



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000102619

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006666-52.2025.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante JOEL GOMES DA SILVA, é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), MARCIO BONETTI E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 18 de fevereiro de 2026.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1006666-52.2025.8.26.0348.

Apelante: Joel Gomes da Silva

Apelado: Itaú Unibanco Holding S/A

Ação: Declaratória de Inexigibilidade de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais

Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Mauá

Juiz de 1ª instância: Ivo Roveri Neto

Voto nº 6136

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. FRAUDE BANCÁRIA. IMPROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO.

I – CASO EM EXAME: Trata-se de ação indenizatória ajuizada por correntista contra instituição financeira, objetivando o ressarcimento de valores subtraídos fraudulentamente mediante resgate de CDB (R\$ 16.000,89) e transferência PIX (R\$ 15.000,00), além de indenização por danos morais (R\$ 8.000,00). Alegou o autor desconhecer as transações realizadas em 02/05/2025, sustentando falha na prestação de serviços pela instituição financeira ré, que se negou ao estorno sob fundamento de utilização de senha pessoal.

II – QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Controvertida nos autos a existência de falha na prestação dos serviços bancários apta a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira pelo evento danoso, bem como a configuração de culpa exclusiva da vítima ou de terceiros

como excludente de responsabilidade civil, além da caracterização dos danos materiais e morais pleiteados.

III – RAZÕES DE DECIDIR: Operações combatidas foram realizadas mediante superação de diversas barreiras de confirmação (token e senha pessoal), não apresentando perfil diverso do padrão de uso da conta. Reconhecida inexistência de falha de segurança. A análise minuciosa dos autos revela absoluto acerto da decisão recorrida, impondo-se sua integral manutenção.

IV – DISPOSITIVO E TESE: Recurso de apelação conhecido e não provido. Confirmação da sentença de improcedência. Tese: A responsabilidade objetiva da instituição financeira por fraudes bancárias, conquanto existente, não se configura quando demonstrada a regularidade das operações através de mecanismos de autenticação adequados, compatibilidade com o perfil transacional do correntista, e ausência de indícios de atipicidade que justificassem bloqueio prévio, caracterizando culpa exclusiva da vítima como excludente de responsabilidade civil.

Legislação: Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990, arts. 3º, §2º, 4º, I, 6º, VIII e 14, §§1º e 3º); Código de Processo Civil (arts. 355, I, 375, 1.010, §3º e 1.013, caput); Súmulas 297 e 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença de fls. 350/353, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de indenização

por danos materiais e morais ajuizada por JOEL GOMES DA SILVA em face de ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A., condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Foram opostos embargos de declaração às fls. 359/363, os quais restaram rejeitados pela decisão de fls. 364.

A parte autora busca a reforma do *decisum* monocrático, sustentando que: (i) a r. sentença incorreu em *error in iudicando* ao desconsiderar a legislação consumerista e a jurisprudência pacificada sobre responsabilidade objetiva das instituições financeiras; (ii) houve erro na análise do perfil transacional, equiparando indevidamente pagamento de boleto bancário com transferência PIX para terceiro desconhecido; (iii) as transferências anteriores citadas pela sentença seriam irrisórias (R\$ 2.010,00, R\$ 2.358,52, R\$ 3.000,00 e R\$ 1.200,00) quando comparadas aos R\$ 15.000,00 fraudulentamente transferidos; (iv) a transferência de R\$ 3.000,00 em 15/04/2025 foi realizada à advogada do apelante, pessoa conhecida, reforçando a atipicidade da operação fraudulenta; (v) não houve inversão do ônus da prova, impondo ao consumidor hipossuficiente ônus probatório desproporcional; (vi) inexistência de culpa exclusiva da vítima, sendo indevida a responsabilização do consumidor por fraude anterior sofrida; (vii) o uso de senha e token não afasta a responsabilidade do banco por fraudes complexas envolvendo engenharia social; (viii) restaram



configurados os danos materiais (R\$ 15.000,00) e morais (R\$ 8.000,00). Requer a reforma integral da sentença com a procedência dos pedidos iniciais (fls. 369/379).

Tempestiva e recolhido o preparo (fls. 407/409), vieram aos autos contrarrazões (fls. 387/398).

É a síntese do necessário.

Inicialmente, a preliminar de violação à dialeticidade arguida pelo réu nas contrarrazões não merece acolhida.

Da leitura das razões recursais, é possível extrair plenamente as teses defensivas e os fundamentos que amparam a insurgência da parte apelante, havendo específico e detalhado enfrentamento dos fundamentos da sentença recorrida, com indicação precisa dos pontos impugnados e das razões jurídicas que embasam o pedido de reforma. Não se verifica, portanto, recurso genérico ou desconexo da decisão combatida, cumprindo o apelante os requisitos formais exigidos pelo art. 1.010, §1º, do Código de Processo Civil.

Diante da tempestividade e do preparo recursal, de rigor o conhecimento do recurso interposto pela parte autora, na forma do art. 1.010, §3º, CPC, passando-se à análise da matéria de mérito efetivamente impugnada, nos ditames do art. 1.013, caput, CPC.

No caso, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais pela qual a parte autora alega ter



sido vítima de fraude bancária, consistente no resgate indevido de aplicação financeira CDB no valor de R\$ 16.000,89 e posterior transferência via PIX de R\$ 15.000,00 para terceira pessoa desconhecida (JULIA TELES DE OLIVEIRA SANTOS), operações estas que afirma desconhecer e que teriam ocorrido em 02/05/2025, pleiteando o ressarcimento dos valores e indenização por danos morais.

Sentenciado o feito, o MM. Juízo *a quo* julgou improcedentes os pedidos, reconhecendo culpa exclusiva da vítima, sobrevivendo o presente recurso interposto pela parte autora.

Pois bem.

Restou incontroverso nos autos o vínculo contratual entre as partes, figurando o autor como correntista e o réu como instituição financeira prestadora de serviços bancários, subsumindo-se a relação ao microsistema protetivo consumerista.

Inicialmente, importante esclarecer que a presente relação jurídica deve, necessariamente, ser regida sob os ditames do Código de Defesa do Consumidor, haja vista tratar-se evidentemente de serviço de natureza bancária e figurarem as instituições financeiras corrés como fornecedoras de produtos e serviços no mercado de consumo, nos termos do art. 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990.

Crucial observar o microsistema protetivo

estabelecido pela Lei nº 8.078/90, em especial no que tange à hipossuficiência técnica e econômica da parte consumidora (CDC, artigo 4º, inciso I, e artigo 6º, inciso VIII). Além disso e por tais razões, a Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça assegura a aplicação da legislação consumerista ao caso sob comento, ao determinar que: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"*.

Conforme cediço, instituições financeiras respondem de forma objetiva pelos danos causados aos seus consumidores no âmbito da prestação de serviços, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários contratados, nos exatos termos do artigo 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Não obstante, vale registrar, neste ponto, que, embora objetiva, a caracterização da responsabilidade civil depende da efetiva demonstração do nexo causal entre o fato (comissivo ou omissivo) danoso e a atividade desenvolvida pelo prestador de serviço causador do dano. Assim, referido nexo de causalidade não é absoluto, pois comporta exceções legalmente previstas nos incisos I e II do § 3º do artigo 14 do CDC.

À vista disso, ainda que as instituições financeiras possuam responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, consoante preconiza a Súmula nº 479 do C. Superior Tribunal de Justiça: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por*

fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.", imprescindível perquirir se o caso sob exame de fato materializa fortuito interno a fazer emergir a responsabilidade objetiva da instituição financeira ré.

Fundamental, portanto, proceder à análise pormenorizada das provas colacionadas aos presentes autos.

Pois bem, restou demonstrado nos autos que as operações contestadas foram realizadas em 02/05/2025, mediante superação de diversas barreiras de confirmação tecnológica, incluindo token de segurança e utilização de senha pessoal intransferível. A documentação técnica apresentada pelo banco demonstra que o acesso à conta se deu através do aplicativo móvel regularmente cadastrado, com validação biométrica e sem registro de tentativas frustradas ou comportamento suspeito de acesso.

Crucial observar que o extrato bancário dos meses anteriores aos fatos (fls. 287/325) revela que o autor mantinha perfil de movimentação financeira compatível com operações de valores elevados. Especificamente, em 04/04/2025, realizou resgate de CDB de R\$ 14.300,15 com subsequente pagamento de boleto de R\$ 13.961,96 na mesma data (fl. 319), operação esta que guarda absoluta similitude com o *modus operandi* da transação contestada, consistente em resgate de investimento seguido de transferência de valor expressivo.

Em relação ao argumento de que se

trataria de modalidade diversa de transação (boleto *versus* PIX), há de se destacar que ambas as operações envolvem a transferência de valores significativos da conta do correntista, exigindo idêntico nível de autenticação e validação mediante senha pessoal e token. O fato de o pagamento de boleto ter destinatário predeterminado não altera a essência da operação bancária sob a perspectiva da legitimidade do acesso à conta e da autorização da movimentação pelo titular. A diferenciação propugnada pelo apelante careceria de fundamento técnico-jurídico para fins de aferição da regularidade da operação bancária, posto que, em ambos os casos, o sistema de segurança da instituição financeira opera mediante os mesmos protocolos de autenticação.

Em suma, a diversidade de modalidades de pagamento não afasta a caracterização de perfil com elevada movimentação financeira seguindo o padrão de realização após resgate de alta quantia previamente investida.

Ademais, o histórico transacional do autor demonstra reiteradas transferências a terceiros em valores consideráveis: R\$ 2.010,00 em 10/04/2025 (fl. 320), R\$ 2.358,52 em 14/04/2025 (fl. 320), R\$ 3.000,00 em 15/04/2025 (fl. 320). Tais operações evidenciam que o autor não apenas realizava frequentemente transações PIX, mas também habitualmente transferia valores que, embora inferiores aos R\$ 15.000,00 da operação contestada, não configuram montantes irrisórios quando considerados dentro do contexto geral de sua

movimentação financeira.

Acerca do fato de a transferência ter sido direcionada a pessoa supostamente alheia às relações econômicas do autor, há de se destacar que, no cotidiano, as pessoas estabelecem regularmente novas relações comerciais com pessoas, físicas ou jurídicas, que anteriormente não figuravam na sua rede de operações financeiras. A ausência de histórico anterior de transações com determinado beneficiário não constitui, *per se*, indício suficiente de fraude que justificasse bloqueio automático pela instituição financeira.

Elemento de extrema relevância para o deslinde da controvérsia reside no fato de que a suposta fraude se materializou por meio de uma única transação.

Ordinariamente, em casos de golpes envolvendo acesso indevido a contas bancárias, as transações se dão seguidamente, em pluralidade, e em curto espaço de tempo, aproveitando-se os fraudadores da janela temporal de vulnerabilidade para maximizar a subtração de valores. No presente caso, diferentemente, houve apenas uma transferência, o que destoava significativamente do *modus operandi* característico de fraudes bancárias desta natureza, reforçando a tese de legitimidade da operação ou, ao menos, de impossibilidade de o banco detectar qualquer irregularidade que justificasse intervenção preventiva, especialmente quando se dá do mesmo modo pelo qual o consumidor habitualmente adimplia suas obrigações.

Ademais, o extrato de fl. 323 demonstra que o autor possuía, na época dos fatos, recursos financeiros disponíveis substancialmente superiores aos R\$ 15.000,00 transferidos, tanto que, dias após a operação contestada, efetuou outro resgate de CDB de R\$ 35.000,00, com posterior remessa à outra conta de sua titularidade. Tal circunstância reforça que a operação questionada não representava anormalidade patrimonial que pudesse ter gerado alerta automático nos sistemas de monitoramento da instituição financeira.

Reitere-se que o autor mantinha grande movimentação econômica, com investimentos em valores altos, incluindo aplicações em CDB e resgates frequentes, caracterizando perfil de investidor ativo com substancial capacidade financeira, o que torna ainda mais dificultosa a identificação de atipicidade na operação contestada pelos parâmetros objetivos de análise de risco disponíveis à instituição financeira.

Impõe-se destacar que o sistema bancário brasileiro opera mediante protocolos de segurança escalonados, exigindo múltiplas validações para operações desta natureza. A transação bancária demanda a superação de todas as barreiras de autenticação - acesso ao aplicativo mediante senha, validação através de token, confirmação biométrica.

Neste ponto, crucial observar que a instituição financeira não pode ser elevada à condição de garantidora universal das imprudências e descuidos de seus

correntistas. É como entende a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c/c danos materiais e morais. Contratação de empréstimo e transferência de valores (TED/PIX) mediante fraude. Sentença de parcial procedência reformada. Recurso do Banco provido. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO (VISHING). Fraude perpetrada por terceiro que se utilizou da tecnologia de spoofing para simular o número da instituição financeira. O sucesso da empreitada criminoso dependeu da atuação ativa e voluntária da correntista, a qual, seguindo instruções do fraudador, acessou o aplicativo, digitou sua senha pessoal e intransferível e utilizou a chave de segurança/token para autorizar a contratação do empréstimo e a realização das transferências. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. O evento danoso não decorreu de falha na segurança interna do Banco (fortuito interno - Súmula 479 do STJ), mas sim da conduta negligente e voluntária da própria consumidora em ceder

suas credenciais a terceiros. Configuração de Fortuito Externo e Culpa Exclusiva da Vítima/Consumidora, na forma do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, caput, do CDC.

EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE.

Possibilidade de afastamento da responsabilidade do fornecedor pela prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC).

OPERAÇÕES REALIZADAS MEDIANTE SENHA E TOKEN.

Contratação de empréstimo e transferências PIX realizadas por meio de acesso ao aplicativo/internet banking com utilização de senha pessoal e token de segurança do correntista.

AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA FRAUDE.

Boletim de Ocorrência de conteúdo genérico, sem elementos concretos que evidenciem invasão de sistema, phishing ou comprometimento da segurança do serviço bancário. Inexistência de fortuito interno.

CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO.

A utilização de credenciais pessoais e intransferíveis (senha e token) pressupõe a

realização das operações pelo próprio titular da conta ou por terceiro que as obteve por negligência ou facilitação do correntista, configurando excludente de responsabilidade.

PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS.

Entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal de Justiça no sentido de que o uso de senha pessoal e token afasta a responsabilidade do banco, em caso de ausência de prova de falha no sistema.

REFORMA DA SENTENÇA. *Inexistência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo de causalidade. Improcedência dos pedidos de declaração de inexistência do débito e de indenização por danos materiais e morais.*

SUCUMBÊNCIA. *Inversão do ônus. Condenação do Apelado ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, observada a suspensão da exigibilidade em razão da justiça gratuita (art. 98, § 3º, do CPC).* **RECURSO PROVIDO.**

*(TJSP; Apelação Cível
1011122-32.2024.8.26.0008; Relator (a): Wilson
Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de
Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª
Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025;*

Data de Registro: 16/12/2025)

APELAÇÃO CÍVEL – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenização por danos materiais e morais – "Golpe da Falsa Central de Atendimento" / "Engenharia Social" – Transações via PIX não reconhecidas como legítimas pelo autor – Sentença de procedência – Insurgência da instituição financeira – Acolhimento. RESPONSABILIDADE CIVIL – Ausência de falha na prestação do serviço bancário – Transações realizadas pelo próprio correntista, mediante utilização de senha pessoal e validação por token/biometria – Sistema de segurança que funcionou regularmente – Inaplicabilidade, in casu, da Súmula 479 do STJ – Caracterização de fortuito externo – Culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC) – Rompimento do nexo causal – Precedentes desta C. Câmara. PERFIL DO CORRENTISTA – Autor que, embora idoso, ostenta elevada qualificação acadêmica e profissional (ex-Reitor de Universidade) – Histórico de atuação em gestão administrativa e financeira de alto nível que afasta a presunção de hipervulnerabilidade ou inexperiência tecnológica – Capacidade de discernimento

preservada – Assunção de risco ao fornecer credenciais a terceiros – Monitoramento preventivo de perfil (segurança comportamental) que constitui mera liberalidade da instituição financeira, não gerando dever de indenizar quando as operações são autenticadas corretamente. SENTENÇA REFORMADA – Ação julgada improcedente – Inversão dos ônus sucumbenciais. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1012632-96.2024.8.26.0229; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 16/12/2025)

No caso concreto, a operação questionada, conquanto envolva valor superior às transferências usuais do autor, não apresenta discrepância tão acentuada que justificasse bloqueio automático, especialmente considerando-se que o autor mantinha histórico recente de operações semelhantes envolvendo resgate de investimentos e transferências de valores expressivos.

Quanto à alegação de não inversão do ônus da prova, cumpre esclarecer que tal inversão, prevista no

art. 6º, VIII, do CDC, não é automática, dependendo da presença cumulativa dos requisitos de verossimilhança das alegações e hipossuficiência do consumidor, ou alternativamente, de um destes requisitos segundo critério do julgador. No caso concreto, não se verifica verossimilhança nas alegações autorais, haja vista que toda a documentação técnica demonstra a regularidade formal da operação, com superação de múltiplas barreiras de segurança mediante utilização de dados pessoais e intransferíveis do titular. Ausente, portanto, o requisito essencial para inversão do ônus probatório.

Ademais, o banco réu produziu robusta prova documental demonstrando a regularidade das operações, o histórico transacional do autor, e a compatibilidade da operação contestada com seu perfil de movimentação financeira. Competia ao autor, nos termos do art. 373, I, do CPC, produzir prova mínima de suas alegações, ônus do qual não se desincumbiu satisfatoriamente.

Destarte, tem-se que a r. sentença não comporta reforma, devendo ser integralmente mantida em todos os seus termos.

Vencida a recorrente neste grau recursal, majoram-se os honorários advocatícios para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §11 do Código de Processo Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO**
PROVIMENTO ao recurso.

JOÃO BATTAUS NETO

Relator