



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000095197**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009060-19.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que são apelantes OLGA APARECIDA SLACHTA PEREIRA LIMA e CELSO PEREIRA LIMA, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Por maioria de votos, em julgamento estendido, deram provimento em parte ao recurso. Vencido o relator que declara, acórdão com terceiro juiz. Sustentou oralmente o advogado Yuri Brisola Gonçalves, representando a parte apelada.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS ABRÃO, vencedor, CÉSAR ZALAF, vencido, CARLOS ABRÃO (Presidente), THIAGO DE SIQUEIRA, LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL E PENNA MACHADO.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026

\*

**RELATOR DESIGNADO**

**Assinatura Eletrônica**



**VOTO Nº 79878 (processo digital)**

Apelação nº 1009060-19.2025.8.26.0320

Comarca: Limeira (2ª Vara Cível)

Apelante: **OLGA APARECIDA SLACHTA PEREIRA LIMA E  
CELSO PEREIRA LIMA**

Apelado: **ITAÚ UNIBANCO S/A**

APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - GOLPE DO FALSO DELEGADO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA - RECURSO - SUPOSTAS LIGAÇÕES PROVENIENTES DA CASA BANCÁRIA - INVESTIGAÇÃO A CARGO DE FALSO DELEGADO QUE INTIMIDOU A VÍTIMA MEDIANTE COAÇÃO IRRESISTÍVEL - ABALO INEQUÍVOCO - INTIMIDAÇÃO CONSISTENTE NAS MENSAGENS TROCADAS PELO WHATSAPP - RESPONSABILIDADE FACE AO DANO MATERIAL INEQUÍVOCA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelo tirado contra a r. sentença prolatada de fls. 279/287, proferida nos autos da ação declaratória cumulada com indenizatória, julgando improcedente a demanda, condenando os autores ao pagamento das custas e verba honorária de 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade.

Recorrem os autores (fls. 290/308), dizem que



foram vítimas de golpe sofisticado de engenharia social, perpetrado por falsos funcionários do banco, passando-se até por delegado de polícia, mediante coação psicológica, cujas transações refogem do perfil, falhando no monitoramento, causando esvaziamento patrimonial, sendo característico o vício de consentimento.

Recurso tempestivo com regular processamento e oferta de contrarrazões (fls. 335/344).

### **É O RELATÓRIO.**

A douta maioria se formou acompanhando a divergência para reconhecer a culpa da casa bancária no aspecto do ressarcimento integral do dano material, vencido o douto Relator sorteado.

Diante da conjuntura contextualizada, e não havendo prejuízo algum face aos recorrentes, a preliminar de cerceamento não pode ser acolhida pelos princípios da verdade objetiva formal e, também, da persuasão racional.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Os autores são beneficiários da gratuidade processual (fls. 138/140) e narraram complexo golpe sofrido com esvaziamento dos recursos financeiros, empréstimos e dilapidação patrimonial provocada por quadrilha especializada, golpe do falso delegado, denegando o juízo singular a tutela antecipada.

Em sede de agravo o douto Relator concedeu a medida de urgência, a teor de fls. 232/233, em 12 de agosto de 2025, porém, o douto juízo, aos 11/09/2025 (fls. 279/287), julgou a causa improcedente.

Pelo v. aresto de fls. 309/315, posterior à r. sentença, datado de 26/09/2025, foi dado provimento ao agravo dos autores e concedida medida antecipatória, tutela de urgência.

Reforço meu ponto de vista nas lúcidas palavras do Relator daquele agravo:

*Os documentos juntados pelos autores (fls. 43/80 dos originais) demonstram a atipicidade das operações, com resgate de altos*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*valores de previdência privada (R\$ 91.878,07 e R\$ 41.166,87), contratação de empréstimo consignado de R\$ 69.000,00, que não coadunam com a rotina de utilização da conta bancária, abertura de uma conta digital PIC PAY para que se efetivassem as transferências aos falsários e transferências PIX por meio de cartão de crédito que redundaram em fatura de R\$ 8.483,21.*

Diante da gravidade dos fatos, o próprio juízo sentenciante preservou a tutela de urgência, até o trânsito em julgado da sentença de improcedência (sic).

Os autores são pessoa idosas, hipervulneráveis, ao que tudo indica a senhora Olga sofreu coação irresistível, inclusive foi pessoalmente ao banco, o perfil dos clientes não foi aferido, tratava-se de conta conjunta e a responsabilidade do banco, portanto, não deve, e nem pode, ser descartada.

Os dados sensíveis mostram quebra da Lei Geral de Proteção de Dados, daí porque o ressarcimento se afigura de rigor para o retorno ao estado anterior, diante do ato ilícito, da ausência de manifestação de vontade livre e soberana, como se sofresse um sequestro temporário, a autora Olga perdeu, completamente, o controle, a própria racionalidade, sempre



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mediante ameaça e a palavra de um falso delegado, intimidando, inclusive, pelas conversas de WhatsApp.

Descrito os aspectos essenciais, a quadrilha tinha informações privilegiadas, inclusive mandou abrir conta em plataforma Pic Pay, pediram para transferir valores para melhor amiga da senhora Olga, a qual, pelo abalo sofrido, distanciou-se da família, com crise e abalo psicológico e, somente depois, revelou o que se passava.

Em suma, portanto, existente coação irresistível, viciada a manifestação de vontade, além de se tratar de conta conjunta, não agiu o banco com a necessária prudência e respectiva segurança, motivos pelos quais acolho o recurso para declarar inexistente as operações, restituindo-se integralmente os valores, inclusive do consignado e do cartão de crédito, não havendo se cogitar de inadimplemento dos autores em relação ao banco.

Saliento, ainda, que não faria o menor sentido



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

empréstimo consignado se antes mantinham valores em previdência privada superiores, o que mostra toda a engenharia e a própria arquitetura do ilícito e conversas gravadas ameaçadoras, fazendo com que a senhora Olga se isolasse do seio familiar e, mediante coação irresistível, seguisse as orientações de um falso delegado, com medo de represálias, inclusive em relação aos familiares.

Ademais, e não menos importante, os autores são pessoas simples, aposentadas, sobrevivem dos poucos recursos da Previdência Social, mantinham valores para as despesas em fundo de previdência privada, sofrendo enorme golpe com esvaziamento sem que o banco monitorasse, rastreasse ou ao menos questionasse o esposo titular da conta conjunta para as operações ilícitas e, presumivelmente, perpetradas pela quadrilha, que ostentava informes privilegiados e dados bancários a respeito dos autores.

Não constato dano moral algum diante da fraude ocorrida, devendo ser reformada, em parte, a r. sentença, para que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o banco arque, integralmente, com todo o dano material, a ser apurado em regular liquidação de sentença.

Isto posto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, responsabilizando o banco pela indenização integral do dano material, respondendo o banco por 4/5 das custas e despesas processuais, os autores por 1/5, ressalvada a gratuidade, arbitrada verba honorária em prol dos procuradores dos autores de 10% sobre o total restituendo indexado e, a favor do causídico do banco, a soma de R\$ 5.000,00, corrigida desta data, juros de mora do trânsito em julgado, ressalvada a gratuidade.

**CARLOS HENRIQUE ABRÃO**  
*Relator Designado*



**Voto nº 14604**

**Apelação Cível nº 1009060-19.2025.8.26.0320**

**Comarca: Limeira**

**Apelantes: Olga Aparecida Slachta Pereira Lima e Celso Pereira Lima**

**Apelado: Itaú Unibanco S/A**

### **DECLARAÇÃO DE VOTO**

Em que pese o entendimento adotado pela Douta Maioria, conforme voto proferido pelo ilustre Desembargador, pelo qual foi dado provimento/parcial provimento ao presente recurso para manter a sentença, peço licença para dele divergir, por entender que seria caso de negar provimento ao apelo, julgando improcedentes os pedidos, por entender que a questão envolveu culpa exclusiva da vítima.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **OLGA APARECIDA SLACHTA PEREIRA LIMA** e **CELSO PEREIRA LIMA** contra a r. sentença de fls. 279/287 que, nos autos da ação declaratória e indenizatória movida em face de **ITAÚ UNIBANCO S.A.**, julgou improcedentes os pedidos iniciais, condenando os autores ao pagamento de custas e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade.

Apelam os autores (fls. 290/308). Alegam que foram vítimas de golpe sofisticado, perpetrado por criminosos que se passaram por funcionários do banco e, posteriormente, por delegado de polícia, exercendo forte coação psicológica. Sustentam que as transações (resgates de previdência, empréstimos e transferências) fogem completamente ao seu perfil de aposentados e que o banco falhou no dever de segurança ao permitir o esvaziamento patrimonial, a despeito dos alertas do sistema. Aduzem que a validação das transações ocorreu sob vício de consentimento.

Recurso tempestivo e regularmente processado.



Contrarrazões apresentadas (fls. 335/344). Não há oposição ao julgamento virtual.

### **É o relatório.**

Não há questões que impeçam o conhecimento deste recurso que, quanto ao seu objeto, não merece provimento.

De proêmio, afasta-se a alegação de cerceamento de defesa. O juiz é o destinatário das provas e cabe a ele indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias (art. 370, parágrafo único, do CPC). No caso, a prova documental carreada aos autos (extratos, *prints* de conversas e boletim de ocorrência) é suficiente para a compreensão da dinâmica dos fatos, tornando despicienda a produção de prova oral ou pericial.

Trata-se de Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débitos cumulada com Indenização por Danos Morais e Materiais interposta por **OLGA APARECIDA SLACHTA PEREIRA LIMA** e **CELSO PEREIRA LIMA** contra o **ITAÚ UNIBANCO S.A.**

A relação travada entre as partes é de consumo, incidindo as normas do Código de Defesa do Consumidor. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação de serviços, conforme Súmula 479 do STJ. Entretanto, tal responsabilidade é elidida quando comprovada a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro (art. 14, § 3º, I e II, do CDC). No caso *sub judice*, a análise detida dos autos revela a incidência da excludente de responsabilidade.

É incontroverso que a coautora Olga foi vítima do lamentável “golpe do falso delegado”. Ludibriada por estelionatários, acreditou cooperar com uma investigação policial sigilosa e, sob tal pretexto, realizou diversas operações bancárias em favor de terceiros. O ponto nodal da controvérsia reside na



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

existência ou não de falha na segurança do banco apelado. E, neste aspecto, a prova dos autos favorece a tese da instituição financeira.

Os documentos demonstram que o sistema de segurança do banco **funcionou adequadamente**, detectando a atipicidade das transações e efetuando **bloqueios preventivos** nas contas e cartões dos autores. Ressalte-se que a própria narrativa inicial e os *prints* de conversas acostados (fls. 83 e 94) confirmam que o banco travou as operações reiteradamente, emitindo alertas de segurança que foram ignorados pela correntista.

**Ocorre que a fraude só se consumou devido à atuação ativa e determinante da própria apelante.** Instruída pelos golpistas, a Sra. Olga agiu para reverter esses mecanismos de segurança. A autora não apenas utilizou suas credenciais pessoais e intransferíveis (senha, *token/iToken*, biometria), como também **contatou a instituição e compareceu presencialmente à agência bancária** para solicitar o desbloqueio das operações. A prova documental é taxativa nesse sentido: nas fls. 93/94 e 98, a autora informa ao estelionatário: "Vou ao banco" e "Vou voltar aí no cx el [caixa eletrônico]", evidenciando que a instituição financeira impôs barreiras físicas que foram transpostas pela insistência da própria correntista.

Mais grave ainda, conforme se extrai das conversas de *WhatsApp* anexadas, a apelante foi orientada a mentir para os funcionários. Às fls. 94, o golpista instrui: "Se perguntarem recebeu alguma ligação alguma coisa assim sempre fala não", ao que a autora responde: "Agi normalmente". Ainda, às fls. 95, é orientada a dizer que "reconhece todas transações", acatando a ordem prontamente. Ora, ao mentir deliberadamente aos prepostos do banco, confirmando a higidez das transações presencialmente, a autora impediu qualquer ação preventiva da instituição, rompendo irremediavelmente o nexo de causalidade.

Cabe observar, ainda, que o *iter* fraudulento não se exauriu em um único ato isolado, mas estendeu-se por **longos 20 dias**, lapso temporal no qual a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vítima manteve comportamento desidioso e inexplicável sigilo perante seu núcleo familiar direto. Tal conduta, somada ao fato de a autora ter ativamente **ludibriado os funcionários do banco** para contornar os bloqueios de segurança, afasta qualquer possibilidade de imputação de responsabilidade à instituição financeira, que foi despida de seus mecanismos de defesa pela própria correntista.

Ademais, a dinâmica dos fatos revela que a autora não apenas realizou transferências diretas, mas chegou a utilizar a conta de uma vizinha para triangular os valores e burlar limites, mentindo também a esta terceira sobre a destinação do dinheiro (afirmando ser para seu genro, conforme fls. 5/7), o que reforça a convicção de que a autora estava, sob o influxo do golpe, empenhada em contornar qualquer obstáculo de segurança, seja sistêmico ou humano.

Não se trata, portanto, de "fortuito interno" (falha na segurança, vazamento de dados ou inoperância de sistemas), mas de **fortuito externo**. O banco não pode ser transformado em segurador universal das transações de seus clientes, especialmente quando estes, dotados de capacidade civil, superam conscientemente as barreiras de segurança impostas pela instituição.

Na mesma inteligência, entendimento deste E. Tribunal,  
*mutatis mutandis*:

*Apelação – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos materiais e morais – Sentença de improcedência – Irresignação da parte autora. Golpe na celebração de contrato de empréstimo consignado – Autora que alega ter sido enganada por terceiros e, nessas circunstâncias, compareceu à agência bancária e realizou operações no caixa, resultando na contratação de empréstimo consignado e na transferência do crédito a uma conta administrada pela suposta golpista – Valor*

**do mútuo efetivamente depositado em conta de titularidade da consumidora, com posterior transferência para terceiro estranho à lide, sem qualquer relação comprovada com o banco réu – Consumidora que agiu de forma negligente e imprudente, sem adotar cautelas mínimas – Situação que não evidencia falha da instituição financeira ou ocorrência de fortuito interno (Sumula nº 479 do STJ) – Culpa exclusiva da vítima e de terceiro configurada – Aplicação do art. 14, § 3º, inciso II, do CDC – Precedentes. Recurso improvido.**

(TJSP; Apelação Cível 1094576-56.2023.8.26.0100; Relator (a): Afonso Celso da Silva; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/10/2025; Data de Registro: 08/10/2025)

DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS E PAGAMENTOS REALIZADOS PELO PRÓPRIO CORRENTISTA SOB ORIENTAÇÃO DE ESTELIONATÁRIO. DEMONSTRAÇÃO QUE ALGUMAS TRANSFERÊNCIAS IMPUGNADAS FORAM REALIZADAS ENTRE CONTAS DE TITULARIDADE DO PRÓPRIO AUTOR E OUTRAS ENCONTRAM-SE DENTRO DO PERFIL DE CONSUMO. HIPÓTESE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE PREVISTA NO ART. 14, §3º, II, DO CDC. INEXISTÊNCIA DE NEXO CAUSAL. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO NÃO

*PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação interposta contra sentença da 1ª Vara Cível do Foro de Franca que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por correntista contra instituição financeira, em razão de transações bancárias supostamente fraudulentas, no valor total de R\$ 71.011,67, decorrentes de golpe da falsa central de atendimento, cumuladas com pedido de indenização moral de R\$ 15.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira deve responder objetivamente pelos prejuízos sofridos pelo correntista em decorrência de transações realizadas mediante fraude praticada por terceiro; (ii) estabelecer se a conduta do autor configura culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal e afastando a responsabilidade civil do banco. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno não se aplica quando demonstrada a ocorrência de fortuito externo e culpa exclusiva do consumidor, conforme art. 14, §3º, II, do CDC. 4. As transações impugnadas foram realizadas pelo próprio autor, mediante uso de senha e token, seguindo orientações de estelionatário, sem comprovação de falha nos sistemas de segurança do banco ou de vazamento de dados pela instituição. 5. Parte dos débitos questionados consistiu em transferências entre contas do próprio correntista, inexistindo prejuízo, e outras operações eram compatíveis com seu perfil de consumo. 6. O autor demorou quatro dias para comparecer à agência, mesmo após movimentações atípicas, e não comprovou ter solicitado*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*bloqueio ou informado oficialmente a instituição antes de tal prazo. 7. Ausente nexo causal entre a conduta do banco e o dano, configurando fortuito externo, o que afasta o dever de indenizar. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso não provido. Tese de julgamento: "1. A instituição financeira não responde por prejuízos decorrentes de fraude quando demonstrada culpa exclusiva da vítima, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC. 2. A realização de transações pelo próprio correntista, mediante fornecimento de dados a estelionatário, rompe o nexo causal e afasta a responsabilidade objetiva do banco." Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 14 e 14, §3º, II; CPC, art. 85, §§2º e 11. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 479; Precedentes deste E. Tribunal de Justiça e desta E. Câmara.*

*(TJSP; Apelação Cível 1012552-71.2023.8.26.0196; Relator (a): Achile Alesina; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/08/2025; Data de Registro: 21/08/2025).*

Ainda que se lamente o prejuízo sofrido pelos autores, pessoas idosas e de boa-fé, não há como imputar ao banco a responsabilidade pelo evento, uma vez que a instituição não concorreu para a fraude, tendo, ao revés, tentado impedi-la através dos bloqueios que foram ativamente levantados pela própria correntista.

Diante de tais considerações, entendo que o recurso deve ser improvido, majorando os honorários advocatícios devidos pelos apelantes para 12% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

suspensão da exigibilidade decorrente da gratuidade de justiça concedida.

Pelo exposto, respeitado o entendimento majoritário, peço  
vênia para divergir do entendimento adotado, nos termos do Voto vencido ora  
declarado.

**CÉSAR ZALAF**

**Relator Vencido**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	8	Acórdãos Eletrônicos	GERALDO MIRANDA NETO	2F02A6BD
9	16	Declarações de Votos	César Eduardo Temer Zalaf	2F097C1A

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1009060-19.2025.8.26.0320 e o código de confirmação da tabela acima.