



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140287

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010153-29.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLEIDE ARMENTANO, é apelado ITAÚ UNIBANCO 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: **Negaram provimento ao recurso. 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), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



APELAÇÃO Nº 1010153-29.2024.8.26.0004

APELANTE: CLEIDE ARMETANO

APELADO: ITAÚ UNIBANCO HOLDIG S.A

**ORIGEM: COMARCA DE SÃO PAULO - FORO REGIONAL IV – LAPA -
2ª VARA CÍVEL**

JUIZ(A) DE DIREITO: DR(A). RODRIGO DE CASTRO CARVALHO

VOTO Nº 4816

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. GOLPE DO MOTOBOY. APELO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Cleide Armetano contra sentença que julgou improcedente ação ordinária de inexigibilidade de título cumulada com devolução de valores, ajuizada em desfavor de Itaú Unibanco Holding S.A., em razão de golpe do motoboy.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em analisar: i) a responsabilidade do réu pelo prejuízo financeiro da autora ii) a alegação de falha na segurança bancária iii) a culpa exclusiva da vítima.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica entre as partes é de natureza consumerista, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. As instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a utilização segura dos serviços.

4. A autora manteve contato com o fraudador fora dos canais oficiais do réu e seguiu orientações do criminoso, entregando seu celular e RG.

5. Não houve falha nos sistemas de segurança do banco réu, que não pode ser responsabilizado pela desídia da autora.

6. O evento danoso resultou de ação de terceiros e da própria vítima, configurando excludente de responsabilidade civil.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido. Majoração dos honorários de sucumbência para 13% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Tese de julgamento: 1. Culpa exclusiva da vítima e de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

terceiro fraudador afasta a responsabilidade do banco.
2. Excludente de responsabilidade civil por fortuito externo.

Legislação Citada:

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

Código de Processo Civil, art. 85, § 11º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1012022-89.2022.8.26.0006, Rel. Guilherme Santini Teodoro, j. 15/01/2025.

TJSP, Apelação Cível 1003918-44.2021.8.26.0362, Rel. Israel Góes dos Anjos, j. 10/03/2023.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **CLEIDE ARMETANO**, contra a r. sentença de fls. 266/271, cujo relatório se adota, na ação ordinária de inexigibilidade de título cumulada com devolução de valores, ajuizada em desfavor de **BANCO ITAÚ UNIBANCO HOLDIG S.A**, que julgou a demanda nos seguintes termos:

"Isto posto e considerando o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTE o pedido e condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, assim como honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade da justiça."

Sustenta a autora, em síntese, falha na segurança do banco, ao permitir que sua conta bancária fosse invadida; que as operações destoam do perfil de consumo; fortuito interno; necessidade de inversão do ônus da prova; responsabilidade objetiva do banco pelo prejuízo causado e inexistência de culpa da autora.

Contrarrazões apresentadas (fls. 288/301).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cuida-se de ação ordinária de inexigibilidade de título cumulada com devolução de valores, ajuizada em razão do golpe do motoboy.

Segundo consta, em 16/12/2023, a autora recebeu um telefonema de um estelionatário que se identificou como funcionário do réu e questionou sobre suposta compra on line, confirmando dados como: nome completo, CPF, data de nascimento e endereço.

Posteriormente, a autora foi informada que seu aplicativo bancário foi clonado e que um motoboy iria até sua residência buscar o aparelho celular e seu RG, e assim foi feito.

Mais tarde, a demandante percebeu que foram feitas as seguintes operações financeiras em sua conta, lançadas em seu extrato dia 18/12/2023, segunda feira, sem seu consentimento (fls. 32/33): empréstimo de R\$ 19.824,00; transferência PIX para Cleide - R\$ 100,00; transferência PIX para Cleide - R\$ 100,00; transferência Pix para Douglas - R\$ 4.200,00; transferência Pix para Matheus - R\$ 2.800,00; transferência Pix para Matheus - R\$ 2.305,53 e transferência Pix para Douglas - R\$ 2.985,32.

Foi lavrado boletim de ocorrência e realizada impugnação administrativa (fls. 22/27; 79/82).

O réu contestou a demanda e defendeu a regularidade das operações e arguiu culpa exclusiva da vítima.

Sobreveio sentença de improcedência dos pedidos.

Somente a autora apelou.

Cinge-se o recurso a analisar a responsabilidade do réu pelo prejuízo financeiro da autora, em razão do golpe do motoboy.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula nº 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

É certo que em razão da complexidade dos serviços bancários, as instituições financeiras devem adotar medidas de segurança para assegurar a regular e segura utilização dos seus serviços pelos clientes.

O fornecedor/prestador de serviços somente não será responsabilizado quando demonstrar que inexistiu defeito na prestação do serviço ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Nota-se pelo relato apresentado que a autora manteve conversa com o fraudador fora dos canais oficiais do réu, via telefonema. Além disso, consta na inicial que a autora seguiu o procedimento indicado pelo fraudador, entregando seu celular e documento ao criminoso.

Verifica-se que os sistemas de segurança do banco réu não foram violados, não tendo o mesmo condições de identificar e evitar a fraude.

A operação foi realizada do início ao fim por liberalidade da autora, através de dispositivo cadastrado a realizar transferências e com autenticação.

O banco réu não pode ser responsabilizado por desídia da autora em seguir a orientação de terceiro desconhecido. Nota-se que o sistema de segurança do réu foi fragilizado pela conduta da própria consumidora.

Outrossim, o perfil de consumo da autora é analisado quando o sistema falha ou é invadido. No caso, isso não ocorreu. A própria autora confirmou seus dados pessoais e entregou seu celular e RG a terceiro desconhecido (motoboy), o que afasta a responsabilidade do banco réu. Assim, pretender responsabilizar a instituição bancária apenas porque as transações destoariam do seu perfil de consumo, não pode prevalecer.

Denota-se ter havido a ocorrência de fortuito externo, em que o dano sofrido não guarda relação com a atividade desenvolvida pela instituição financeira. Observa-se que a conduta da autora foi essencial para que o estelionatário alcançasse seu intento. A ré não pode ser responsabilizada por prejuízos provocados pela própria autora e terceiros fraudadores.

Como destacado na r. sentença (fls. 266/271):

" Conforme se extrai da presente demanda, a fraude descrita petição inicial decorre do conhecido "Golpe do Motoboy", em versão em que, ao invés de entregar o cartão, entregou o celular aos fraudadores, sendo que, especificamente, no caso, a rigor, inexistiu efetiva participação da instituição financeira requerida no evento danoso.

Isso porque, não restou demonstrado que terceiros de má-fé seriam aparentemente prepostos do requerido, ou teriam agido em posse de dados sigilosos da autora, os quais só poderiam ser obtidos por eventual falha no dever de segurança da instituição financeira.

Observe-se que dados como CPF, endereço, nome completo, embora possam ser sigilosos, são facilmente conseguidos na rede mundial de computadores em banco de dados mais vulneráveis ou simples observação em correspondências e embalagens jogadas no lixo sem a devida cautela.

Observa-se que a autora concorreu para a efetivação da fraude, ao telefonarem por número diverso da central telefônica do banco réu, seguindo orientações de suposto funcionário da instituição financeira, fornecendo seu endereço residencial e entregando a motoboy desconhecido, num sábado, seu celular e RG, não tendo, observado os cuidados mínimos necessários, o que afasta a responsabilidade do réu pelo evento danoso.

É pública e notória a astúcia de grupos criminosos, que sempre descobrem novas formas de burlar os sistemas de segurança, por mais sofisticados que sejam. Tanto é assim que os próprios bancos precisam



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

constantemente atualizar seus programas para se certificar que não atuação de hackers, que se valem dos dados sigilosos para praticar fraudes tais como essa alegada.

Inequivocamente o fenômeno da clonagem de cartões e furtos/roubos de celulares são fatos largamente noticiados nos meios de comunicação.

Dessa forma, o conjunto probatório constante dos autos, portanto, não permite concluir que houve falha na prestação dos serviços do réu, cujo evento danoso resultou de ação realizada por terceiros, e pela própria vítima, o que configura excludente de responsabilidade civil (art. 14, § 3º, II, CDC), descaracterizado, nesse contexto, o nexos causal."

Nesse sentido, caminham os julgados deste Tribunal:

CONTRATO BANCÁRIO. Cartão de crédito. Ação anulatória e indenizatória julgada improcedente. Inconformismo do autor. Golpe do "motoboy". Entrega voluntária de cartões de crédito e senhas, após contato telefônico sobre suspeita de clonagem do plástico. Ardil facilmente perceptível, considerando familiaridade do consumidor com operações comerciais (feirante). Inexistência de defeito na prestação dos serviços bancários. Ausência de provas de vazamentos de dados pelas instituições financeiras ou transações fora do perfil de consumo. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro (art. 14, § 3º, II do CDC). Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Precedentes. Sentença correta. Suficientes fundamentos ratificados (artigo 252 do Regimento Interno). Apelação desprovida. (TJSP; Apelação Cível 1012022-89.2022.8.26.0006; Relator (a): Guilherme Santini Teodoro; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Golpe do motoboy. Pessoa que se identificou como funcionário do banco por contato telefônico e pediu para autor entregar seu cartão e celular a terceiro para perícia. Transferências bancárias realizadas no aplicativo da instituição financeira por meio de pix e Ted. Sentença de procedência. Pretensão da ré de reforma. ADMISSIBILIDADE: Conduta do autor constituiu causa eficiente do dano. Não houve falha na prestação do serviço da ré que não foi comunicada imediatamente sobre a entrega do celular aos golpistas. Impossibilidade de a instituição financeira controlar o perfil de seus clientes, verificar e impedir as operações automáticas de transferências financeiras via pix e Ted, não podendo assim ser responsabilizada. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1003918-44.2021.8.26.0362; Relator (a): Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2023; Data de Registro: 10/03/2023)

Conclui-se, assim, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, ao reconhecer a culpa exclusiva da vítima e de terceiro fraudador, nos termos do artigo 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, o recurso de apelação fica desprovido, cabendo a majoração dos honorários de sucumbência devidos pela vencida para o patamar de 13 % sobre o mesmo referencial da r. sentença, na forma do art. 85, § 11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a gratuidade de justiça.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que “*é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.*” (EDcl no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

GILBERTO FRANCESCHINI

RELATOR