



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**Registro: 2026.0000142176**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004193-37.2024.8.26.0572, da Comarca de São Joaquim da Barra, em que é apelante FRANCISCO KLEBER ADALBERTO PACHECO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A e CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente sem voto), JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA E PEDRO PAULO MAILLET PREUSS.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

**PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**VOTO Nº 32683**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1004193-37.2024.8.26.0572**

**COMARCA: SÃO JOAQUIM DA BARRA – 2ª VARA**

**APELANTE: FRANCISCO KLEBER ADALBERTO PACHECO (JUSTIÇA GRATUITA)**

**APELADOS: ITAÚ UNIBANCO S/A E CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA.**

**JUIZ PROLATOR DA SENTENÇA: DR. ANDERSON JOSÉ BORGES DA MOTA**

**“AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS”** - Autor, vítima de fraude, que efetuou transferência de valores para conta em nome de terceiro - Ausência de provas de que os bancos réus tivessem concorrido para esta fraude - Culpa exclusiva da vítima que elide a responsabilidade do banco – O autor efetuou transferências a pessoas desconhecidas, sem tomar a devida cautela – Não comprovação de falha na segurança ou irregularidade na abertura da conta bancária destinatária - Ausência de nexos causal – Sentença de improcedência mantida – **Recurso improvido.**

**HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS** – Aplicação do disposto no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil – Honorários advocatícios, fixados na sentença em 10% (dez por cento) do valor da causa, isto é, e R\$ 10.300,00, ficam majorados para 15% (quinze por cento), observada a gratuidade da justiça de que o autor é beneficiário.

**RECURSO IMPROVIDO.**

Trata-se de “ação de reparação por danos materiais e morais” movida por **FRANCISCO KLEBER ADALBERTO PACHECO** contra **ITAÚ UNIBANCO S/A E CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA.** julgada improcedente pela respeitável sentença de fls. 162/166, cujo relatório adoto. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça de que era beneficiária.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

O autor apelou, a fls. 175/186, sustentando, em síntese, a ocorrência de falha na prestação de serviço dos réus, pois não agiram para impedir ou minimizar as consequências lesivas da fraude, além de terem permitido a abertura de conta por fraudadores.

Invocou a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça e procurou demonstrar a ocorrência de dano moral.

Requeru, então, o provimento do recurso, com a reforma da r. sentença, para julgar a ação procedente.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo, por ser o autor beneficiário da gratuidade da justiça (fls. 36).

Contrarrazões a fls. 190/195 e 235/245.

Não foi manifestada oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

Segundo consta dos autos, o autor recebeu mensagem por meio do aplicativo Whatsapp de pessoa se passando por seu amigo, chamado Thiago, solicitando a realização de um depósito na conta de terceira pessoa, de nome Jackson Henryque Barros. Acreditando estar ajudando seu amigo, efetuou transferência via PIX no valor de R\$ 300,00, e posteriormente, constatou ter sido vítima de um golpe.

Os réus apresentaram resposta, defendendo a inoccorrência de falha na prestação de serviços, asseverando que as transações foram realizadas pela própria autora.

A controvérsia foi bem analisada pela MM. Juíza da causa, nos seguintes tópicos da r. sentença (fls. 164):

*“Com efeito, as transações foram realizadas de forma regular, pelo próprio autor, através do aplicativo dos bancos e com o uso de senha. No mais, não foi ultrapassado o saldo que o autor possuía em sua conta, sendo, ainda, respeitado o limite*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

*preestabelecido para transferências diárias.*

*Nesse contexto, era simplesmente impossível que o réu suspeitasse da fraude.*

*E mesmo que a casa bancária demandada tivesse desconfiado da regularidade das transações, a fraude teria se consumado. Isso porque, nessa situação, a instituição financeira teria entrado em contato com o autor, que confirmaria que foi ele quem realizou as transferências.*

*Não houve, assim, qualquer falha nos serviços bancários prestados.*

*Verifica-se, por outro lado, que o autor agiu de forma incauta, pois levemente acreditou que o golpista, que entrou em contato através de um número desconhecido, era seu conhecido próximo, não tendo sequer se dado ao trabalho de averiguar se o número que de fato pertencia a ele havia sido desativado. Não bastasse, autor ainda concordou em fazer sucessivas transferências para contas de pessoas desconhecidas.*

*Diante deste cenário, resta claro que o evento danoso ocorreu por culpa exclusiva do autor, o que exclui por completo a responsabilidade dos réus, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.”*

Na espécie, incontroverso que as transferências realizadas pela autora foram objeto de fraude.

Todavia, não se pode impor aos réus a responsabilidade pelo prejuízo sofrido pelo autor, decorrente da fraude em questão. Isto porque, o autor transferiu, deliberadamente, quantias em favor de terceiro.

Neste contexto, não há qualquer responsabilidade dos bancos réus, que são apenas mantenedores das contas, e não participaram da relação jurídica, pelos prejuízos sofridos pelo autor, decorrentes unicamente de fato de terceiros fraudadores.

Neste sentido, são os precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“RECURSO - Embargos de declaração opostos pelo banco - Omissão existente - Ausência de litigância de má-fé - Revogação da multa - Excluída a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

responsabilidade do banco depositário pela transferência indevida, nos termos do artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, dada a inexistência de defeito na prestação do serviço - Embargos acolhidos, com efeito modificativo - RECURSO - Embargos de declaração opostos por Gabriele Contradição Inexistente - Ausência de nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido pelo autor, tendo em vista que o fato ocorreu por culpa de terceiro - Prequestionamento - Embargos de declaração não se prestam como meio de prequestionamento de matéria já apreciada - Embargos rejeitados” (TJSP; Embargos 1004464-97.2017.8.26.0020; Relator: Desembargador Maia da Rocha; 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2019; Data de Registro: 31/07/2019).

“Apelação - Ação e indenização por danos materiais e morais - Autora que efetuou transferência de valor para conta mantida junto ao banco réu em nome de terceiro - Terceiro que teve seu nome utilizado para abertura da conta fraudada - Falha do réu na abertura da conta que, entretanto não dá ensejo à indenização pleiteada pela autora - Não demonstração que tomou todas as providências necessárias para a transferência de valores e nem que o banco tenha concorrido para a fraude - Indenização indevida - Sentença mantida - Recurso desprovido” (TJSP; Apelação Cível 1000102-36.2022.8.26.0292; Relator: Desembargador Irineu Fava; 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/06/2022; Data de Registro: 10/06/2022).

Cumpre observar que, o autor não apresentou qualquer prova de que a conta de destino tivesse sido aberta de forma fraudulenta.

Vale ressaltar que as transações realizadas não apresentavam característica que a tornasse suspeitas ou atípica a ponto de justificar o bloqueio pela instituição financeira. As transferências de valores por meio de operações como TED e PIX operam-se automaticamente, não possuindo a instituição financeira meios para controle do perfil do cliente nestas situações, diferentemente do que ocorre com transações por meio de cartão de crédito.

Confira-se, a propósito, o seguinte precedente deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Golpe do motoboy. Pessoa que se identificou como funcionário do banco por contato telefônico e pediu para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

autor entregar seu cartão e celular a terceiro para perícia. Transferências bancárias realizadas no aplicativo da instituição financeira por meio de pix e Ted. Sentença de procedência. Pretensão da ré de reforma. ADMISSIBILIDADE: Conduta do autor constituiu causa eficiente do dano. Não houve falha na prestação do serviço da ré que não foi comunicada imediatamente sobre a entrega do celular aos golpistas. Impossibilidade de a instituição financeira controlar o perfil de seus clientes, verificar e impedir as operações automáticas de transferências financeiras via pix e Ted, não podendo assim ser responsabilizada. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.” (Apelação Cível 1003918-44.2021.8.26.0362; Relator: Desembargador Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2023; Data de Registro: 10/03/2023)

Ressalte-se que, o Mecanismo Especial de Devolução (MED), instituído pelo Banco Central do Brasil, consiste em instrumento voltado à mitigação dos prejuízos decorrentes de transações suspeitas no âmbito do sistema PIX, mediante bloqueio cautelar e subsequente análise da operação, de modo que não concede ao correntista certeza de ressarcimento dos valores subtraídos em contextos de fraude.

Com efeito, a eficácia do referido mecanismo encontra-se condicionada a fatores alheios ao controle da instituição financeira, notadamente, a disponibilidade de saldo na conta recebedora do crédito via PIX, e o tempo decorrido entre a transferência questionada e a comunicação da fraude.

Bem por isso, não se verificando a ocorrência de falha na prestação do serviço bancário, a ação, foi acertadamente julgada improcedente.

Por derradeiro, nos termos do artigo 85, § 11, do novo Código de Processo Civil, os honorários advocatícios fixados na sentença em 10% (dez por cento) do valor da causa, isto é, e R\$ 10.300,00 (fls. 22), ficam majorados para 15% (quinze por cento), observada a gratuidade da justiça de que o autor é beneficiário.

Ante o exposto, pelo meu voto, nego provimento ao recurso. Fica prequestionada toda a matéria alegada neste recurso, para



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO  
24ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

fins de interposição de recursos perante os Tribunais Superiores.

**PLINIO NOVAES DE ANDRADE JUNIOR**

**RELATOR**