



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000051113

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011175-25.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada ROSE VALENTE SALGUEIRO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1011175252024

DIREITO DO CONSUMIDOR. OPERAÇÃO BANCÁRIA FRAUDULENTA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. CULPA CONCORRENTE DA CONSUMIDORA. NEGLIGÊNCIA AO EFETUAR PAGAMENTO DE BOLETO A TERCEIROS MEDIANTE ORIENTAÇÃO TELEFÔNICA. REPARTIÇÃO DO PREJUÍZO MATERIAL. DANOS MORAIS AFASTADOS. APLICAÇÃO DO ARTIGO 945 DO CÓDIGO CIVIL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Ainda que reconhecida a ocorrência de fraude bancária mediante "golpe da falsa central de atendimento", a conduta negligente da consumidora ao efetuar pagamento de boleto no valor de R\$ 20.000,00 a terceiro desconhecido, seguindo orientações de interlocutor não identificado via WhatsApp, configura culpa concorrente que influencia na fixação da indenização, impondo a repartição do prejuízo material entre as partes, nos termos do artigo 945 do Código Civil.

2. A responsabilidade civil pressupõe não apenas a demonstração do ato ilícito e do dano, mas também a análise da conduta da própria vítima, que deve observar o dever de cuidado ao realizar operações bancárias, especialmente transferências de valores expressivos mediante orientação telefônica de terceiros que se intitulam funcionários do banco.

3. A culpa concorrente da consumidora, ao contribuir para a consumação da fraude mediante pagamento voluntário de boleto enviado por golpista, justifica o afastamento da indenização por danos morais e a repartição dos prejuízos materiais, porquanto aquele que colabora decisivamente para a ocorrência do evento danoso não pode invocar abalo psíquico decorrente de sua própria desídia como fundamento para compensação pecuniária.

Trata-se de apelação interposta por Itaú Unibanco S.A. contra r. sentença (fls. 330-331), cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados por Rose Valente Salgueiro, condenando o réu ao pagamento de R\$ 20.000,00 a título de danos materiais e R\$ 10.000,00 a título de danos morais, ao fundamento de que houve falha na prestação do serviço bancário, evidenciada pela posse de informações confidenciais da autora por terceiros fraudadores, o que teria permitido a consumação do golpe.

Sustentam as razões recursais (fls. 334-355) que a respeitável sentença: (1)

desconsiderou a ilegitimidade passiva do banco, que serviu apenas como meio de pagamento para valer a vontade da autora; (2) não reconheceu a culpa exclusiva da consumidora, que realizou a transação por livre e espontânea vontade, utilizando seus dispositivos e senhas pessoais, mediante validação de iToken; (3) aplicou indevidamente a responsabilidade objetiva sem demonstração efetiva de falha na segurança do sistema bancário ou vazamento de dados; (4) deixou de considerar que a transação foi realizada em ambiente logado, com IP habitual e validação regular; (5) condenou o banco em danos morais sem comprovação de efetivo abalo; (6) subsidiariamente, requer a redução do valor indenizatório fixado.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 361-370, pugnando pela manutenção integral da sentença.

Breve, o relato.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito. E respeitado o judicioso entendimento adotado na origem, a respeitável sentença comporta parcial reforma.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo recorrente. A relação jurídica estabelecida entre as partes é inequivocamente de consumo, submetendo-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor, consoante entendimento sedimentado na Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça. A legitimidade do banco para figurar no polo passivo decorre da imputação de responsabilidade civil por danos supostamente resultantes de falha na prestação de serviços, matéria que se confunde com o mérito e será oportunamente analisada.

No mérito, a controvérsia central cinge-se à extensão da responsabilidade da instituição financeira pelos danos decorrentes de operação fraudulenta realizada por terceiros mediante o denominado "golpe da falsa central de atendimento" ou "golpe do falso funcionário", bem como à configuração de culpa concorrente da consumidora.

Da análise dos elementos probatórios constantes dos autos, verifica-se que a autora foi efetivamente vítima de fraude. Conforme relatado na inicial e no boletim de ocorrência (fls. 14-15), em 04 de abril de 2024, a consumidora recebeu ligação via WhatsApp de pessoa que se identificou como "Carlos - Itaú Uniclass", afirmando trabalhar com sua gerente Débora, informando que seu aplicativo havia sido espelhado por golpistas e que seria necessário reverter uma transação. Convencida pela narrativa e pelo conhecimento demonstrado pelo interlocutor acerca de seus dados bancários e do nome de sua gerente, além de se apresentar com o logotipo da instituição financeira (fls. 25), a autora efetuou

pagamento de boleto no valor de R\$ 20.000,00 a terceiro.

Reconhece-se, portanto, a ocorrência de fraude na operação impugnada. Todavia, a análise da responsabilidade civil não se esgota na mera constatação do evento danoso e do nexa causal. É imperioso examinar a conduta da própria vítima, especialmente quando se trata de fraudes que dependem da cooperação, ainda que involuntária, do consumidor.

No caso vertente, embora a autora tenha sido ludibriada pelo ardil empregado pelos fraudadores, sua conduta contribuiu decisivamente para a consumação do ilícito. A consumidora, profissional médica, cliente do banco há mais de 30 anos, efetuou pagamento de boleto no expressivo valor de R\$ 20.000,00 a terceiro desconhecido, seguindo orientações telefônicas de pessoa que sequer conhecia, sob o pretexto de "reverter uma transação" mediante pagamento de "guia de cancelamento".

A segurança das operações bancárias, por mais robusta que seja, depende fundamentalmente da cooperação diligente do consumidor. O dever de cuidado imposto ao correntista não se limita à proteção de senhas e cartões físicos, mas estende-se à cautela necessária para evitar a realização de operações bancárias atípicas mediante orientação de terceiros desconhecidos. É de conhecimento público e notório que instituições financeiras não solicitam pagamentos de boletos ou transferências para "reverter transações" ou "cancelar operações fraudulentas".

A conduta da autora, embora compreensível diante da sofisticação do golpe aplicado, configura negligência que contribuiu para a ocorrência do evento danoso. Esta participação culposa da vítima no resultado lesivo caracteriza a culpa concorrente, instituto previsto no artigo 945 do Código Civil, que estabelece a possibilidade de redução proporcional da indenização quando o lesado concorre para a ocorrência do dano.

Por outro lado, não se configura culpa exclusiva do consumidor apta a afastar integralmente a responsabilidade da instituição financeira. A alegação de vazamento de dados bancários não foi adequadamente refutada pelo banco, que detinha o ônus de demonstrar a regularidade na guarda das informações de seus clientes. Os fraudadores demonstraram conhecimento de dados sigilosos da autora, incluindo o nome de sua gerente de conta, circunstância que indica possível vulnerabilidade no sistema de segurança da instituição. A tese autoral de que o golpista detinha informações suficientes para convencê-la a seguir com a operação de reversão é verossímil (fls. 22).

Nesse contexto, subsiste a responsabilidade da instituição financeira, que

responde objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes praticadas por terceiros no âmbito de operações bancárias, consoante entendimento consolidado na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. A excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor somente se configura quando a conduta do consumidor é a única causa determinante do dano, rompendo integralmente o nexo causal entre a atividade do fornecedor e o resultado lesivo, o que não se verifica na hipótese. A instituição financeira tem o dever de implementar sistemas de segurança adequados e de proteger os dados cadastrais de seus clientes, sendo certo que a sofisticação do golpe, viabilizada pelo conhecimento de informações sigilosas por parte dos fraudadores, evidencia que a fraude foi facilitada pela conjugação de dois fatores: a conduta imprudente da consumidora e a falha da instituição financeira na proteção de dados sensíveis e bloqueio de transações atípicas, considerado o alto valor da operação. Portanto, tratando-se de culpa concorrente, cada parte deve suportar parcela do prejuízo na medida de sua contribuição para o evento danoso.

Destarte, impõe-se reconhecer a culpa concorrente de ambas as partes para a ocorrência do evento danoso. De um lado, a autora agiu com manifesta imprudência ao efetuar pagamento de boleto a terceiro desconhecido mediante orientação telefônica; de outro, a instituição financeira não demonstrou cabalmente a inexistência de vulnerabilidade em seu sistema de segurança. Analisando a gravidade da culpa de cada um dos envolvidos, constata-se que ambos contribuíram de forma equivalente para o resultado danoso.

No que diz respeito aos danos patrimoniais, a culpa concorrente não afasta integralmente a responsabilidade da instituição financeira. Mostra-se adequada e proporcional a divisão do prejuízo material em partes iguais entre autora e réu, ou seja, na proporção de 50% para cada um, devendo o banco restituir à autora o valor de R\$ 10.000,00.

Quanto aos danos morais, contudo, a culpa concorrente da consumidora assume relevância determinante. A indenização por danos extrapatrimoniais pressupõe não apenas a demonstração do ato ilícito e do resultado lesivo, mas também a análise da conduta da própria vítima. Quando esta contribui, ainda que de forma não dolosa, para a ocorrência do evento danoso, tal circunstância deve ser considerada na aferição do dever de reparar.

A culpa concorrente da vítima, embora não elimine necessariamente o dever de indenizar em todas as hipóteses, pode justificar a exclusão da reparação por danos morais quando a conduta do lesado tiver contribuído significativamente para o resultado. No caso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

vertente, a negligência da autora em efetuar pagamento de valor expressivo a terceiro desconhecido, mediante orientação telefônica, constitui fator determinante para a consumação da fraude.

Aquele que contribui decisivamente para a ocorrência do evento danoso não pode invocar abalo psíquico decorrente de sua própria desídia como fundamento para pleitear compensação pecuniária. A condenação em danos morais configuraria enriquecimento sem causa, contrariando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade que devem nortear a responsabilização civil. A repartição do prejuízo decorrente dos danos patrimoniais revela-se adequada e suficiente para restabelecer o equilíbrio da relação jurídica. Precedente do C. STJ:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. CULPA CONCORRENTE. DANOS MATERIAIS E MORAIS. SUCUMBÊNCIA PROPORCIONAL. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. I. Caso em exame: 1. Agravo interno contra decisão monocrática que negou provimento ao recurso especial interposto por consumidora contra acórdão que, em ação proposta contra instituição financeira buscando a declaração de nulidade de empréstimo obtido mediante fraude, reconheceu a culpa concorrente pelos danos sofridos. II. Questão em discussão: 2. As questões em discussão consistem em (i) saber se o reconhecimento de culpa concorrente entre a consumidora e a instituição financeira desvirtua o regime de responsabilidade objetiva previsto no Código de Defesa do Consumidor; (ii) saber se cabe indenização por danos morais em casos de fraude bancária, e (iii) saber se os ônus sucumbenciais foram distribuídos de forma proporcional ao decaimento das partes. III. Razões de decidir: 3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira por fortuito interno decorre do risco da atividade, conforme o Tema Repetitivo 466 do STJ. Contudo, a culpa concorrente do consumidor pode ser reconhecida, reduzindo proporcionalmente a indenização, sem afastar a responsabilidade do fornecedor. 4. A fraude bancária, por si só, não configura dano moral indenizável. É necessário demonstrar ofensa aos direitos da personalidade, o que não ocorreu no caso concreto, conforme entendimento consolidado na jurisprudência do STJ. 5. A distribuição dos ônus sucumbenciais deve observar o número de pedidos formulados e atendidos, sendo proporcional ao decaimento de cada parte, conforme do art. 86 CPC/2015. IV. Dispositivo e tese Agravo interno desprovido. 6. Resultado do Julgamento: agravo interno desprovido." (AgInt no AREsp n. 2535271/DF relator Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

27/10/2025, DJEN de 30/10/2025).

Desta Corte: “Ação declaratória de nulidade contratual c.c. repetição dobrada do indébito e indenização por danos morais – Contratação de empréstimo pessoal e transferências via Pix em favor de desconhecido, fruto do golpe da falsa central de atendimento – Sentença de parcial procedência – Aplicação da legislação consumerista (Súmula 297 do STJ) – Responsabilidade objetiva do Banco – Provável vazamento de informações bancárias sigilosas permitindo o contato dos fraudadores com a autora através do mesmo telefone de sua agência bancária – Autora descuroou do dever de cautela ao concordar em acessar link encaminhado por whatsapp através de contato desconhecido, em canal não oficial da instituição financeira, inserindo sua senha bancária, permitindo acesso a dados sensíveis bancários concorrendo para a consecução da fraude – Culpa concorrente evidenciada – Repartição proporcional dos prejuízos materiais suportados pelas partes - Inteligência do art. 945, do CC – Dever da instituição financeira restituir apenas metade do valor já existente na conta corrente da autora - Declaração de inexigibilidade do empréstimo contratado, restituindo-se as partes ao status quo ante, diante a ausência do elemento volitivo da contratação – Recurso do Banco provido em parte, negado o apelo da autora. Danos morais – Inocorrência – Contribuição da autora para o evento danoso permitindo acesso de dados sensíveis bancários, seguindo orientação do fraudador, fato determinante para a consumação da fraude – Recurso do Banco provido em parte. Honorários de sucumbência – Condenação exclusiva do réu ao pagamento da integralidade das custas e despesas processuais e honorários de sucumbência, fixados em 10% do valor da condenação – Recurso exclusivo da autora visando a majoração dos honorários de sucumbência, fixando-se por equidade – Possibilidade, diante do reduzido proveito econômico obtido com a sentença de parcial procedência da ação – Honorários que se arbitram de forma a remunerar condignamente o patrono das partes – Inteligência do art. 85, §§2º e 8º, do CPC – Recurso da autora provido em parte. Recursos da autora e do réu parcialmente providos”. (TJSP; Apelação Cível 1008182-65.2024.8.26.0438; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 4ª Vara; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).

Termos em que se provê em parte o recurso para, reconhecendo a culpa concorrente da autora, reduzir o valor da condenação por danos materiais para R\$ 10.000,00, correspondente à metade do prejuízo experimentado, bem como para afastar a condenação por danos morais.

Em razão da sucumbência recíproca, repartirão as partes as custas e despesas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processuais, arcando a autora com honorários advocatícios do patrono do réu correspondentes a 10% sobre o valor do pedido rejeitado, e arcando o réu com 10% sobre o valor da condenação, vedada a compensação e com suspensão da exigibilidade em face de parte beneficiária da gratuidade judiciária, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).