



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000275724

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1008706-47.2024.8.26.0152, da Comarca de Cotia, em que é apelante EUNICE GONZALES PINTO, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da(o) 12ª 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Excelentíssimos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente sem voto), CASTRO FIGLIOLIA E MARCO PELEGRINI.

São Paulo, 27 de março de 2026

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Voto nº 43.527

Apelação Cível nº 1008706-47.2024.8.26.0152

Comarca de Cotia / 1ª Vara Cível

Juiz(a): Renata Meirelles Pedreno

Apelante(s): Eunice Gonzales Pinto

Apelado(a)(s): Itaú Unibanco S/A

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (bancários). AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO c.c. REPARAÇÃO DE DANOS. AUTORA QUE, ABORDADA POR CRIMINOSOS POR MEIO DE CHAMADA TELEFÔNICA, FOI INDUZIDA A EFETUAR PAGAMENTOS E TRANSFERÊNCIA A FAVOR DE TERCEIRO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS MÍNIMOS DE COGNIÇÃO A RESPEITO DA CONCORRÊNCIA DO BANCO PARA O EVENTO DANOSO. CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. CARACTERIZAÇÃO DE FORTUITO EXTERNO. PRECEDENTES.

Popularizou-se, hodiernamente, o golpe por meio do qual estelionatários “disparam” chamadas telefônicas a esmo, indistintamente, na esperança de que o interlocutor desavisado seja envolvido no engodo por eles propalado. Não raramente o recebedor da chamada telefônica fraudulenta sequer mantém vínculo com o banco informado pelo estelionatário. Se a vítima não é cliente do banco informado, a fraude é logo percebida. Se não é, está sujeita a fornecer dados indispensáveis para que o estelionatário movimentasse sua conta bancária. Cuida-se da fraude popularmente conhecida como *phishing* (pesca). Não se nega que se a conta é movimentada por terceiro, o banco, em tese e a princípio, pode ser responsabilizado pelos danos decorrentes da fraude. No caso concreto, porém, a situação é diversa. Não há um mínimo de prova nos autos de que o réu teria permitido o vazamento de dados sensíveis da autora de modo a permitir que delinquentes a abordassem por contato telefônico. Ao contrário, tudo está a indicar que ela foi mais uma das vítimas encontradas a esmo pelos criminosos. Foi a própria autora quem, envolta na névoa do engodo, efetuou legitimamente as operações impugnadas. E nem se diga que o sistema de segurança do réu teria falhado ao não detectar operações fora do perfil da correntista. Ele enviou mensagem eletrônica à autora alertando-a sobre uma possível fraude na transferência de valores, mas ela ignorou o aviso e insistiu em realizar a operação. No panorama dos autos o que se vê é a excessiva ingenuidade da autora e a completa ausência de concorrência do réu para fraude. O evento danoso na hipótese ora tratada não é atribuível ao banco, mas ao terceiro fraudador. Não se cuidou de fortuito interno, mas externo. Logo, à míngua de falha na prestação do serviço, e tendo a autora efetivamente realizado as operações impugnadas, sem qualquer participação do banco, o débito é exigível e os pedidos formulados na inicial são improcedentes.

Apelação não provida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Vistos,

1. Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, prolatada às pp. 149/153, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial dessa ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos que EUNICE GONZALES PINTO move em face de ITAÚ UNIBANCO S/A.

A autora narra na inicial que é correntista do réu. No dia 23/01/2024 recebeu uma chamada telefônica por meio da qual o interlocutor afirmou ser funcionário do réu e que sua conta bancária estaria a ser movimentada fraudulentamente. Seguiu as orientações lhe foram passadas pelo falso preposto, com o fito de cancelar as operações fraudulentas. Passado algum tempo, descobriu que havia sido vítima de fraude, e que o falso preposto movimentou a conta bancária à sua revelia. O criminoso contratou empréstimo e realizou transferências. As operações fugiam ao seu perfil de utilização da conta. Viu-se obrigada a contratar empréstimo para pagamento das operações fraudulentas, “por medo de que tivesse que arcar com o pagamento de juros”. Aduz padecimento de danos de ordem material e moral. Pede a declaração de inexistência do débito e a condenação do réu à indenização do dano material e à reparação do dano moral que alega ter sofrido.

Em contestação, o réu alega que não prestou serviço falho. O evento danoso ocorreu por culpa exclusiva da autora. Impugna existência e extensão dos danos.

O julgamento do feito dispensou a abertura da fase instrutória, e o nobre magistrado *a quo* entendeu que (a) não se evidencia falha no dever da instituição bancária ao realizar as transações em sua conta bancária, mas da própria consumidora, que não se cercou dos meios necessários para se proteger do golpe; (b) as transações foram realizadas pela própria autora; (c) a autora confessou que realizou os comandos solicitados pelo falso funcionário do banco; (d) a conduta determinante para a consumação da fraude partiu da própria autora; e (e) trata-se de hipótese de culpa exclusiva do terceiro estelionatário e da própria autora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Assim, julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial.

Inconformada, a autora apela às pp. 156/170. Insiste na tese de que o réu prestou serviço falho. Pugna pelo provimento do recurso para reforma da r. sentença.

O réu ofertou contrarrazões (pp. 203/213).

O réu se opôs ao julgamento do recurso em plenário virtual.

É o relatório do essencial.

2. De início, anota-se que, em que pese o exposto requerimento de julgamento presencial por parte do réu, é possível o julgamento virtual deste recurso, uma vez que o resultado do julgamento não acarreta qualquer prejuízo a ele (réu).

No mais, considerando que a autora foi dispensada do pagamento das custas iniciais; que não há notícia de que sua capacidade financeira tenha sido incrementada; e que as custas recursais são substancialmente mais elevadas do que as iniciais, recebe-se o recurso independentemente do recolhimento do preparo.

3. O recurso não comporta provimento.

A cada dia a população é bombardeada por notícias a respeito das mais diversas fraudes ocorridas junto ao sistema bancário em geral, perpetradas por meio de golpes variados.

A astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança dos bancos, por mais sofisticados que sejam, tornou-se fato público e notório.

Popularizou-se, hodiernamente, o golpe por meio do qual estelionatários “disparam” chamadas telefônicas a esmo, indistintamente, na esperança de que o interlocutor desavisado seja envolvido no engodo por eles propalado.

Não raramente o recebedor da chamada telefônica fraudulenta sequer mantém vínculo com o banco informado pelo estelionatário.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

O *modus operandi* é esse: o estelionatário efetua chamada telefônica com mensagem gravada que, no mais das vezes, informa o nome de um banco aleatório (mas com ampla clientela) e a ocorrência de operação não autorizada na conta da vítima, solicitando que ela confirme a operação e, em caso negativo, “fale com o atendente”.

Se a vítima não é cliente do banco informado, a fraude é logo percebida. Se não é, está sujeita a fornecer dados indispensáveis para que o estelionatário movimentasse sua conta bancária.

Cuida-se da fraude popularmente conhecida como *phishing* (pesca).

Ora, não se nega que se a conta é movimentada por terceiro, o banco, em tese e a princípio, pode ser responsabilizado pelos danos decorrentes da fraude.

No caso concreto, porém, a situação é diversa.

A autora foi abordada por meio de telefone. O interlocutor afirmou que sua conta apresentava vulnerabilidade de segurança e, acreditando tratar-se de chamada telefônica legítima, a autora foi incluída na empreitada criminosa.

Note-se que não há nos autos prova mínima no sentido de que os estelionatários possuíam informações pessoais sensíveis da autora. A alegação de que o interlocutor os forneceu com o fim de assegurar a confiança da autora veio de forma unilateral e absolutamente divorciada de elementos probatórios.

Ao que parece, as informações indispensáveis ao golpe não estavam à disposição dos fraudadores, mas foram disponibilizadas pela própria autora – como sói ocorrer nessa modalidade delituosa (*phishing*). Sintomaticamente, a conta bancária não foi movimentada pelos estelionatários.

Em outras palavras: não há um mínimo de prova nos autos de que o réu teria permitido o vazamento de dados sensíveis da autora de modo a permitir que delinquentes a abordassem por contato telefônico. Ao contrário, tudo está a indicar que ela foi mais uma das vítimas encontradas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

a esmo pelos criminosos.

E mais: foi a própria autora quem, envolta na névoa do engodo, efetuou as operações impugnadas.

Nesse sentido, destacam-se os seguintes trechos da narrativa autoral:

“A autora foi induzida a cometer atos que, sob circunstâncias normais, não tomaria (...)”.

“(...) foi induzida a realizar ações específicas sob a coação e a fraude de terceiros”.

E nem se diga que o sistema de segurança do réu teria falhado ao não detectar operações fora do perfil da correntista. Ele enviou mensagem eletrônica à autora alertando-a sobre uma possível fraude na transferência de valores, mas ela ignorou o aviso e insistiu em realizar a operação.

No panorama dos autos o que se vê é a excessiva ingenuidade da autora e a completa ausência de concorrência do réu para fraude.

O evento danoso na hipótese ora tratada não é atribuível ao banco, mas ao terceiro fraudador. Não se cuidou de fortuito interno, mas externo.

Logo, à míngua de falha na prestação do serviço, e tendo a autora efetivamente realizado as operações impugnadas, sem qualquer participação do banco, e mesmo tendo sido por ele alertada, o débito é exigível e os pedidos formulados na inicial são improcedentes.

Assim vem decidindo esta Corte, em hipóteses assemelhadas:

“Prestação de serviços (bancários). Ação declaratória de inexistência de débito c.c. reparação de danos. Autora que, abordada por criminosos por meio de chamada telefônica, foi induzida a efetuar pagamento de boleto bancário a favor de terceiro. Sentença de procedência. Reforma. Ausência de elementos mínimos de cognição a respeito da concorrência do banco para o evento danoso. Culpa exclusiva de terceiro. Caracterização de fortuito externo. Precedentes. Popularizou-se, hodiernamente, o golpe por meio do qual estelionatários "disparam" chamadas telefônicas a esmo, indistintamente, na esperança de que o interlocutor desavisado seja envolvido no engodo por eles propalado. Não raramente o recebedor da chamada telefônica fraudulenta sequer mantém vínculo com o banco



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

informado pelo estelionatário. Se a vítima não é cliente do banco informado, a fraude é logo percebida. Se não é, está sujeita a fornecer dados indispensáveis para que o estelionatário movimentasse sua conta bancária. Cuida-se da fraude popularmente conhecida como *phishing* (pesca). Não se nega que se a conta é movimentada por terceiro, o banco, em tese e a princípio, pode ser responsabilizado pelos danos decorrentes da fraude. No caso concreto, porém, a situação é diversa. Não há um mínimo de prova nos autos de que o réu teria permitido o vazamento de dados sensíveis da autora de modo a permitir que delinquentes a abordassem por contato telefônico. Ao contrário, tudo está a indicar que ela foi mais uma das vítimas encontradas a esmo pelos criminosos. E mais: foi a própria autora quem, envolta na névoa do engodo, efetuou legitimamente o pagamento do boleto bancário cujo valor foi destinado a terceiro. No panorama dos autos o que se vê é a excessiva ingenuidade da autora e a completa ausência de concorrência do réu para fraude. O evento danoso na hipótese ora tratada não é atribuível ao banco, mas ao terceiro fraudador. Não se cuidou de fortuito interno, mas externo. Logo, à míngua de falha na prestação do serviço, e tendo a autora efetivamente pagado o boleto a favor do fraudador, sem qualquer participação do banco, o débito é exigível e os pedidos formulados na inicial são improcedentes. *Apelação provida.*” (TJSP; Apelação Cível 1000315-41.2025.8.26.0032; Relatora SANDRA GALHARDO ESTEVES; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 04/02/2026)

“DECLARATÓRIA – Inexistência de dívida oriunda de empréstimo consolidado pela autora por meio de telefone (WhatsApp), sendo convencida pelo estelionatário posteriormente a usar boa parte do valor para 'quitar' saldo devedor de cartão consignado (RMC) mediante pagamento de boleto que lhe enviou pelo mesmo meio - Pedido cumulado de indenização por danos morais - Pretensão julgada antecipadamente e improcedente em primeiro grau de jurisdição, ante o convencimento da não falha na prestação dos serviços da instituição financeira ré - Irresignação recursal da parte autora insistindo na falha de segurança da instituição ré ao permitir que o falsário lhe oferecesse empréstimo e depois fazer o cancelamento do cartão, quando em verdade era tudo golpe - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ausência de falha da instituição ré, eis que foi a própria parte autora que fez a operação bancária, após ser convencida pelo falsário a partir de contato via telefone de suposto 'correspondente bancário' - Circunstância em que a parte autora foi negligente/imprudente ao não buscar confirmação nos canais oficiais sobre a idoneidade do método de 'cancelamento' do cartão RMC, eis que o boleto tinha instrução para crédito para pessoa diversa do real credor - Culpa exclusiva caracterizada, exonerando a responsabilidade do fornecedor quanto ao serviço e à guarda de dados (artigos 14, § 3º, do C.D.C. e 43, inciso III, da Lei 13.709/2018) – Precedentes desta Colenda Câmara – DANO MORAL - Não ocorrência – Inexistência de dor psíquica intensa, humilhação, descaso com nexo causal em suposta falha



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

na prestação de serviços – Indenização negada - Sentença mantida – Apelação não provida.” (TJSP; Apelação Cível 1013793-09.2025.8.26.0100; Relator JACOB VALENTE; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 07/11/2025)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. GOLPE DE "PHISHING" PRATICADO POR TERCEIROS. AUSÊNCIA DE PROVA DE VAZAMENTO DE DADOS BANCÁRIOS. CULPA EXCLUSIVA DA CONSUMIDORA. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RECURSO PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Ação ajuizada por Nilsa Mansur Ilse contra o Banco Bradesco S.A., visando à restituição de valores subtraídos de sua conta e indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. O banco apelou, alegando culpa exclusiva da autora. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão consiste em definir se o golpe sofrido decorreu de falha de segurança do banco ou de culpa exclusiva da consumidora. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A legitimidade passiva do banco subsiste, segundo a teoria da asserção, uma vez que a autora lhe atribui falha na prestação de serviços, o que basta para o exame de mérito em tese. 4. A responsabilidade das instituições financeiras por golpes de engenharia social somente se configura quando comprovado o vazamento de dados sigilosos que somente o banco detém, o que induz o consumidor em erro e caracteriza falha de segurança do serviço (art. 14, §1º, do CDC). 5. No caso concreto, não há prova de vazamento de dados nem de ligação oriunda da instituição bancária, inexistindo qualquer elemento que indique que os criminosos obtiveram informações internas do banco. 6. As provas demonstram que a autora seguiu instruções de terceiros, fornecendo dados e realizando operações no próprio aplicativo bancário, configurando culpa exclusiva da consumidora, conforme art. 14, §3º, II, do CDC. 7. O golpe identificado corresponde à modalidade conhecida como "phishing", caracterizada pelo envio de comunicações fraudulentas aleatórias, sem envolvimento da instituição financeira e sem necessidade de acesso prévio a dados sigilosos. 8. Ausente nexos causal entre o evento danoso e a atividade bancária, não há falar em fortuito interno, tampouco em aplicação da Súmula 479 do STJ, que pressupõe falha do serviço. 9. Ausente prova de falha na segurança e configurada a desídia do consumidor, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE 10. Recurso provido. Pedidos iniciais julgados improcedentes. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14, §§1º e 3º, II; CC, art. 393; CPC/2015, art. 85. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 2.015.732/SP; TJSP, Ap. Cív. 1001203-89.2022.8.26.0363; TJSP, Ap. Cív. 1000582-51.2022.8.26.0506.” (TJSP; Apelação Cível 1014192-10.2025.8.26.0562; Relatora LÉA DUARTE; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 07/11/2025)



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

12ª Câmara de Direito Privado

“RESPONSABILIDADE CIVIL – Golpe do site falso – Sentença de improcedência – Insurgência do autor – Inadmissibilidade – Relação de consumo e responsabilidade objetiva mitigada pela excludente de culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, nos termos do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor – Hipótese de "phishing" – Apelante que recebeu SMS de número desconhecido com link que o direcionou a site fraudulento – Inserção voluntária de dados pessoais em site estranho ao das apeladas e realização de pagamento via PIX a terceiro, sem adotar as cautelas mínimas – Ausência de prova de que a fraude tenha se originado por falha de segurança nos sistemas das apeladas, caracterizando fortuito externo – Inteligência do Enunciado nº 12 da Seção de Direito Privado deste E. Tribunal – Sentença mantida – Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000760-84.2024.8.26.0326; Relator PEDRO FERRONATO; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 22/08/2025)

“BANCÁRIO. Ação de restituição de valores e reparação por danos morais. Improcedência dos pedidos. Inconformismo do autor. "Golpe da falsa central de atendimento" por intermédio de "phishing". Inexistência de defeito na prestação dos serviços. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II do CDC. Sentença que conferiu correta solução à lide e deve ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1012153-37.2024.8.26.0348; Relator GUILHERME SANTINI TEODORO; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 29/07/2025)

4. Em face do exposto, nega-se provimento ao apelo. Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, os honorários advocatícios, arbitrados em dez por cento do valor da causa, comportam majoração para doze por cento da mesma base de cálculo.

(assinatura digital)

SANDRA GALHARDO ESTEVES

Desembargadora – Relatora.