



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000291899**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007610-08.2024.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante VIVIAN GIONGO TORINA, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**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) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 31 de março de 2026.

**PEDRO PAULO MAILLET PREUSS**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 10.409**

Apelação nº 1007610-08.2024.8.26.0019

Apelante: Vivian Giongo Torina

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: Americana

**APELAÇÃO CÍVEL.** Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais. Golpe do falso funcionário. Sentença de improcedência. Insurgência da autora.

**PRELIMINAR.** Nulidade da r. sentença em razão da ausência de fundamentação. Rejeição. Não se exige extensa fundamentação, mas que o Juiz ou Tribunal dê as razões de seu convencimento (STJ). Ademais, ausência de fundamentação não deve ser confundida com decisão contrária ao interesse da parte. Preliminar rejeitada. Revelia - Presunção relativa (art. 344, CPC), admitindo a ponderação que o magistrado entender de rigor – “A revelia não tem e não pode ter a virtude de transmutar o quadrado em redondo e o preto em branco, sem mais esta ou aquela” (Franciulli Neto, JTACSP-RT-85/231).

**MÉRITO.** Relação de consumo configurada. Responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479/STJ e art. 14, do CDC). Autora que recebeu ligação de número estranho, deixando de certificar-se dos canais oficiais da instituição. Ausência de nexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo experimentado pela autora. Inexistência de falha na prestação de serviço. Culpa exclusiva da vítima. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Precedentes do TJSP. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 203/207 que, nos autos da ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais, julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre



o valor atualizado da causa.

Inconformada, a autora alega que a defesa apresentada nos autos é intempestiva, tornando incontroversos os documentos apresentados pela autora (fls. 27/41). Sustenta a ausência de fundamentação e aduz que houve falha na prestação dos serviços do banco réu porquanto o sistema utilizado deu azo a terceiros fraudadores.

Assim, requer a nulidade da r. sentença por ausência de fundamentação e, no mérito, pugna pela condenação do réu ao pagamento de danos materiais e morais, além da inversão do ônus sucumbencial.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo às fls. 251/253 e resposta às fls. 257/282.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório.**

Trata-se de ação declaratória e indenizatória por meio do qual a autora alega que não realizou as transações mencionadas na exordial, pugnando pela declaração de inexigibilidade do débito sem prejuízo da indenização moral.

Considerando a ausência na falha na prestação de serviços do banco requerido, o Juízo *a quo* julgou improcedentes os pedidos, condenando a autora ao pagamento dos ônus sucumbenciais.

De proêmio, afasto a pretensão de declaração nulidade da r. sentença, diante da inexistência do alegado vício, pois conforme disposto no inciso IX, do artigo 93, da Constituição Federal, não se exige extensa fundamentação, mas que o juiz ou tribunal dê as razões de seu convencimento, em atenção ao princípio do devido processo legal.

Com efeito, “*não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram. Deve apenas enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução.*” (REsp nº 1.817.453/BA, Rel. Min. HERMAN BENJAMIN, Segunda Turma, j. 25/06/2019, STJ).

No mais, verifico que a **r. sentença abordou os pontos relevantes para o deslinde do caso, ainda que contrários ao interesse da parte**, motivo pelo qual afasto a preliminar arguida.

Quanto a revelia do réu, cabe ressaltar que tais efeitos estão bem delimitados no Código de Processo Civil e consistem na presunção de veracidade das alegações não impugnadas (com as ressalvas do art. 345), o andamento dos prazos independentemente de intimação ao revel que não possua patrono constituído nos autos, e a possibilidade de julgamento imediato do pedido do autor.

Assim, embora o réu seja revel, certo é que a **presunção a que alude o art. 344, do Código de Processo Civil é relativa**, admitindo a ponderação que o magistrado entender de rigor, analisadas as provas juntadas aos autos, inclusive pelo revel ou pelos órgãos de proteção ao crédito, dada a garantia de seu livre convencimento motivado.

Confira-se:

*Ação de cobrança. Contrato bancário.  
Sentença de improcedência do pedido.  
Apelação interposta pelo banco autor.  
Alegação de suficiência das provas documentais e da presunção de veracidade decorrente da revelia da ré. Razões de decidir. A revelia induz apenas presunção relativa de veracidade dos fatos alegados, nos termos dos artigos 344 e 345, inciso IV,*

*do Código de Processo Civil, não dispensando o autor de comprovar minimamente o fato constitutivo de seu direito (art. 373, I, do CPC). (...). (TJSP; Apelação Cível 1007268-93.2025.8.26.0590; Relator (a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2026; Data de Registro: 19/02/2026) g.n.*

*APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO (...).  
Decretação da revelia que não induz a automática procedência do pedido de reparação moral, haja vista que a presunção legal de veracidade dos fatos alegados na inicial é relativa e não absoluta, podendo o juiz, apreciando as provas dos autos, mitigar a aplicação do artigo 344 do Código de Processo Civil, julgando a causa de acordo com o seu livre convencimento. Conjunto probatório insuficiente a demonstrar a verossimilhança da alegação de ocorrência de assédio moral. Ônus da prova que competia ao autor quanto aos fatos constitutivos de seu direito, a teor do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil. Sentença reformada para julgar improcedente a pretensão autoral. Por consequência, atribuído o ônus sucumbencial exclusivamente ao requerente. Recurso de apelação da ré provido e recurso adesivo do autor não*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*provido.* (TJSP; Apelação Cível 0000588-10.2025.8.26.0526; Relator (a): Issa Ahmed; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Salto - 3ª Vara; Data do Julgamento: 16/02/2026; Data de Registro: 17/02/2026) g.n.

No mérito, impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor: “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido.*” (g.n.)

Ademais, as instituições bancárias possuem **responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas**

**operações bancárias**, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

Todavia, no caso dos autos, **o prejuízo sofrido pela autora em nada se relaciona com fortuito interno das instituições financeiras**. Trata-se de culpa exclusiva do próprio consumidor e de terceiros, na medida em que **a autora praticou os atos requeridos pelos estelionatários sem qualquer ingerência do Banco**, ocasionando o prejuízo narrado nos autos.

Conforme narrado na vestibular, a autora recebeu ligação de “um suposto funcionário” informando a tentativa de compra em seu cartão de crédito.

Tal ligação adveio do número 19-99442-1772 e, compulsando o site dos bancos indicados pela autora, verifico que **nenhum deles possui o numero indicado pela autora**, vejamos: (i) Banco Cooperativo Sicredi, telefone 0800-724-7220; (ii) Itaú Unibanco, telefone [0800-728-0728](tel:0800-728-0728); (iii) 0800-702-3535, e; (iv) Nubank, telefone 0800-591-2117.

A autora, desse modo, ignorou o indício de golpe, agindo de forma negligente deixando de se certificar dos canais oficiais de atendimentos das instituições financeiras.

Os prejuízos sofridos pela autora, portanto, em nada se relacionam com a atividade bancária desenvolvida pelo requerido, o que rompe inexoravelmente o nexos causal entre o ato e o dano, excluindo a responsabilidade dos fornecedores de serviço bancário.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sobre o tema, já decidiu este E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

*Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – **Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de ligação da falsa central de atendimento – Autor seguiu as orientações do falsário sobre eventual fraude em sua conta – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo***

*próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência exclusiva da parte autora. Recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1088125-15.2023.8.26.0100; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 38ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/02/2024; Data de Registro: 07/02/2024) g.n.*

*Inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Contrato bancário – "Golpe da falsa central de atendimento" – Recebimento de suposta mensagem da instituição financeira, que informa a contratação de empréstimo (não reconhecido pela parte) e pede ao cliente que entre em contato com a casa bancária através do telefone indicado pelo próprio golpista – Vítima direcionada à falsa central de atendimento, disponibilizando informações*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*sigilosas – Movimentações bancárias posteriormente não reconhecidas – Comunicação ao banco após os eventos descritos – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro – Artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Reconhecimento – Ausência de falha na prestação de serviços, bem como de responsabilidade do réu – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Fortuito externo – Prévia análise do perfil do usuário – Conduta que caracteriza mera liberalidade – Ausência de vinculação ou obrigação contratual nesse sentido – Improcedência dos pedidos – Sentença reformada – Inversão do ônus de sucumbência. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000924-22.2022.8.26.0681; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Louveira - Vara Única; Data do Julgamento: 07/02/2024; Data de Registro: 07/02/2024) g.n.*

Portanto, considerando que não houve a participação comissiva ou omissiva da parte ré, tem-se que o fato é considerado **fortuito externo**, capaz de afastar sua responsabilidade, motivo pelo qual de rigor a reforma da r. sentença.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso** e, nos termos do art. 85, §11 do CPC, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 15% do valor atualizado da causa.

**PEDRO PAULO MAILLET PREUSS**

Relator