



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000274063

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004713-21.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOSÉ GABRIEL CORREIA DAVID, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 26 de março de 2026

MARIO SERGIO LEITE

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação nº 1004713-21.2025.8.26.0003

Apelante: José Gabriel Correia David

Apelado: Itaú Unibanco S.A.

Vara de origem: 2ª Vara Cível do Foro Regional do Jabaquara – Comarca de São Paulo

Juiz(a): Daniel D. Emidio Martins

Voto nº 1.840

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe da falsa central de atendimento. Transferência de R\$ 100.000,00 realizada presencialmente pelo próprio correntista, no guichê de atendimento da agência, sem coação visível ou observável. Relação de consumo. Responsabilidade objetiva. Indispensabilidade donexo causal. Ausência de falha na prestação do serviço bancário. Fortuito externo configurado. Excludente do art. 14, § 3º, II, do CDC. Alegação de vazamento de dados não comprovada. Hipervulnerabilidade do idoso insuficiente para afastar a ausência de nexocausal. Danos morais não configurados. Sentença de improcedência mantida. Majoração dos honorários em grau recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observado o Tema 1059 do STJ. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por José Gabriel Correia David contra a r. sentença que, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada em face de Itaú Unibanco S.A., julgou improcedentes os pedidos, com resolução do mérito, condenando o correntista ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Consta dos autos que o apelante alega ter sido vítima de golpe perpetrado por terceiro que, mediante ligação telefônica supostamente oriunda do mesmo número da agência bancária, informou a existência de tentativa de fraude via PIX e o orientou a realizar transferência a título de “conta isca”, com o objetivo de viabilizar rastreamento de valores. Sustenta que, acreditando estar colaborando com a segurança de sua conta, dirigiu-se à agência e realizou transferência (TED) no valor de R\$ 100.000,00 a terceiro, vindo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

posteriormente a constatar tratar-se de fraude. Postula o ressarcimento do valor, com os rendimentos aplicáveis à aplicação resgatada, e indenização por danos morais.

O Juízo de origem entendeu inexistir falha na prestação do serviço bancário, reconhecendo que a operação foi realizada pessoalmente pelo correntista, mediante comparecimento à agência, inexistindo demonstração de vício sistêmico ou de vulnerabilidade imputável à instituição financeira, razão pela qual julgou improcedente a demanda.

Irresignado, o apelante sustenta, em síntese, a responsabilidade objetiva da instituição financeira, alegando falha no dever de segurança, sobretudo em razão da utilização de número telefônico idêntico ao da agência e da verossimilhança do contato recebido.

Foram apresentadas contrarrazões, pugnando-se pela manutenção da sentença.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

A relação jurídica estabelecida entre as partes insere-se, inequivocamente, no âmbito das relações de consumo, atraindo a incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado no enunciado da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A responsabilidade das instituições financeiras é, em regra, objetiva, fundada no risco da atividade e no dever de segurança inerente ao setor, nos termos do art. 14 do CDC e do Tema Repetitivo 466 do STJ, consolidado na Súmula 479: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

A responsabilidade objetiva, todavia, não se confunde com responsabilidade absoluta. Mesmo sob o regime do CDC, a imputação de responsabilidade à instituição financeira pressupõe, indispensavelmente, a demonstração de nexos causal entre a conduta do fornecedor, ou a falha em sua prestação de serviço, e o dano sofrido pelo consumidor. A inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do CDC constitui instrumento de facilitação probatória direcionado às provas razoavelmente ao alcance do fornecedor, em razão de sua superioridade técnica e jurídica, não autorizando a imputação automática de responsabilidade por ilícito para o qual o banco não concorreu de forma eficaz. Sem a presença do nexos causal, não há falar em responsabilidade, independentemente do regime adotado.

É precisamente nesse ponto que reside o elemento central e diferenciador deste caso, que afasta a aplicação da orientação jurisprudencial invocada pelo apelante e justifica a manutenção da sentença de improcedência.

Veja, ao contrário dos casos que ordinariamente envolvem o golpe da falsa central de atendimento, nos quais a fraude se consuma por meio de operações eletrônicas realizadas remotamente, mediante uso de senha pessoal em aplicativo bancário, nestes autos o apelante se deslocou fisicamente até a agência bancária e realizou, pessoalmente, no guichê de atendimento, uma transferência via TED no valor de R\$ 100.000,00.

A operação foi realizada pelo próprio titular da conta, diante de um funcionário do banco, presencialmente, sem qualquer indicativo externo de coação ou comportamento suspeito que pudesse, em tese, alertar o atendente quanto ao caráter fraudulento da transação.

O apelante reconhece, expressamente, ter sido orientado pelo fraudador a não manter qualquer diálogo com os funcionários da agência, sob a falsa alegação de que estariam envolvidos no suposto esquema criminoso. Dessa forma, mesmo que o caixa responsável pelo atendimento houvesse se mostrado suspeito e questionado o apelante sobre a origem ou o destino dos valores, é altamente improvável que a transação não viesse



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

a ser concretizada, pois o apelante havia sido previamente condicionado pelo fraudador a desconfiar dos próprios funcionários e a não revelar o verdadeiro propósito da transferência, o que tornava a abordagem dos atendentes ineficaz como mecanismo de proteção, independentemente da vontade da instituição financeira.

Nesse contexto, em que não havia qualquer sinal externamente observável de que a manifestação de vontade do correntista estava viciada por engano induzido por terceiro fraudador, não se identifica falha na prestação do serviço bancário. A instituição financeira processou, regular e legitimamente, uma transferência solicitada de forma presencial, no balcão da agência, pelo próprio titular da conta. Não se pode exigir do banco que presuma, a partir de uma transação de maior valor realizada presencialmente com observância de todos os requisitos formais, que há uma armadilha por trás da operação, sobretudo quando o próprio correntista não forneceu ao atendente qualquer sinal de que estava sendo enganado.

Convém, nesse passo, precisar os contornos da distinção entre fortuito interno e fortuito externo no âmbito das fraudes bancárias.

O fortuito interno, que atrai a responsabilidade objetiva da instituição financeira, é aquele que se insere dentro dos riscos da própria atividade bancária, relacionado a falhas nos sistemas, mecanismos ou protocolos de segurança do banco, como a não detecção, por sistemas automatizados de monitoramento, de operações eletrônicas manifestamente atípicas e discrepantes do perfil do consumidor. O fortuito externo, excludente de responsabilidade, é o evento inteiramente alheio à atividade bancária, praticado por terceiro, de modo que o banco não teria como prever nem obstar dentro do espectro razoável de sua atuação.

Na hipótese dos autos, a fraude foi perpetrada por terceiro que utilizou engenharia social para induzir o apelante a comparecer fisicamente à agência e realizar, por vontade própria e sem qualquer constrangimento observável, uma transferência bancária. Esse contexto situa o evento no campo do fortuito externo, porquanto a conduta ilícita foi



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

inteiramente arquitetada fora do ambiente operacional do banco, sem que houvesse falha alguma nos sistemas ou protocolos bancários.

O apelante invoca, com particular ênfase, o REsp 2.052.228/DF, julgado pelo Superior Tribunal de Justiça, que afirma a responsabilidade objetiva da instituição financeira quando ausentes procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas que aparentem ilegalidade. O precedente, contudo, não se amolda às peculiaridades do presente caso e merece distinção cuidadosa. Naquele julgamento, tratava-se de operações realizadas de forma eletrônica e remota (contratação de empréstimo e transferências por meio de aplicativo bancário), situações em que sistemas automatizados de análise de comportamento e monitoramento de transações atípicas seriam instrumentos eficazes para a detecção da irregularidade, sendo exigível que o banco os dispusesse e os ativasse.

No caso dos autos, a transferência foi realizada presencialmente, no balcão da agência, pelo próprio correntista, diante de um funcionário que recebeu a ordem do titular da conta sem qualquer indicativo externo de vício na manifestação de vontade. O mecanismo de detecção de anomalias de perfil que fundamenta aquele precedente, voltado às operações eletrônicas remotas, não é transponível, sem reservas, para a hipótese de transferência presencial realizada pelo próprio correntista. Não há, portanto, identidade de razões que justifique a aplicação automática daquele entendimento a este caso.

Não é demais registrar, nesse contexto, que golpes praticados por estelionatários não são fenômeno novo. Ao longo da história, o estelionato valeu-se dos mais variados expedientes, do clássico golpe do bilhete premiado ao do pacote, entre tantos outros amplamente documentados nos meios policiais e judiciários.

O crime em questão, desde sua origem, teve em seu núcleo do tipo, o ardil, como prática, a indução ao erro e a colaboração da vítima. O crime é, por essência, de engano psicológico. É uma manipulação cognitiva.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O estelionatário sempre se adaptou ao contexto social.

O que mudou, com o tempo, foi o meio utilizado. O núcleo da conduta criminosa permanece o mesmo: a exploração da boa-fé e da credulidade da vítima para induzi-la a um ato de disposição patrimonial prejudicial a si própria, isso quando também não visa lucro fácil, como no histórico golpe do bilhete premiado. O ambiente virtual e o sofisticado aparato tecnológico disponível aos fraudadores modernos representam apenas o aperfeiçoamento desse *modus operandi* secular, sem alterar sua natureza jurídica nem deslocar a responsabilidade para quem não concorreu para o resultado.

Atualmente, chamam a atenção golpe do falso funcionário, falso parente em WhatsApp, do PIX, dentre outros. O ardil empregado saiu das ruas e migrou para o meio digital, sem alterar sua essência.

No caso dos autos, a conta bancária foi mera passagem dos valores objeto do golpe. Se não fosse ela, outra conta ou outro meio teria sido utilizado pelo estelionatário, pois o êxito da fraude dependeu, essencialmente, de um lado, no ardil criminoso, e de outro, na conduta imprudente do próprio apelante, que, sem adotar as cautelas mínimas exigíveis, seguiu orientações de autor do delito e realizou, por vontade própria, transferência de expressivo valor. Os fatos foram esses, tipicamente previstos no artigo 171 do Código Penal, ação criminosa sem participação do banco, emergindo daí o prejuízo experimentado; não qualquer falha imputável à instituição financeira.

Os bancos mantêm sistemas de autenticação, não houve falha sistêmica e nem na espécie, e tampouco invasão de dados e; a operação foi validada pelo consumidor. O golpe resultou do ardil do terceiro e não havia como o banco penetrar no foro íntimo, leia-se, na mente do correntista e exigir controle sobre sua capacidade de discernimento. A responsabilidade aqui seria ilimitada da instituição financeira e daria margem a condutas arbitrárias. azos arbitrários.

O estelionato pressupõe ato volitivo da vítima, ainda que viciado, e o banco



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

não pode fazer nesse aspecto e nem emerge sua responsabilidade dessa conduta.

Ausente o nexo causal entre a atuação do banco e o dano sofrido, não há responsabilidade a ser imputada ao apelado. E, por conseguinte, não se aplica ao caso o enunciado da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. O referido verbete, insisto, dirige-se às fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias, em que o dano decorre de risco inerente à própria atividade financeira, como saques, contratações ou transferências não autorizadas pelo titular. Não é essa a hipótese dos autos, eis que a operação foi autorizada e executada pelo próprio apelante, ainda que sob falsa percepção da realidade induzida por terceiro, situação que não se confunde com o fortuito interno que aquele enunciado tem por objeto.

A linha divisória poderia ser em se localizar falha interna de segurança e fraude externa com colaboração decisiva da vítima, como no caso dos autos.

A jurisprudência desta 22ª Câmara de Direito Privado é firme no sentido de que, nas hipóteses em que a transação é realizada pelo próprio correntista, após contato fraudulento com terceiro, não se configura falha na prestação do serviço bancário:

“APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA "FALSA CENTRAL". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DO BANCO. LEGITIMIDADE PASSIVA DO BANCO CONFIGURADA. TEORIA DA ASSERÇÃO. DENUNCIÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. VEDAÇÃO IMPOSTA PELO ART. 88 DO CDC. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA INVERTIDO. SENTENÇA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

REFORMADA PARA JULGAR IMPROCEDENTE O PEDIDO INICIAL. RECURSO PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1072267-78.2022.8.26.0002; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2025; Data de Registro: 03/12/2025).

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE E INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA AUTORA SEGUINDO ORIENTAÇÕES DO GOLPISTA, CONFORME NARROU NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE CONTATO COM CANAIS OFICIAIS DO BANCO. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1000277-02.2025.8.26.0526; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025).

A alegação de que o número de telefone exibido na ligação fraudulenta coincidiu com o da agência não é suficiente para alterar essa conclusão.

Como bem assentado pelo Juízo de origem, é fato público e notório a existência de sistemas que permitem o mascaramento do número de origem das chamadas, prática amplamente disseminada em fraudes dessa natureza e que não decorre de falha de segurança do banco, mas de expediente criminoso externo e sofisticado, sobre o qual a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

instituição financeira não detém qualquer controle. Inexistindo prova de que os dados utilizados pelo fraudador foram obtidos por falha de segurança interna do banco, não se há de imputar ao apelado responsabilidade pela utilização desse recurso por terceiros mal-intencionados.

Também não prospera a alegação de vazamento de dados pessoais por parte da instituição financeira como fundamento para a responsabilização do apelado. O apelante sustenta que o banco descumpriu as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), ao permitir que terceiros tivessem acesso a informações pessoais suas, o que teria viabilizado a ação dos fraudadores. O argumento, contudo, não encontra amparo probatório nos autos.

Para que se possa imputar à instituição financeira responsabilidade com base em suposto vazamento de dados, é indispensável a demonstração, ao menos indiciária, de que a origem do vazamento foi efetivamente o sistema bancário, ônus que incumbia ao apelante e do qual não se desincumbiu.

Não se sabe com exatidão quais informações os estelionatários detinham para efetuar o golpe, tampouco se a origem dos dados foi a instituição financeira, pois dados pessoais são passíveis de obtenção por inúmeros meios, como redes sociais, cadastros em *sites* diversos, bases de dados comercializadas ilicitamente, entre outros. A mera circunstância de o fraudador ter utilizado número de telefone coincidente com o da agência não é suficiente para estabelecer o nexo causal entre eventual falha na proteção de dados pelo banco e o dano sofrido, notadamente porque o mascaramento de número é expediente que independe de qualquer informação obtida dos sistemas bancários. Ausente a prova do vazamento e de sua origem, não há como acolher a tese.

O apelante sustenta, ainda, que sua condição de idoso, qualificada como consumidor hipervulnerável, demandaria a aplicação de padrão de proteção mais elevado, nos termos do Estatuto do Idoso e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, tal como reconhecido pelo STJ no REsp 2.052.228/DF. E o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

argumento merece consideração.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem, com acerto, reconhecido que a hipervulnerabilidade do idoso impõe cautela reforçada às instituições financeiras, que devem adotar mecanismos de proteção especialmente atentos à condição desse grupo. Contudo, mesmo diante da hipervulnerabilidade, a imputação de responsabilidade pressupõe, minimamente, a identificação de uma falha na prestação do serviço que guarde relação causal com o dano.

A vulnerabilidade agravada do idoso não é instrumento de imputação automática de responsabilidade, mas critério de ponderação aplicável quando presente, ao menos, uma conduta ou omissão identificável do banco que tenha contribuído para a ocorrência do dano.

Na hipótese em exame, como assentado, a operação foi processada no balcão da agência, perante funcionário que não dispunha de qualquer elemento para suspeitar que a manifestação de vontade do correntista estava viciada por um arдил externo sofisticadamente construído por terceiro. Mais uma vez, não há falha imputável ao apelado.

No que se refere ao pedido de indenização por danos morais, o afastamento decorre, por consequência lógica, da não configuração de responsabilidade da instituição financeira. Não havendo ato ilícito imputável ao apelado, inexistente fundamento para a condenação extrapatrimonial.

Registre-se, outrossim, que mesmo nos casos em que se reconhece responsabilidade da instituição financeira em razão de culpa concorrente em fraude da falsa central, a configuração de dano moral exige a demonstração de abalo efetivo à esfera extrapatrimonial, não se configurando *in re ipsa* quando o próprio comportamento do consumidor contribui de forma relevante para o resultado danoso, o que reforça a improcedência quando sequer há responsabilidade do banco a ser considerada.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Dessa forma, correta a r. sentença ao reconhecer a inexistência de responsabilidade do apelado, não se podendo imputar à instituição financeira o dever de indenizar prejuízo decorrente de golpe perpetrado por terceiros.

Ressalte-se, por fim, que a improcedência da demanda não implica negar o prejuízo suportado pelo apelante, mas apenas reconhecer que eventual pretensão reparatória deve ser direcionada contra os efetivos responsáveis pelo ilícito, pelas vias próprias.

Nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, e em observância ao Tema 1059 do Superior Tribunal de Justiça, majora-se a verba honorária fixada na sentença para 12% sobre o valor atualizado da causa, em desfavor do apelante.

Considera-se suficientemente apreciada a matéria devolvida a julgamento, sendo desnecessário o enfrentamento individualizado de todos os argumentos deduzidos pelas partes, nos termos do art. 93, inciso IX, da Constituição Federal.

Outrossim, em atenção ao disposto no art. 489, §1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, consigno que os demais argumentos não são capazes de infirmar a conclusão adotada.

Para fins de eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **nego provimento** ao recurso, mantendo-se integralmente a r. sentença por seus próprios e bem lançados fundamentos.

MARIO SERGIO LEITE

Relator