Banco Pan S/A e outro

Voto nº 23110

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. ENGENHARIA SOCIAL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR.

1. Pretensão de reforma da sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de golpe praticado mediante engenharia social, conhecido como golpe da falsa central de atendimento. Apelante que sustenta responsabilidade objetiva das instituições financeiras com fundamento no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Alegação de falhas na prestação do serviço bancário tanto por parte dos bancos pagadores quanto do banco recebedor.

2. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Enunciado 297 do Superior Tribunal de Justiça. Responsabilidade que, embora objetiva, comporta excludentes previstas no artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, notadamente a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

3. Culpa exclusiva da vítima caracterizada. Apelante que, após receber ligação telefônica de suposto representante do banco, forneceu voluntariamente todos os seus dados sensíveis, incluindo senhas pessoais, intransferíveis e biometria facial, sem qualquer verificação da legitimidade do contato. Operações realizadas mediante dispositivo de uso habitual do autor, com validação de múltiplas camadas de segurança, incluindo senha eletrônica, token temporário e

biometria facial. Ausência de indícios de invasão de sistema ou violação dos mecanismos de segurança das instituições financeiras.

4. Inexistência de movimentações atípicas. Documentação que comprova ter o apelante utilizado o mesmo dispositivo dias antes do ocorrido e inclusive no mesmo dia dos fatos para realizar operações reconhecidas. Operações que não destoavam significativamente do padrão habitual de movimentação do autor.

5. Fraude que se originou fora do ambiente físico ou virtual controlado pelos bancos apelados, decorrendo exclusivamente da conduta imprudente do consumidor ao fornecer dados sensíveis a terceiros sem verificação da autenticidade do contato. Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça que se aplica exclusivamente aos casos de fortuito interno, não abrangendo situações em que a fraude ocorre fora dos sistemas do banco e depende da colaboração, ainda que involuntária, da vítima.

6. Notoriedade de que instituições financeiras não realizam ligações telefônicas solicitando senhas, dados biométricos ou orientando clientes a realizarem transferências. Informação amplamente divulgada pelas próprias instituições financeiras e órgãos de defesa do consumidor como medida preventiva contra fraudes. Conduta do apelante que caracteriza negligência manifesta apta a romper o nexo de causalidade entre eventual falha no serviço bancário e o dano experimentado.

Sentença de improcedência mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da sentença que **JULGOU IMPROCEDENTE** a presente “*Ação De Indenização Por Danos Materiais E Danos Morais*” (sic) e condenou o autor nas custas e despesas processuais, bem como nos honorários advocatícios devidos aos patronos das partes requeridas em 15% sobre o valor da causa.

Irresignado, apela o autor, sustentando que a respeitável sentença recorrida merece integral reforma por afastar-se do entendimento já pacificado pelo Superior Tribunal de Justiça e pelas Câmaras Cíveis deste Tribunal acerca da responsabilidade

objetiva das instituições bancárias em casos de fraude praticada mediante engenharia social. Sustenta que, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e da Súmula 479 do STJ, os bancos respondem objetivamente pelos danos decorrentes de falhas na prestação de seus serviços, incluindo a segurança de sistemas, análise cadastral, prevenção de fraudes e dever de bloquear e restituir valores quando notificados de operações fraudulentas.

Argumenta que houve clara falha na prestação do serviço bancário tanto por parte dos bancos pagadores, que permitiram movimentações vultosas sem qualquer bloqueio ou protocolo adequado, quanto do banco recebedor, que manteve conta fraudulenta ativa descumprindo obrigações previstas nas normas do Banco Central. Aduz que, apesar de fartamente demonstrado nos autos que o autor foi vítima de golpe por engenharia social, com registro de ocorrência e comunicação imediata aos bancos, a sentença julgou improcedentes os pedidos sob fundamento de culpa exclusiva da vítima, ignorando a hipossuficiência técnica do consumidor, a natureza de fortuito interno da fraude bancária e a responsabilidade solidária dos bancos envolvidos.

Sustenta especificamente quanto ao Banco PAN que este manteve conta irregular ativa e movimentável sem qualquer bloqueio preventivo, notificação às autoridades ou devolução por meio do Mecanismo Especial de Devolução previsto na Resolução BCB nº 103/2021, não tendo produzido prova mínima quanto à regularidade da conta de destino ou adoção de medidas para interromper a cadeia de fraudes mesmo após notificação do

golpe, caracterizando falha gravíssima na prestação do serviço bancário.

Alega quanto aos Bancos Itaú e Nubank que, como instituições pagadoras, são solidariamente responsáveis pelos danos por terem deixado de cumprir seu dever de cuidado ao autorizar transações com indícios claros de fraude, incluindo transferências em valor elevado realizadas em sequência e curto intervalo destinadas a terceiros sem histórico de relacionamento, em ambiente de coação e vulnerabilidade induzida por engenharia social. Argumenta que esse padrão deveria ter acionado protocolos automáticos de segurança e que os bancos descumpriram a Resolução BCB nº 103/2021 ao não garantirem a atuação eficaz do Mecanismo Especial de Devolução.

Aduz ainda que a inversão do ônus da prova foi expressamente requerida com fundamento no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, mas a sentença silenciou sobre o tema, configurando omissão relevante diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência técnica e informacional do consumidor frente às instituições financeiras.

Argumenta ser inequívoca a configuração do dano moral indenizável diante da falha grave na prestação dos serviços bancários que possibilitaram a ocorrência do golpe, destacando que o autor, pessoa idosa, foi enganado sob forte coação psicológica e abuso da confiança, tendo perdido valores relevantes para seu sustento, sido exposto a risco financeiro e emocional significativo e sofrido angústia e abalo psicológico duradouro.

Requer, assim, a reforma da sentença para condenar solidariamente os apelados ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.567,19, por danos morais em valor não inferior a R\$ 10.000,00, com inversão do ônus da prova e condenação ao pagamento das custas processuais e honorários sucumbenciais.

Recurso tempestivo, bem processado e contrariado às fls. 632/643, 647/662 e 665/677.

É o relatório.

Edvaldo José Corrêa ajuizou ação de indenização por danos materiais e morais em face de Itaú Unibanco Holding S.A., Nu Pagamentos S.A. e Banco PAN S.A., alegando ter sido vítima de golpe da falsa central de atendimento, de modo que pleiteou a restituição da quantia de R\$ 2.567,19, bem como indenização por danos morais. A gratuidade de justiça foi deferida ao autor.

Citados, os requeridos apresentaram contestações impugnando as pretensões iniciais, suscitando preliminarmente falta de interesse de agir, litisconsórcio passivo necessário e impugnando a gratuidade concedida ao autor. Houve réplica. A sentença julgou improcedentes os pedidos, condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios.

Pois bem.

Com efeito, o apelante sustenta em suas razões recursais que a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, fundada no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, deveria, por si só,

ensejar a condenação dos apelados ao ressarcimento dos danos experimentados. Aduz que houve falhas específicas tanto do banco recebedor quanto dos bancos pagadores, além de omissão quanto à inversão do ônus da prova. Sem razão, contudo.

De fato, é inconteste que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes de defeitos na prestação de seus serviços, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, bem como que a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça estabelece 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. Todavia, a responsabilização objetiva não é absoluta, comportando excludentes expressamente previstas no § 3º do artigo 14 do mesmo diploma legal, entre as quais se destaca a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

A questão nodal do presente recurso não reside, portanto, em definir se há responsabilidade objetiva das instituições financeiras, mas sim em verificar se, no caso concreto, estão presentes os elementos que caracterizam a culpa exclusiva da vítima, apta a romper o nexo causal entre a eventual conduta dos apelados e o dano experimentado. E a resposta, como se demonstrará, é afirmativa.

No que concerne à alegada responsabilidade do Banco PAN na qualidade de banco recebedor, argumenta o apelante que a instituição manteve conta irregular ativa e movimentável,

descumprindo obrigações previstas nas normas do Banco Central, especialmente a Resolução CMB nº 1/2020 e a Circular nº 3.978/2020. Sustenta ainda que não foram adotadas medidas para interromper a cadeia de fraudes mediante utilização do Mecanismo Especial de Devolução. Sem razão, data venia.

Primeiramente, não há nos autos qualquer comprovação de que a conta de destino tenha sido aberta de forma irregular pelo Banco PAN ou de que a instituição tenha violado procedimentos de análise cadastral.

No presente caso, não há qualquer demonstração de que o Banco PAN tenha vazado dados do apelante ou que tenha havido falha em seus sistemas de segurança que possibilitasse o conhecimento, por parte dos criminosos, de informações sigilosas do autor. Os estelionatários utilizaram técnica de engenharia social para obter dados diretamente do próprio apelante, mediante ligação telefônica em que se passaram por funcionários do banco. Não se pode imputar ao banco recebedor a responsabilidade por receber transferências realizadas pelo próprio titular da conta mediante fornecimento voluntário de todas as suas senhas e dados biométricos.

Quanto à alegada inércia na utilização do Mecanismo Especial de Devolução previsto na Resolução BCB nº 103/2021, os apelados comprovaram documentalmente que empreenderam esforços para restituição dos valores através do referido procedimento, não obtendo êxito em razão das circunstâncias específicas do caso. O MED constitui ferramenta de tentativa de recuperação de valores após a consumação da fraude, não

configurando sua eventual ineficácia falha na prestação do serviço bancário, sobretudo quando o prejuízo decorreu da conduta exclusiva do próprio consumidor ao autorizar as operações mediante fornecimento de seus dados sensíveis.

No tocante às alegações concernentes aos Bancos Itaú e Nubank, sustenta o apelante que, na qualidade de instituições pagadoras, estas deixaram de cumprir com seu dever de cuidado ao autorizar transações com indícios claros de fraude, incluindo transferências em valor elevado realizadas em sequência e curto intervalo de tempo. Argumenta ainda que os bancos descumpriram a Resolução BCB nº 103/2021 ao não garantirem a atuação eficaz do Mecanismo Especial de Devolução. Mais uma vez, sem razão.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido a responsabilidade das instituições financeiras quando demonstrado que as operações realizadas destoavam manifestamente do perfil habitual do cliente e que o banco deixou de implementar mecanismos adequados de detecção e bloqueio de operações atípicas.

Diversamente, no caso vertente, não há qualquer demonstração de que as operações realizadas pelo apelante destoavam significativamente de seu padrão habitual de movimentação. O próprio apelante admitiu ter realizado presencialmente transferências de R\$ 1.000,00 e R\$ 500,00, valores que não se mostram desproporcionais ou atípicos. As demais operações foram realizadas mediante dispositivo regularmente cadastrado e utilizado habitualmente pelo autor,

com validação de múltiplas camadas de segurança, incluindo senha eletrônica, token temporário e biometria facial. A documentação acostada aos autos comprova que dias antes do ocorrido e inclusive no mesmo dia dos fatos, o apelante utilizou o mesmo dispositivo para realizar operações reconhecidas, o que evidencia a ausência de atipicidade nas movimentações questionadas.

Quanto à alegada omissão do juízo em deliberar sobre a inversão do ônus da prova, ainda que se reconheça que o tema foi suscitado pela parte autora, tal circunstância não tem o condão de alterar a conclusão do julgado. A inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, constitui regra de instrução e julgamento que visa facilitar a defesa do consumidor hipossuficiente, mas não dispensa a análise do conjunto probatório produzido nos autos. No caso vertente, ainda que se aplique a inversão do ônus probatório, a documentação acostada aos autos demonstra inequivocamente que o apelante forneceu voluntariamente todos os seus dados sensíveis aos estelionatários, incluindo senhas pessoais, intransferíveis e biometria facial, caracterizando culpa exclusiva que afasta a responsabilidade dos apelados.

A hipossuficiência do consumidor, embora presumida nas relações de consumo, não pode servir de fundamento para transferir aos fornecedores de serviços a responsabilidade por atos que decorrem exclusivamente da imprudência do próprio consumidor ao descumprir regras básicas de segurança amplamente divulgadas. Como notório e de conhecimento

público, as instituições financeiras não realizam ligações telefônicas solicitando senhas, dados biométricos ou orientando clientes a realizarem transferências. A conduta do apelante, ao atender comando de pessoa desconhecida sem qualquer verificação da legitimidade do contato, caracteriza negligência manifesta que rompe o nexo causal entre eventual conduta dos apelados e o dano experimentado.

Com efeito, o dever de indenizar pressupõe a existência de conduta ilícita, dano e nexo de causalidade entre ambos. Demonstrada a culpa exclusiva do consumidor, que forneceu voluntariamente todos os seus dados sensíveis aos estelionatários sem qualquer verificação da legitimidade do contato, rompe-se o nexo causal entre eventual conduta dos apelados e o prejuízo experimentado. A ausência de ilicitude na conduta das instituições financeiras impede o reconhecimento do dever de indenizar, ainda que se reconheça o sofrimento experimentado pelo apelante em decorrência da fraude perpetrada por terceiros.

Ante o exposto, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

Ficam majorados, nos termos do artigo 85, §11, do CPC, os honorários advocatícios dos patronos dos bancos requeridos para 20% sobre o valor da causa, observada a gratuidade concedida ao autor.

Para que não se alegue cerceamento do direito de recorrer, dou por prequestionados todos os dispositivos legais referidos na



fase recursal, bastando que as questões tenham sido enfrentadas e solucionadas no voto, como ocorreu, pois **“desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais”** (STJ EDCL. No RMS 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006).

RODOLFO PELLIZARI

Relator