



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000056728

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004615-46.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANDERSON TEODORO DA CUNHA, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº. 1004615-46.2024.8.26.0011

Apelante: Anderson Teodoro da Cunha

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Origem: São Paulo – 2ª Vara Cível

Juíza: Andrea Ferraz Musa

Voto nº. 7.746

Valor da causa: R\$ 250.000,00

Ajuizamento: 22/3/2024

DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Desacolhimento. Contratação no formato digital, com senha pessoal e token. Recebimento de valores através de outro banco e realização de transferências a terceiros. Danos alegados pelo autor que nada têm a ver com o serviço a cargo do réu. Mecanismos de segurança e sistema antifraude desativados por iniciativa do próprio autor. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da sentença a fls. 452-458, proferida na ação declaratória de inexigibilidade de débito, ajuizada por Anderson Teodoro da Cunha contra Itaú Unibanco S/A, a qual julga improcedente a ação, nestes termos:

A responsabilidade do banco réu, na condição de prestador de serviço, é objetiva, conforme prevê o art. 14, caput, do CDC, sendo afastada apenas nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, caso fortuito ou força maior, nos termos do § 3º, II, do referido dispositivo.

Compete ao réu demonstrar a ocorrência dessas excludentes, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, que assegura a inversão do ônus

da prova em favor do consumidor.

Na hipótese dos autos, todavia, restou caracterizada a culpa exclusiva da parte autora, configurando excludente de responsabilidade civil da instituição financeira requerida, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Conforme se verifica dos fatos relatados, o autor foi vítima de golpe de engenharia social, em que terceiros, passando-se por funcionários do banco, convenceram-no a realizar operações bancárias sob o pretexto de evitar transações fraudulentas. O autor efetuou, voluntariamente, uma transferência no valor de R\$ 49.900,00 e, posteriormente, contratou um empréstimo de R\$ 250.000,00, transferindo também esse valor a contas indicadas pelos fraudadores.

A dinâmica dos fatos revela que as operações foram realizadas pelo próprio autor, utilizando-se de canais digitais autenticados por meio de dispositivo habilitado, senha pessoal e token. Os atos foram realizados dentro dos parâmetros de segurança estabelecidos pela instituição financeira, não se evidenciando falha no serviço prestado. Destaca-se que o autor, embora induzido a erro por fraudadores, deixou de adotar as cautelas razoavelmente esperadas, como verificar a autenticidade do contato junto aos canais oficiais do banco, especialmente diante da natureza atípica das orientações recebidas.

É notório que as instituições financeiras realizam, de forma reiterada, campanhas de orientação e advertência aos seus clientes para que não forneçam dados pessoais ou sigam instruções de terceiros que aleguem representar o banco, especialmente em situações que envolvam operações financeiras. Ainda que lamentável o ocorrido, a fraude noticiada decorreu da própria conduta do autor, que, sem verificar a veracidade das informações recebidas, seguiu as orientações dos golpistas e realizou as transações diretamente em ambiente digital autenticado.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras não implica na responsabilização automática por todo e qualquer

prejuízo suportado pelo consumidor. Em casos como o dos autos, a fraude resulta da ação de terceiro, sem qualquer nexo causal com o serviço prestado pelo banco, configurando-se fortuito externo apto a afastar o dever de indenizar. O evento não decorreu de falha nos sistemas de segurança do banco, mas sim da ausência de cautela por parte do autor, que confiou em informações fraudulentas e realizou as operações financeiras sem as devidas verificações.

O pedido de indenização por danos morais resta prejudicado, vez que não houve responsabilidade do banco réu no evento.

Diante do exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação, e julgo extinto o feito com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil. A tutela antecipada, deferida em sede de agravo, fica mantida até o julgamento final da lide.

Em face da sucumbência da parte autora, condeno-a ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da causa.

Fls. 461-464: Embargos de declaração.

Fls. 465: Decisão rejeitando os embargos de declaração .

Fls. 478-493: Razões de apelação. Preliminarmente, alega nulidade da sentença por cerceamento de defesa, tendo em vista que a produção da prova consistente na juntada do histórico de acessos ao internet banking era absolutamente essencial à plena elucidação dos fatos e poderia, inclusive, evidenciar a ocorrência de acesso indevido à conta bancária do apelante por parte de fraudadores, confirmando, assim, a vulnerabilidade dos sistemas de segurança da instituição financeira.

Afirma que, para que se reconheça a culpa exclusiva da vítima, é necessário que o banco réu não tenha concorrido, em nenhum grau, para a concretização do evento danoso. Ou seja, havendo qualquer parcela de culpa da instituição financeira - ainda que mínima - , não há como afastar sua responsabilidade, sendo indevida a imputação da integralidade do prejuízo ao consumidor.

Alega que há diversos elementos nos autos que demonstram a culpa do banco, tais como: (i) falha na proteção dos dados sigilosos do consumidor; e (ii) autorização e processamento de uma sequência atípica e altamente suspeita de transações bancárias, sem a adoção de qualquer mecanismo eficaz de bloqueio ou de alerta ao cliente. Trata-se da contratação de um empréstimo de elevado valor (R\$ 250.000,00), seguida da transferência integral desse montante para conta bancária com a qual o apelante jamais havia realizado qualquer transação anteriormente.

Ressalta que o apelante juntou aos autos extratos bancários apenas referentes ao período de 19/3/2022 a 31/1/2024, por serem os únicos aos quais possuía acesso. Contudo, a ausência de contratação de outros empréstimos não foi impugnada pelo banco-apelado em sua contestação.

Ademais, sustenta haver grande probabilidade de que os fraudadores tenham efetivamente acessado de forma remota a conta bancária do apelante durante toda a execução do golpe, conseguindo visualizar, em tempo real, as transações realizadas, as mensagens trocadas no chat do aplicativo e, inclusive, desbloquear a conta quando esta foi automaticamente bloqueada pelo sistema do banco.

Requer a reforma da sentença, para que sejam julgados totalmente procedentes os pedidos iniciais.

Fls. 513-525: Contrarrazões. Afirma que a narrativa do autor deixa claro que, em momento algum, este tomou qualquer cuidado básico para verificar a veracidade das alegações, uma vez que atendeu a todos os requisitos impostos pelo fraudador. Dito isso, sustenta que a alegação do autor de que estava temeroso e solicitou confirmação não deve prosperar, haja vista que ele já havia transferido mais de R\$ 49.900,00.

Alega que as “soluções” apresentadas pelo indivíduo fogem completamente à lógica, pois não haveria razão para que, a fim de “cancelar” uma suposta operação, fosse necessário realizar uma “transação espelho”. Ademais, afirma que o autor acessou sua conta e não verificou a alegação dos fraudadores no sentido de que inexistiria suposta movimentação atípica.

Afirma, ainda, que o número indicado pela parte apelante não pertence ao banco e tampouco é idêntico ao número oficial da instituição financeira. Assim,

caberia à parte apelante apenas a verificação do extrato bancário para confirmar a inexistência de qualquer movimentação desconhecida antes de prosseguir com os procedimentos indicados.

Sustenta que, além de todas as informações apresentadas, que demonstrariam a culpa exclusiva da parte apelante, o banco requerido afirma ter tentado contatar a parte apelante diversas vezes, bem como que ocorreram intervenções pontuais na conta corrente. Primeiramente, a própria parte apelante confessa que a conta foi bloqueada provisoriamente, tendo solicitado o desbloqueio por meio do bankline, munida do token. Em um segundo momento, às 14h35min, foi enviado SMS solicitando a confirmação da transação no valor de R\$ 250.000,00, a qual foi confirmada pelo apelante dois minutos depois.

Aponta que o autor alega que “estava sendo sequestrado” e que estava sendo “roubado” por sua esposa. Além disso, afirma que o autor mencionou, em mensagem, que teria havido um “engano” por parte de sua esposa. Tal mensagem teria sido atribuída aos fraudadores; no entanto, posteriormente, o autor afirma que estava sendo “roubado” por sua esposa. Questiona, assim, por qual razão uma mensagem que envolvia sua esposa foi atribuída aos golpistas, enquanto a outra não foi contestada. Ademais, sustenta que, se o autor contactou sua gerente via chat e, mesmo diante da negativa desta, permaneceu mantendo contato com os indivíduos, resta configurada sua culpa exclusiva.

Assim, diante de todos os pontos apresentados, conclui pela ausência de falha na prestação do serviço bancário, devendo a sentença ser mantida.

Fls. 536: Manifestação do banco, opondo-se ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

A apelação é tempestiva, acompanhada de preparo (fls. 494-496 e 533-534), o apelante tem legitimidade (autor), está caracterizado o interesse recursal (sentença de improcedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Segundo a nova sistemática de julgamento de recursos, regulamentada pelo CNJ (Res. 591/24) e por esta Corte (Res. 984/25), o julgamento será virtual, assegurando-se ao advogado interessado a apresentação de sustentação, quando cabível, em reforço às razões ou contrarrazões recursais, por meio eletrônico, sem que se cogite de violação ao efetivo contraditório.

Os elementos dos autos são suficientes ao julgamento da lide, sem que se cogite de outros meios de prova. A prova é documental e, ademais, cuida-se de valoração e aplicação da legislação e dos precedentes específicos.

Cuida-se de alegação de fraude decorrente de golpe sofrido pelo autor em 16/1/2024, praticado por terceiros que se passaram por prepostos do banco réu, induzindo-o à realização de operações financeiras sob o pretexto de cancelamento de supostas movimentações fraudulentas.

Conforme se extrai dos autos, o autor efetuou, inicialmente, transferência via TED no valor de R\$ 49.900,00 para conta indicada pelos fraudadores. Posteriormente, sob a alegação de nova tentativa de fraude envolvendo a contratação de empréstimo no valor de R\$ 250.000,00 (Crediário Itaú nº 12787), o autor contratou o referido empréstimo e transferiu integralmente o montante a terceiros.

As operações foram realizadas pelo próprio autor por meio de canais digitais regularmente autenticados, mediante utilização de dispositivo previamente habilitado, senha pessoal e token. Ademais, as transações foram submetidas aos mecanismos de segurança da instituição financeira, tendo sido detectadas pelo sistema antifraude, com envio de alertas por SMS (fls. 76-77) e comunicação por e-mail (fls. 62-63). Houve, inclusive, bloqueios de conta, senha e acesso, todos posteriormente desbloqueados por iniciativa do próprio autor, bem como o estorno da transferência no valor de R\$ 49.900,00.

No tocante ao contato telefônico, verifica-se que o número de WhatsApp utilizado pelos fraudadores (fls. 43) possui DDD 013, distinto do DDD 011 utilizado pela gerente do autor. Ademais, os registros a fls. 42 e 44 demonstram que o número aparecia como “UNKNOWN”, inexistindo qualquer vínculo com a instituição financeira ré.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante desse contexto, resta evidenciado que o autor foi vítima de golpe praticado por terceiros, caracterizando hipótese de fortuito externo, apta a romper o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado. A contratação do empréstimo ocorreu de forma regular, com crédito do valor na conta do próprio autor, que, por iniciativa exclusiva - ainda que induzida por terceiros - , procedeu à transferência a pessoas estranhas à relação jurídica bancária.

Consoante entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça, as instituições financeiras não respondem por prejuízos decorrentes de fraude praticada por terceiros quando inexistente falha na prestação do serviço, notadamente nos casos em que as operações são realizadas com uso regular de senha pessoal, token e demais mecanismos de segurança, configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.

Assim, ausente o nexo causal e caracterizada a excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, impõe-se a manutenção da sentença.

Ante o exposto, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, majorando-se a verba honorária a cargo da parte apelante para 20% do valor da causa, corrigida pelo IPCA, a partir do ajuizamento, e com juros de mora pela Selic, contados do trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR