



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000166266

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009967-72.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada ELISANDRA DORO, é apelado/apelante ITAÚ UNIBANCO S/A e Apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Rejeitaram a preliminar invocada pelo banco réu, mas, no mérito, deram provimento a seu recurso e negaram provimento ao apelo da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 3 de março de 2026.

PAULO TOLEDO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº 1009967-72.2025.8.26.0003
Comarca: São Paulo (4ª Vara Cível – Foro Regional III - Jabaquara)
Juíza: Adriana Cristina Paganini Dias Sarti
Apelantes/Apelados: Itaú Unibanco S.A. e Elisandra Doro
Apelado: Picpay Instituição de Pagamento S.A.

Voto nº 5641

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALSA CENTRAL. EMPRÉSTIMO, TRANSFERÊNCIAS E ABERTURA DE CONTA. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. RECURSOS DA AUTORA E DO BANCO ITAÚ.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada parcialmente procedente, a fim de condenar, tão somente, o banco Itaú, reconhecida, todavia, a culpa concorrente da autora. Inconformadas, apelam a requerente e dita instituição. Sustenta o banco réu vício de fundamentação e, no mérito, culpa exclusiva da autora. Esta, por sua vez, busca a condenação solidária da corré Picpay, afastamento da culpa concorrente e uma indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) analisar se há vício na sentença; e (ii) verificar se há responsabilidade das instituições requeridas pela fraude perpetrada.

III. RAZÕES DE DECIDIR: 1. Ausência do vício alegado. Magistrado que pode valorar livremente as provas colacionadas. 2. Sentença, ademais, que foi suficientemente fundamentada, tratando-se, em verdade, de inconformismo do banco réu quanto ao desfecho condenatório. 3. Não houve, todavia, falha na prestação de serviços pelas instituições requeridas. 4. A autora não agiu com a diligência esperada para evitar a fraude, não confirmando a idoneidade de seu interlocutor, tendo, ainda, direta e pessoalmente, realizado as operações financeiras e abertura de conta. 5. Não demonstração, tampouco, de conduta ilícita que resultou em indevido vazamento de danos. 6. Improcedência da ação que é inafastável. 7. Alteração da sucumbência.

IV. DISPOSITIVO: preliminar rejeitada, recurso do banco réu provido e da autora desacolhido.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada, pela r. sentença de fls. 465/470, cujo relatório adota-se, improcedente em face da corré Picpay e parcialmente procedente em face do banco Itaú, a fim de, reconhecida a

culpa concorrente da autora, “*declarar a inexigibilidade de metade do empréstimo bancário (fls. 125). Em consequência, determino que a autora arque com o pagamento de metade do débito e 50% das parcelas do empréstimo, ficando autorizada a compensação da condenação imposta ao réu com a metade do crédito lançado em razão do empréstimo declarado parcialmente inexigível, cabendo a restituição do valor remanescente, se houver, ao réu.*”.

Inconformados, apelam o banco Itaú e a autora.

Alega o réu condenado, preliminarmente, vício na fundamentação, porquanto dissidente dos fatos apresentados. No mérito, sustenta a inexistência de ato ilícito que lhe possa ser atribuído, dedicando à autora a culpa exclusiva pelo golpe sofrido, até por ser ela sua ex-funcionária. Pugna, assim, pela improcedência da ação (fls. 496/506).

A requerente, por sua vez, busca, em suma, o afastamento da culpa concorrente, bem como a condenação solidária da corrê Picpay. Entende, ainda, pela configuração de danos morais (fls. 481/490).

Recursos tempestivos, preparados (fls. 491/492, 507/508 e 538/539) e respondidos pelos réus (fls. 512/524, 525/532 e 533).

É o relatório.

A) Da preliminar aventada

De início, de se afastar a preliminar aventada pelo banco Itaú.

Isso porque, ao contrário do que ele sustenta, inexistente o vício de fundamentação apontado, tendo o Juízo de origem valorado livremente as provas colacionadas a fim de formar seu convencimento, o que se deu de maneira motivada, fato que ainda afasta eventual alegação de violação ao art. 93, IX, da CF. Há, em verdade, inconformismo do banco condenado em relação ao quanto decidido pelo Juízo *a quo*, já que contrário à sua pretensão.

De se sublinhar, outrossim, que, por força do princípio do

livre convencimento motivado, não se obriga o julgador a abordar todos os argumentos, dispositivos legais e jurisprudência invocados pela parte, mas somente a justificar a razão de seu entendimento:

“Não há afronta ao art. 93, incs. IX e X, da Constituição da República quando a decisão for motivada, sendo desnecessária a análise de todos os argumentos apresentados e certo que a contrariedade ao interesse da parte não configura negativa de prestação jurisdicional”. (MS 26.163, Rel. Min. Cármen Lúcia, j. 24.04.2008)

B) Da fraude perpetrada

No mais, é incontroverso que, em 12/08/2024, após ser a autora acionada por criminosos, em razão de suposto delito cibernético, foram realizadas operações financeiras em conta mantida junto ao banco Itaú, as quais resultaram em transferências de valores, inclusive à conta aberta junto à corré Picpay, o que beneficiou os fraudadores, resultando, por conseguinte, prejuízos financeiros à autora, avaliados em R\$ 75.197,00 (fls. 03/09, 31/55, 56/58, 59, 60/63, 64, 71/72, 125/129 e 455).

A matéria controvertida, pois, refere-se à existência de ato ilícito pelas instituições requeridas que tenha contribuído para a consumação da fraude em apreço.

C) Da responsabilidade pelo evento danoso

E, nesse passo, não há dúvidas de que a presente hipótese refere-se à relação de consumo, posto envolver a contratação de empréstimo, realização de transferências e abertura de conta. Tampouco se desconhece que, conforme o disposto no art. 17, do CDC, enquadram-se, no conceito de consumidor, todas as vítimas do evento decorrente das relações de consumo.

Ora, ao disponibilizar um serviço no mercado, conforme o artigo 3º, §2º, da Lei nº 8.078/1990, figuram as instituições rés como fornecedoras de produtos e serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Impõe-se a análise do caso, portanto, no âmbito do microsistema 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).

Contudo, ainda que tenha a parte autora, na inicial, buscado atribuir às instituições requeridas a responsabilidade pelo evento danoso em tela, verifica-se que não nega ela ter sido a responsável pela realização das operações financeiras impugnadas, admitindo, inclusive, que, a fim de proteger supostamente sua conta, acessou *link* enviado pelos criminosos, realizando transferências de R\$ 25.197,00 e R\$ 50.000,00, bem como contratando empréstimo, no valor de R\$ 100.000,00 (fls. 02/04).

Por outro lado, embora afirmando que o contato recebido fosse proveniente do número oficial do banco Itaú (fl. 02), não houve qualquer comprovação nesse sentido, sendo certo que as mensagens colacionadas, enviadas por meio do *WhatsApp*, ostentam números diversos daquele (fls. 04 e 40).

De qualquer forma, ainda que os fraudadores tenham simulado o telefone do BANCO ITAÚ, todas as transações impugnadas e as tratativas feitas com os fraudadores se deram por número distinto, sem qualquer ligação, direta ou indireta, com referida instituição financeira.

Acrescento, ainda, que não se justificava, na hipótese, a contratação de empréstimo de vulto e sua transferência para outra instituição financeira, a pretexto de proteger a conta mantida junto ao Itaú e tampouco se justificava que tais valores fossem, posteriormente, transferidos pela própria autora para a conta dos fraudadores. A sequência de fatos demonstra, assim, que o ocorrido foi devido à culpa exclusiva da autora, ainda que induzida por terceiros.

Tampouco revelam as mensagens trazidas quaisquer dados sensíveis da parte autora, a sugerir a ocorrência de eventual vazamento de dados que pudesse ser atribuído às instituições réis, tratando-se, pois, de alegações meramente genéricas.

Da mesma forma, ainda que a conta mantida pela corré Picpay tenha sido aberta no mesmo dia em que iniciadas as noticiadas operações espúrias, demonstrou referida instituição que se tratou de abertura procedida direta e pessoalmente pela autora (fls. 354/355), fato também admitido por ela, como se pode verificar da narrativa apresentada à fl. 31, na qual relata a requerente ter recebido orientações para abrir uma conta em mencionada instituição.

Nesse passo, não há como se responsabilizar quaisquer das instituições requeridas, ficando claro, em verdade, que a própria autora realizou, mediante suas chaves de segurança - em relação aos quais detinha o dever de guarda e sigilo - a contratação de empréstimo e transferências que beneficiaram os criminosos, bem como a abertura de conta junto à corré Picpay.

Nem mesmo eventual atipicidade das transações, ao contrário do entendimento da Magistrada singular, favorece a autora, pois nada há nos autos a indicar que, se alertada, teria ela suspenso as movimentações, mesmo porque acreditava estar em contato com a instituição financeira e confirmou as transferências para os fraudadores, as quais, sabidamente, possuem fase específica de confirmação dos destinatários que, na hipótese, envolvia, inclusive, terceiro alheio à requerente ou ao banco réu - quantia de R\$ 25.197,00 transferida ao "QRS Grupo Casas" (fl. 61).

Acrescento, ainda que o empréstimo foi realizado diretamente pela autora que, primeiramente, transferiu valores para conta de sua titularidade, de forma que não havia motivos para que o Banco Itaú duvidasse da idoneidade das operações ou as bloqueasse.

Milita de forma ainda mais contrária à narrativa da autora o fato de ter sido ela, como admitiu à fl. 02, funcionária do banco réu por 14 anos, de modo que dela se exigia maior cautela quanto a contatos feitos de forma virtual, fora do estabelecimento bancário.

Em suma, nada indica o vazamento de dados sensíveis, pois o número de conta e agência podem ser obtidos por outros meios e não em decorrência de falha na segurança bancária e foi a autora quem contratou empréstimo, abriu conta

junto ao PIC PAY e realizou as transferências, sem atentar para a identidade dos destinatários.

Vale destacar que em sua réplica a parte autora não nega que contratou o empréstimo, ou que abriu a conta junto ao PIC PAY, para onde ela transferiu os recursos e, de lá, os destinou aos fraudadores.

De se concluir, assim, que a parte autora incorreu em culpa exclusiva. Isso porque não agiu com a diligência razoavelmente esperada para evitar a concretização da fraude em exame, eis que não se certificou quanto à idoneidade de seu interlocutor, tampouco quanto ao real beneficiário das transações impugnadas.

Neste quadro, a culpa exclusiva rompe o nexo causal entre os danos experimentados e o serviço prestado, desautorizando a condenação das instituições financeiras à reparação pretendida ou a invalidação do empréstimo que, repito, foi voluntariamente contratado.

Nesse passo, a despeito da aplicação do Código de Defesa do Consumidor, não há como concluir, ao contrário do entendimento esposado pelo Juízo de origem, pela responsabilidade de quaisquer dos réus, resultante do lamentável episódio, incidindo na hipótese a regra do inciso II, § 3º, do art. 14, que isenta o fornecedor de serviços, quando ficar provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Neste sentido, são ainda os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO - SERVIÇOS BANCÁRIOS - GOLPE DO BOLETO FALSO - SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor que efetuou o pagamento de boleto fraudado, em favor de terceiro - Excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro e da vítima, que não agiu com as cautelas mínimas para efetuar o pagamento - Fortuito externo que afasta a aplicação da Súmula 479, C. STJ - Ausência de prova, conforme orienta o enunciado 12 da Turma Especial da Seção de Direito Privado deste Tribunal, no sentido de que o desvio do contato teria decorrido de fortuito interno. SENTENÇA MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1009383-84.2023.8.26.0161; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 13/08/2024)

Ação declaratória de inexigibilidade de débitos c.c indenização por danos morais. Os elementos coligidos evidenciam que a autora foi vítima de estelionatários, tendo realizado pagamento de boletos falsos. Não restou demonstrado que a ré tenha contribuído para a ocorrência do golpe de que a autora foi vítima, tendo esta, na verdade, procedido sem a cautela e a diligência necessárias ao pagar os boletos emitidos em fraude, fora do sistema oficial do agente financeiro. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC. Ré que agiu no exercício regular de um direito ao incluir o nome da autora nos cadastros de inadimplentes. A rejeição do pleito indenizatório é consectário lógico do reconhecimento de que a apelada não agiu ilicitamente. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1030768-07.2023.8.26.0576; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/08/2024; Data de Registro: 13/08/2024)

Destarte, o recurso do banco réu comporta acolhimento e o da autora desprovimento, impondo-se a improcedência integral da ação.

Por conseguinte, de se reconhecer a sucumbência exclusiva da parte autora, a qual deve suportar, pois, a integralidade das custas e despesas processuais, bem como os honorários devidos ao patrono do banco outrora condenado, os quais ficam, agora, fixados em 13% sobre o valor atualizado da causa.

E visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, a) **REJEITA-SE** a preliminar invocada pelo banco réu, mas, no mérito, b) **DÁ-SE PROVIMENTO** a seu recurso e c) **NEGA-SE PROVIMENTO** ao apelo da autora.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator