



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000037637

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005088-58.2024.8.26.0358, da Comarca de Mirassol, em que é apelante RITA DE CÁSSIA NÓBREGA PAULINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1005088-58.2024.8.26.0358

Apelante: Rita de Cássia Nóbrega Paulino (Justiça Gratuita)

Apelado(a): Itaú Unibanco S/A

Juiz(a) de Direito: Marcos Takaoka

Voto nº 4.144/pms

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DO WHATSAPP. TRANSFERÊNCIAS PIX REALIZADAS PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INEXISTÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. AUTORA QUE NÃO JUNTOU *PRINTS* DA CONVERSA E IGNOROU ALERTAS DE SEGURANÇA DA CASA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (ART. 252 DO RI/TJSP). DESPROVIMENTO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta em face de sentença que julgou improcedente ação indenizatória proposta por consumidora contra instituição financeira, na qual se buscava a restituição de valores transferidos via Pix a terceiros fraudadores, bem como indenização por danos morais, sob alegação de estelionato decorrente de falha na segurança bancária.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em: (i) definir se a instituição financeira responde pelos prejuízos decorrentes de transferências via Pix realizadas pela própria consumidora após contato fraudulento por aplicativo de mensagens; e (ii) estabelecer se a conduta da autora configura culpa exclusiva apta a romper o nexo causal e afastar o dever de indenizar.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Reconheceu-se a existência de relação de consumo, com incidência do CDC, sem que isso implique automática inversão do ônus da prova, a qual depende da verossimilhança das alegações.

4. As transferências bancárias impugnadas foram realizadas voluntariamente pela própria consumidora.

5. A autora deixou de adotar cautelas mínimas para confirmar a autenticidade do contato recebido, não buscando esclarecimentos junto à instituição financeira, apesar de dispor de tempo hábil para tanto. Também não juntou prints das conversas para que se avaliasse a sua

contribuição para o dano sofrido.

6. A instituição financeira disponibilizou alertas e etapas de segurança, os quais foram ignorados pela consumidora no momento das operações, afastando a alegação de falha de segurança.

7. Aplica-se a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, do CDC, diante da caracterização de culpa exclusiva da consumidora, o que rompe o nexo causal.

8. Indevidas a repetição de indébito e a indenização por danos morais, ante a ausência de ato ilícito praticado pela instituição financeira.

9. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com base no art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.

IV. DISPOSITIVO

10. Apelação cível conhecida e desprovida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, VI e VIII, 14, § 3º, e 22; CC, art. 927; CPC, art. 1.021, § 3º; Regimento Interno do TJSP, art. 252.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema 1.306.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente o pedido e fixou honorários em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual (fls. 179/184).

Apela a autora, alegando que foi vítima de estelionato em 28/08/2024, ocasião em que, contatada via WhatsApp por terceiro que simulou ser atendente da instituição financeira, foi induzida a realizar transferências via Pix no total de R\$ 11.860,00 para a chave de um terceiro, sob a falsa premissa de pagamento de taxa para liberação de empréstimo; que a responsabilidade do Banco é objetiva, conforme o art. 14 do CDC, devendo responder pelos danos decorrentes de defeitos na prestação dos serviços e falhas de segurança, independentemente da existência de culpa; que o apelado não se desincumbiu do ônus de provar a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva da consumidora ou de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC, sendo que a voluntariedade da transação não afasta o dever de segurança da instituição; que a falha na prestação do serviço é evidenciada pela ausência de mecanismos eficazes de prevenção a fraudes, como a não abertura de Mecanismo Especial de Devolução (MED) e a permissão de transação que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

destoava completamente do perfil da autora, violando o dever de segurança previsto no art. 22 do CDC; que a conduta negligente do Banco configura ato ilícito passível de reparação, consoante o art. 927 do CC e o art. 6º, VI, do CDC, que garante o direito básico à reparação de danos patrimoniais e morais; que a apropriação do valor por terceiro mediante falha de segurança caracteriza cobrança indevida, invocando a aplicação do art. 42 do CDC para a repetição do indébito, acrescido de correção e juros; que sofreu danos morais indenizáveis, em razão do sofrimento e angústia causados pelo golpe e pela negativa de suporte adequado por parte da instituição financeira, pleiteando o valor de R\$ 10.000,00 (fls. 187/195).

O recurso é tempestivo e está isento do preparo (gratuidade da justiça – fls. 56).

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 199/212) e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o **relatório**.

O i. Magistrado sentenciante bem indicou as razões pelas quais concluiu ser improcedente o pedido, consignando ter a autora agido de forma negligente ao não se cercar de mínimas diligências para averiguar a idoneidade do contato recebido pelos estelionatários.

Quanto à fundamentação por referência, ressalte-se que o STJ recentemente fixou a seguinte tese no julgamento do Tema 1.306: *1. A técnica da fundamentação por referência (per relacione) é permitida desde que o julgador, ao reproduzir trechos de decisão anterior (documentos e/ou pareceres) como razões de decidir, enfrente, ainda que de forma sucinta, as novas questões relevantes para o julgamento do processo, dispensada a análise pormenorizada de cada uma das alegações ou provas. 2. O § 3º. do artigo 1.021, do CPC não impede a reprodução dos fundamentos da decisão agravada como razões de decidir pela negativa de provimento de agravo interno quando a parte deixa de apresentar argumento novo para ser apreciado pelo colegiado.*

Nesse passo, a fim de evitar repetições desnecessárias, ratifica-se a r. sentença por seus próprios e bem deduzidos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça (*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida,*

quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la), a seguir transcritos:

Trata-se de típica relação de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor e seus mecanismos de proteção à parte hipossuficiente.

Contudo, a inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, inciso VIII, do diploma consumerista não se aplica de maneira automática, sendo necessária a comprovação dos requisitos legais, a saber, a verossimilhança das alegações e hipossuficiência da parte adquirente de bens ou serviços.

(...)

No caso em tela, é indiscutível a hipossuficiência da parte autora, mas, por falta de verossimilhança, cabe a ela a prova de seu alegado direito.

Narra a inicial que a autora recebeu mensagens por aplicativo de celular onde os interlocutores se passaram por prepostos do banco Daycoval e ofereceram estorno de parte do valor de um empréstimo, que foi efetuado depósito em sua conta, sendo transferido em seguida.

Afirmou ainda que posteriormente constatou a contratação de empréstimo consignado e que havia transferido os recursos a estelionatários, pretendendo reaver o numerário bem como indenização por danos morais.

Ressalte-se que a própria narrativa da inicial demonstra a absoluta falta de cautela da requerente com relação à verificação da autenticidade das informações prestadas por terceiro, não podendo ser imputada ao Banco réu, ainda mais porque é incontroverso que foi a própria consumidora quem realizou as operações.

Portanto, a autora, em momento algum, entrou em contato com o Banco Daycoval, também não procedeu a qualquer verificação acerca das instruções que lhe eram repassadas por pessoa altamente suspeita, nem do valor que foi depositado em sua conta, visto que sequer verificou o extrato de seus rendimentos (fls. 90) a fim de confirmar o que lhe foi dito, preferindo crer unicamente nas palavras dos falsários.

Veja-se que consta expressamente do extrato da conta

da autora que entre os dias 17 e 18/06/2024 ocorreram dois depósitos oriundo do banco Daycoval, sendo um no valor de R\$ 21.430,12 e um no valor de R\$ 1.570,00.

No dia 18/06 a autora efetuou duas transferências via PIX para Lions (fls. 90), no dia 19 efetuou outra transferência, dessa vez no valor de R\$ 5.000,00 e no dia 20 efetuou o último repasse (fls. 91).

Assim, não há falha na prestação de serviço do banco réu, pois as transferências foram efetuadas pela própria requerente que, seguindo orientações altamente suspeitas, passadas por estranhos via aplicativo de mensagens, realizou voluntariamente o pagamento aos falsários e, no momento que o fez havia tido tempo suficiente para proceder com as mínimas verificações junto aos dois bancos (Banco Daycoval que concedeu o empréstimo e Banco Itaú onde é correntista), mesmo porque a instituição financeira demonstrou que a autora ignorou os avisos e etapas de segurança das operações (fls. 66/67).

O art. 14, §2º do Código de Defesa do Consumidor declara que a culpa exclusiva do consumidor é causa excludente da responsabilidade do fornecedor em razão da quebra do nexo de causalidade entre a prestação do serviço e o dano.

Assim, não comprovado o ato ilícito praticado pelo réu, não há que falar em repetição de indébito ou indenização por danos morais.

(...)

Como se vê, a sentença bem examinou as provas dos autos e, principalmente, a dinâmica dos fatos, tal como descrita pela recorrente, corretamente concluindo por sua culpa exclusiva ao seguir as orientações dos fraudadores por diversos dias, rechaçando, inclusive, os alertas de segurança da instituição financeira (fls. 86/89).

*Ademais, a recorrente poderia ter juntado os *prints* da conversa travada com os fraudadores via *WhatsApp* para que se avaliasse sua conduta no caso e, eventualmente, afastar a imputação de culpa exclusiva. Mas assim não fez.*

Em arremate, também não trouxe extrato ou comprovante algum de suas movimentações bancárias para que se pudesse realizar o necessário cotejo que permitisse aferir eventual atipicidade das operações impugnadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Embora tenha o Banco juntado tais extratos (fls. 90/93), não é possível identificar, de forma cabal, a atipicidade invocada. Mas mesmo que se pudesse, é certo que a apelante mesma reconheceu ter seguido as orientações dos estelionatários durante vários dias, conscientemente ignorando os alertas de segurança do réu, razão pela qual a responsabilidade pelos danos sofridos é inteiramente sua.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários para 15% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES
Relatora