



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000088453

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1008463-96.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado BENEDITO MORENO.

ACORDAM, em 13ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o Dr Mauri Marcelo Bevervanço.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente), FRANCISCO GIAQUINTO E NELSON JORGE JÚNIOR.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO N° : 47821
APEL.N° : 1008463-96.2023.8.26.0004
COMARCA: SÃO PAULO
APTE. : ITAÚ UNIBANCO S/A
APDO. : BENEDITO MORENO

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL. RECURSO PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação busca indenização por danos materiais, por prejuízo decorrente de golpe praticado por terceiros, que levou o autor a realizar diversas transferências bancárias e contratar empréstimos. Sentença julgou parcialmente procedente o pedido, levando o banco réu a apelar.

II. Questão em Discussão

A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira que justifique a indenização por danos materiais.

III. Razões de Decidir

O autor foi induzido por terceiros a realizar transações fraudulentas, sem que se constate atuação da instituição financeira que configure defeito na prestação do serviço.

A responsabilidade objetiva dos fornecedores não dispensa a prova do nexo causal entre o defeito do serviço e o dano sofrido, tendo a instituição financeira demonstrado que agiu diligentemente, realizando bloqueios e confirmando transações com o autor, que as autorizou voluntariamente.

IV. Dispositivo e Tese

Recurso provido.

Tese de julgamento: 1. Ausência de nexo causal entre a conduta da instituição financeira e os prejuízos sofridos pelo autor. 2. Culpa exclusiva da vítima e fato de terceiro excluem a responsabilidade da ré.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, incisos I e II.

Jurisprudência Citada:

Súmula nº 479, do Superior Tribunal de Justiça.

TJSP, Apelação Cível 1004663-86.2025.8.26.0005, Rel. Thomaz Carvalhaes Ferreira, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VIII (Direito Privado 2), j. 25/11/2025.

TJSP, Apelação Cível 1000745-40.2025.8.26.0081, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 15/10/2025.

TJSP, Apelação Cível 1022124-17.2024.8.26.0002, Rel.

Irresignado com o teor da respeitável sentença de fls. 198-203, que julgou parcialmente procedente pedido de indenização por dano material, formulado em demanda movida por Benedito Moreno em face de Itaú Unibanco S/A, apela o réu (fls. 226-249).

Suscita, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, tendo em vista que não poderia responder por suposta fraude advinda de culpa exclusiva da vítima.

No mérito, sustenta, em apertada síntese, que não se verifica falha na prestação do serviço da instituição financeira, mas conduta negligente do autor, que estabeleceu contato com terceiros mal-intencionados e realizou as transações ao longo de cinco meses.

Aponta que *"realizou aproximadamente 32 intervenções/bloqueios preventivos de transações e até da própria conta do Apelado. Confirmou, em inúmeras ocasiões, as transações reclamadas, por meio de diversas ligações telefônicas. Todavia, cada vez que implementava uma medida de segurança, o Apelado, na sequência, confirmava a transação e solicitava desbloqueio da conta"* (fls. 234).

Aduz que *"não mediu esforços para checar se as transações realizadas pelo Apelado eram lícitas.*

MAS SEMPRE APÓS OS BLOQUEIOS EFETUADOS NA CONTA BANCÁRIA, O APELADO CONFIRMAVA A REGULARIDADE DAS OPERAÇÕES, PROMOVENDO A TROCA DE SENHA SOLICITADA, CONTINUANDO A PROMOVER AS OPERAÇÕES BANCÁRIAS MEDIANTE ORIENTAÇÃO DOS CRIMINOSOS” (fls. 236).

Insiste em que “bloqueou as operações e ligou para o Apelado, em 13 oportunidades através da central de segurança e 04 oportunidades através do gerente, alertando e questionando as operações. Em todas as oportunidades, o Apelado foi categórico em confirmar que reconhecia a autoria das transações e que estava fazendo negócios. Muitas vezes ficou, inclusive, irritado com os bloqueios realizados pelo Banco Apelante” (fls. 236).

Defende que “o êxito da fraude, portanto, se deve exclusivamente à conduta do Apelado e não do Banco Apelante. Assim, não há qualquer indício nos presentes autos capaz de sustentar o nexó de causalidade entre o dano suportado pelo Apelado e a atuação do banco Apelante, vez que sua conduta não está revestida de qualquer ilicitude” (fls. 237).

Destaca que “apesar de o Apelado ter dito que teria ligado para a central de atendimento do Apelante quando teve o primeiro contato com o golpista (Sr. Marcos Paulo), inexistente qualquer prova nesse sentido. Tratou-se de mera afirmação desprovida de prova, assim como todas as outras alegações do Apelado, na qual se escorou para tentar afastar sua desídia ao fornecer informações, senhas e cartões de uso pessoal aos golpistas. Não há qualquer registro ou mesmo uma captura de tela de celular que mostre que, antes do início do golpe, o Apelado tivesse recebido uma ligação de seu gerente ou tivesse ligado para o número de telefone da

central de atendimento do Apelante” (fls. 238).

Subsidiariamente, postula que seja determinada a apuração e eventual abatimento da condenação dos valores disponibilizados na conta corrente do autor em razão dos empréstimos contratados, bem como a fixação da incidência da taxa Selic como o único encargo moratório.

Contrarrazões em fls. 336-343.

Recurso bem processado.

É o relatório.

Rejeita-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo banco réu em suas razões recursais.

A legitimidade é a pertinência subjetiva da demanda, e é aferida em face da denominada “*situação legitimante*”, que é “*aquela em que deve encontrar-se o sujeito, para ser titular de um poder (legitimidade ativa) ou destinatário de efeitos (legitimidade passiva) (...). Raciocina o magistrado por hipótese, no condicional, admitindo, provisoriamente, a veracidade dos fatos alegados. A efetiva existência desses fatos constitui mérito e será examinada com base na prova produzida*” (**José Roberto dos Santos Bedaque**, comentários ao artigo 6º in Código de Processo Civil Interpretado, Coord. Antonio Carlos Marcato, 2ª ed., São Paulo, Ed. Atlas, 2005, p. 54); em lição escrita sob a égide do CPC/73, mas ainda hoje inteiramente aplicável.

De fato, a legitimidade é a “*qualidade para estar em juízo como demandante ou demandado em relação a um conflito trazido ao exame do juiz. Ela depende de uma concreta relação entre o sujeito e a causa e se traduz na relevância que o resultado desta virá a*

ter sobre a esfera de direitos do autor, seja para favorecê-la ou para restringi-la” (Cândido Rangel Dinamarco. Teoria Geral do novo processo civil São Paulo: Malheiros, 2016. pp.117-118).

Na hipótese em exame, o banco réu está legitimado a ocupar o polo passivo da presente relação processual, pois o autor a ele imputa a responsabilidade pela falha na prestação do serviço bancário, principalmente no tocante à segurança e ao dever de monitoramento das transações.

Portanto, *in status assertionis*, está presente a legitimidade passiva do agente financeiro; ressalvando-se que a inexistência dos supostos defeitos na prestação dos serviços é matéria atinente ao **mérito**, não questão preliminar.

No mérito, o recurso comporta provimento.

O autor ingressou com a presente demanda alegando que, em maio de 2022, recebeu ligação do setor de fraudes dos cartões do banco réu, informando-lhe que haviam sido realizadas compras em seu cartão de crédito, as quais ele não reconheceu.

Afirma que, após a contestação das compras, seu gerente teria informado que o cancelamento não seria possível, pelo fato de as transações terem sido realizadas mediante a utilização do cartão e inserção de senha, o que motivou que o autor entrasse em contato com a ouvidoria do banco réu, pelo telefone oficial.

Narra que foi atendido por pessoa que se identificou como Marcos Paulo, que informou o autor que pessoas do banco réu, incluindo o seu gerente, estariam envolvidas em um “*esquema para fraudar clientes*” (fls. 06)

Aduz que o suposto funcionário solicitou o seu auxílio para descobrir os membros da quadrilha, tendo, ainda, pedido ao autor que não contasse nada a ninguém, para que pudessem finalizar a investigação.

Alega que o estelionatário afirmou que seria necessário que o autor realizasse transferências bancárias para colaboradores do banco, o que auxiliaria na investigação e que, tão logo esta fosse finalizada, os valores seriam restituídos ao autor com juros e correção monetária.

Esclarece que a fraude perdurou por aproximadamente quatro meses, com a realização de diversas transações bancárias e o exaurimento de todas as suas economias, além da realização de empréstimos, que totalizam **R\$ 1.194.479,16**.

Relata, ainda, que entregou os seus cartões para um motoboy, que os retirou em sua residência, o que "ocorreu após o Marcos Paulo informar que a juíza que estava atuando no caso precisando dos cartões" (fls. 08).

Expõe que "a suposta juíza ligou para o Autor para agradecer pela colaboração até o momento. Nas ligações era sempre informado que estava faltando poucos detalhes para descobrir quem era [sic] os membros da quadrilha, e que logo o Autor teria seu dinheiro de volta com juros reais e correção monetária".

Afirma que "tudo dava a entender que o Marcos Paulo era, de fato, da ouvidoria banco do Itaú, pois o mesmo tinha informações referente ao banco Réu, como por exemplo, nome de pessoas que trabalhavam no banco Itaú e que era de conhecimento do Autor" (fls. 09).

Argumenta que houve falha na prestação de

serviços por parte do banco réu, que “deveria ter suspeitado das reiteradas operações bancárias do Autor, haja vista serem em grande quantidade e em valores elevados, e de forma consecutiva. Contudo, em nenhum momento o banco Réu se preocupou em ver o que está acontecendo” (fls. 10).

Aponta, ainda, que o banco réu o isentou do pagamento dos empréstimos realizados, o que indica reconhecimento de que o autor foi vítima de um golpe.

Em que pesem as alegações trazidas pelo autor, não se pode atribuir a responsabilidade pelos fatos narrados ao réu, uma vez que o cenário descrito e os documentos juntados sugerem uma ação exclusivamente de terceiros, sem indícios de negligência por parte do banco.

Com efeito, conforme demonstrou o banco réu, foram realizadas diversas intervenções de segurança (fls. 113), com o objetivo de bloquear as transações, as quais, contudo, **eram sempre reconhecidas e autorizadas pelo autor.**

Nesse sentido, destaca-se que o banco réu entrou em contato com o autor em diversas oportunidades, juntando, inclusive, as gravações das ligações (*link* constante às fls. 113), das quais se extrai que o autor sempre confirmava a regularidade das transações.

Em uma das ligações, o autor, inclusive, foi expressamente indagado se não havia alguém se passando por funcionário do banco, hipótese que ele negou veementemente:

“Minuto 00:37 – Gravação 01

Atendente: O senhor recebeu alguma ligação?

Alguém se passando por funcionário?

Benedito: Não!

Atendente: Te pediram para realizar alguma transferência?

Benedito: Não, não! Essas transferências são transações de negócios que eu faço”

Dessa forma, a alegação do autor de que o banco réu nada teria feito para prevenir o golpe não possui respaldo na prova produzida nos autos do processo.

Ressalte-se, ainda, que a afirmação de que realmente teriam sido realizadas compras em seu cartão, em maio de 2022, por ele não reconhecidas, circunstância que o teria levado a acreditar nas alegações do estelionatário, não possui verossimilhança.

Conforme apontado pelo banco réu, em sua contestação o autor não demonstrou que as referidas compras teriam realmente sido realizadas.

Ademais, como esclareceu em contestação, *“Conforme se extrai do boletim de ocorrência colacionado pela própria parte Autora, após receber a ligação do golpista prontamente telefonou ao número que acreditava se tratar do canal oficial do Banco Réu. O que ocorreu é que muito provavelmente os golpistas ainda estavam com a chamada ativa, ludibriando a parte Autora”* (fls. 111-112).

Na hipótese em exame, o autor atribui ao réu a responsabilidade por falha na prestação do serviço, consistente na falta de segurança, que possibilitou a operação fraudulenta.

No entanto, o autor foi quem deu causa ao próprio prejuízo, sem que se constate uma atuação da instituição financeira que possa ser configurada como

defeito na prestação do serviço.

O autor, após ser ludibriado por fraudadores, voluntariamente realizou diversas transações, **ao longo de quase cinco meses**, que os favoreceram, sem tomar cautela alguma com uma busca de canais oficiais disponibilizados pelo banco.

Não bastasse, o banco réu demonstrou que agiu de maneira diligente, tendo promovido diversos bloqueios, bem como entrado em contato com o autor várias vezes para confirmar as transações, sendo certo que, em todas as oportunidades, o autor afirmou se tratar de operações por ele regularmente realizadas.

Ainda que aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, o réu não responde pelos danos sofridos pelo autor, seja porque não houve defeito do serviço, seja em razão da culpa exclusiva da vítima, aplicando-se ao caso a excludente do artigo 14, parágrafo terceiro, incisos I e II, do mesmo diploma legal.

O autor foi induzido por terceiros a realizar as operações, mediante a fragilização do dever de cuidado razoavelmente esperado, e, por isso, foi vítima de fraude, para a qual o réu, direta ou indiretamente, em nada contribuiu.

Os danos alegados são resultado de fato exclusivo de terceiros e da vítima, inexistindo nexos causal ou conduta do réu que justifique o dever de indenizar, até porque esse tipo de golpe é notoriamente informado nos meios de comunicação, o que exige dos consumidores maior cautela para evitar a facilitação de tal ilícito.

O que se verificou aqui é que o autor **não teve a cautela necessária**, não buscou orientação pelos

canais oficiais da instituição financeira, tampouco buscou imediata ajuda; pelo contrário, realizou transferências para as contas de terceiros desconhecidos por sua conta e risco, colaborando de forma decisiva para a fraude.

A rigor, os elementos de convicção constantes dos autos do processo demonstram que o autor acatou as orientações para a efetivação de transferências, o que realizou voluntariamente, sem indicação de conduta do prestador de serviço que revele defeito nessa prestação.

Nesse contexto, ficou configurada a culpa exclusiva da vítima e, também, fato de terceiro.

Não se pode imputar ao réu a responsabilidade pela evidente falta de cautela do autor com relação à verificação da autenticidade das informações prestadas por terceiro.

Ausente nexos causal, fica excluída a aplicação da Súmula nº 479, do C.Superior Tribunal de Justiça, pois a hipótese é de fortuito externo; não respondendo o fornecedor como garante universal ou por responsabilidade integral.

Nesse sentido, o entendimento deste Eg. TJSP, em casos análogos:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DO FALSO PARENTE". WHATSAPP. TRANSFERÊNCIAS VOLUNTÁRIAS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO CONFIGURADA. ART. 14, §3º, II, DO CDC. FORTUITO EXTERNO. ROMPIMENTO DO NEXO CAUSAL. RECURSO DESPROVIDO.

CASO EM EXAME.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela parte autora contra sentença que julgou improcedentes os pedidos. Alega responsabilidade objetiva da instituição financeira e falha na prestação do serviço devido à fraude conhecida como "golpe do falso parente" via WhatsApp.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO. Consiste em determinar a natureza da fraude e verificar se a conduta da parte consumidora, ao realizar as operações voluntariamente, inclusive após alertas de segurança pelo banco, configura culpa exclusiva, apta a romper o nexo de causalidade.

III. RAZÕES DE DECIDIR. A responsabilidade civil do fornecedor de serviços é objetiva, mas afastada quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. O golpe do falso parente via WhatsApp é considerado fortuito externo, não havendo falha nos serviços bancários. **A consumidora realizou transações voluntárias, rompendo o nexo de causalidade. A conduta do banco foi diligente ao alertar sobre movimentações atípicas e tentar bloquear a conta.** IV.

DISPOSITIVO E TESES. Recurso desprovido. Teses de julgamento: 1. Não há nexo causal entre a atuação do banco e o prejuízo sofrido pela parte autora. 2. **A diligência do banco em alertar sobre movimentações atípicas afasta a sua responsabilidade.** (... (TJSP; Apelação Cível 1004663-86.2025.8.26.0005; Relator (a): Thomaz Carvalhaes Ferreira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma VIII (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025; sem destaques no original).

*Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c restituição de valores e indenização por danos morais - Golpe da falsa central de atendimento - Improcedência - Autor recebeu ligações informando a respeito de empréstimo em seu nome - Negativa da contratação, seguindo orientações de terceiros, indicando sua senha ao fraudador, com depósito e transferência de valores efetuadas voluntariamente pelo requerente, para outras contas - Responsabilidade objetiva do prestador de serviço requerido, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC

- Culpa exclusiva do requerente evidenciada - **Autor acatou orientações suspeitas de terceiro** - **Prova produzida evidenciando manifesta responsabilidade do autor ao seguir orientações suspeitas sem agir com cautela** - Falha na prestação do serviço do Banco não demonstrada evidenciando-se culpa exclusiva da vítima - Quebra do nexos causal evidenciado - Fortuito externo, a excluir o dever de indenizar do Banco réu - Recurso negado.*

(TJSP; Apelação Cível
1000745-40.2025.8.26.0081; Relator
(a): **Francisco Giaquinto**; Órgão Julgador: 13^a
Câmara de Direito Privado; Foro de Adamantina -
2^a Vara; Data do Julgamento: 15/10/2025; Data
de Registro: 15/10/2025; sem destaques no
original).

APELAÇÃO - Ação indenização por danos materiais e morais - Golpe do pix - Mensagem recebida pelo autor por whatsapp, de terceiro se passando por gerente do banco, ofertando mudança de seguimento mediante transferência de dinheiro - Sentença de improcedência - Pretensão de reforma - Descabimento - Ausência de falha na prestação do serviço - Apelante efetuou transferência por pix para conta de sua titularidade em outra instituição financeira e, posteriormente, efetuou transferências a terceira pessoa, deixando de agir com a cautela de confirmar a procedência das mensagens e informações repassadas - Excludente de responsabilidade - Culpa exclusiva da vítima - Art. 14, §3º, II, do CDC - Sentença mantida - Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível
1022124-17.2024.8.26.0002; Relator (a): **Simões de Almeida**; Órgão Julgador: 13^a Câmara de
Direito Privado; Foro Regional II - Santo
Amaro - 1^a Vara Cível; Data do Julgamento:
11/06/2025; Data de Registro: 11/06/2025)

Diante de todo o exposto, **dá-se provimento** ao recurso para julgar improcedentes os pedidos deduzidos na petição inicial.

Vencido, arcará o autor com o pagamento das custas e demais despesas do processo, bem como com os

honorários do patrono do réu, os quais ficam arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.

**ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA
RELATORA**