



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001280555

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004164-02.2024.8.26.0082, da Comarca de Boituva, em que é apelante PAULO ROGÉRIO DE FARIAS COSTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO 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 Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 4 de dezembro de 2025.

**ELÓI ESTEVÃO TROLY**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**15ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação Cível nº 1004164-02.2024.8.26.0082**

**Apelante: Paulo Rogério de Farias Costa**

**Apelado: Itaú Unibanco S/A**

**Comarca: Boituva**

**Juiz(a): Guilherme Pinho Ribeiro**

**Voto nº 23.795.**

**Apelação. Ação de indenização por dano moral e material.  
Sentença de improcedência.**

**1.** Autor que, voluntariamente, transferiu dinheiro a terceiro (golpista), diretamente em caixa de agência bancária, com a finalidade de adquirir veículo. Alegação de falha de prestação de serviços da instituição financeira que não manteve sistema de segurança efetivo e não preveniu o golpe. Ausência de nexos causal. Falha de prestação de serviços não constatada. Réu que apenas administra conta e não teve envolvimento na fraude perpetrada contra o autor (art. 14, § 3º, II, do CDC).

**2. Sentença mantida, majorados os honorários advocatícios em razão do trabalho recursal adicional. Recurso desprovido.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença, que julgou improcedente a ação, condenado a autor ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade (fls. 207/209).

**O autor, ora apelante**, pleiteia a reforma da sentença com a procedência da ação e inversão do ônus sucumbencial para que o réu seja condenado a restituir a quantia de R\$ 17.050,99, bem como ao pagamento de indenização por danos



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

morais no valor de R\$ 10.000,00. Alega que: **(a)** foi vítima de golpe de engenharia social, pelo qual foi induzido a realizar uma transferência bancária de R\$ 17.000,00, no caixa de agência bancária, para a aquisição de um veículo; **(b)** embora o sistema do banco tenha alertado a respeito da transação, o gerente insistiu na sua efetivação e o pedido imediato de cancelamento não foi atendido, o que resultou no prejuízo material para o autor; **(c)** o réu prestou o serviço de forma defeituosa ao não ter observado padrões mínimos de segurança, evitado a fraude, não tendo demonstrado que procedeu corretamente a aplicação do Mecanismo Especial de Devolução (MED); **(d)** o banco não trouxe aos autos, conforme requerido, a qualificação do gerente que efetuou a transação, devendo ser reconhecida a confissão *ficta*; **(e)** é aplicável o Código de Defesa do Consumidor e não foi considerado na sentença, em relação ao depoimento pessoal do autor, sua vulnerabilidade e a responsabilidade objetiva do réu (**fls. 212/217**).

Contrarrazões apresentadas a fls. 221/229.

Recurso tempestivo, dispensado do pagamento de preparo, e regularmente processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

**O recurso não deve ser provido.**

1. A hipótese dos autos é de culpa exclusiva da vítima e de terceiros, não se vislumbrando que a fraude tenha relação com a atividade desempenhada pelo réu, ora apelado, ou que tenha contado com a participação de seus prepostos ou até mesmo que teria como evitá-la.

Segundo o autor, na petição inicial, com a intenção de adquirir um veículo se dirigiu à agência bancária para realizar uma transferência no valor de R\$ 17.000,00 a Andréia Cristina Pereira Freire. O autor afirma que a transferência foi obstada por diversas vezes, mas por insistência do funcionário da instituição financeira ela se concretizou quando então desconfiou que foi vítima de golpe e requereu o cancelamento

da transferência, o que foi feito no mesmo instante pelo funcionário, mas, não obstante, não logrou êxito em obter a devolução da quantia transferida.

A responsabilidade do banco réu, ora apelado, como fornecedor de serviços, é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor que: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*, ao passo que seu § 1º prescreve que *“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar (...)”*.

Contudo, a responsabilidade objetiva é excluída quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, fato que rompe o nexo de causalidade entre a conduta e o dano experimentado (artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor).

Não se vislumbra, no caso, falha do banco réu apelado.

A conduta do autor foi preponderante para a consumação do golpe, pois do conjunto probatório constante nos autos é possível extrair que não tomou as cautelas necessárias para averiguar que estava a sofrer golpe, que estava a transferir dinheiro para terceira que não era proprietária do veículo.

Embora lastimável a situação do autor, verifica-se que ele realizou, de forma espontânea, a transferência bancária em agência, não sendo razoável exigir do banco que deduza a ocorrência de golpe e obste a operação realizada presencialmente e que controle as operações de entrada e saída da correntista.

No caso, o autor traz versões contraditórias ao longo da ação, pois, como visto, afirmou na petição inicial que tão logo requereu o cancelamento da transferência, seu pedido foi atendido pela instituição financeira, o que também é possível vislumbrar pelo documento de fl. 74, mas, infelizmente, como de praxe em golpes do tipo, o dinheiro já havia sido transferido da conta da estelionatária. Logo, não há que se falar em inobservância do Mecanismo Especial de Devolução (MED).

Observa-se, outrossim, que o pedido de cancelamento da transferência ocorreu mais de duas horas depois, de forma que a estelionatária teve tempo hábil para sacar o dinheiro de sua conta, o que geralmente ocorre no mesmo instante.

A alegação de que o gerente da agência teria insistido para a realização da transferência bancária também carece de verossimilhança, o que não autoriza a inversão do ônus da prova, denotando-se contradição entre a versão trazida no boletim de ocorrência (fl. 20) e no depoimento pessoal do autor (fl. 198).

Destarte, no boletim de ocorrência, o autor afirmou que ao realizar a transferência no caixa, foi questionado pelo gerente acerca da transação por supostamente a conta destinatária contar com alerta, mas, não obstante, o autor optou por prosseguir com a transferência. Trata-se, portanto, de conduta assumida pelo autor que não pode ser imputada ao réu.

Em audiência de instrução, o autor afirmou que o gerente fez três tentativas de transferência e questionou, dizendo “*essa conta aqui está meio estranha, mas vamos tentar fazer de novo*”. Conforme consignado na sentença, ao ser confrontando com o teor do boletim de ocorrência, o autor afirmou que na primeira tentativa de transferência o gerente perguntou “*você tem certeza que essa conta está certa?*”, ao que o autor respondeu: “*foi a conta que a pessoa me passou*”.

Tais alegações demonstram que o gerente questionou o autor acerca da operação – e não que insistiu em fazê-la –, dentro do que lhe cabia fazer, que, por sua vez, optou por sua conta e risco prosseguir, não se podendo deduzir que o réu deveria ter evitado o golpe, que sequer poderia saber das circunstâncias da transação.

O autor também aduziu, para corroborar a tese da falha da prestação de serviços do réu, que sua conta foi imediatamente bloqueada após o ocorrido por 10 dias, o que não se verifica pelos extratos bancários de fls. 23/25 e 75/76, nos quais se denota movimentação financeira dois dias depois.

Tais documentos reforçam as alegações contraditórias do autor, de forma que existem nos autos elementos suficientes para julgar improcedente a

ação, sendo despicienda a tomada de depoimento do gerente do réu, que ficou superada, não havendo que se falar em confissão *ficta*.

Nesse contexto, não houve qualquer participação do banco no aludida golpe, sendo que a culpa exclusiva de terceiro e da vítima afasta a responsabilidade objetiva do réu, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (fortuito externo).

De fato, ainda que evidente a fraude, para a imputação de responsabilidade civil é necessária à demonstração do nexo de causalidade entre o evento danoso e os riscos da atividade desenvolvida pela instituição financeira ou, então, a demonstração concreta da conduta comissiva ou omissiva por parte desta.

Em suma, no caso concreto o fator determinante para a fraude não foi o *déficit* de qualidade do sistema de segurança mantido pela instituição financeira, mas a conduta imprudente da própria parte autora, que sem os cuidados e diligências mínimos, facilitou o golpe, transferindo valor expressivo a pessoa desconhecida, sem se certificar que se tratava da proprietária de veículo o qual pretendia adquirir.

Desta forma, diante dos elementos probatórios produzidos, ficou claro que os danos ocorreram tanto por culpa dos estelionatários, quanto do autor, que agiu impulsivamente, sem se atentar ao seu dever de cautela ao realizar transação bancária.

**2. Portanto, mantém-se a sentença,** majorados os honorários advocatícios, em razão do trabalho recursal adicional, para 15% do valor da causa, observada a gratuidade.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil. E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**(Resp. nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).**

**Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.**

**ELÓI ESTEVÃO TROLY**  
**Relator**