



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000079980**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015790-86.2023.8.26.0006, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado LEILA DE ALMEIDA PUZZELLO.

**ACORDAM**, em 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 do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 4 de fevereiro de 2026.

**JACOB VALENTE**  
**RELATOR**  
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação n° 1015790-86.2023.8.26.0006

Apelante: ITAÚ UNIBANCO S/A

Apelado: LEILA DE ALMEIDA PUZZELLO

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO N° 44748

\*ILEGITIMIDADE DA PARTE – Pleito do banco réu ao reconhecimento de que é parte passiva ilegítima – Descabimento – Relação contratual entre as partes comprovada, bem como a utilização dos serviços por este prestados – Preliminar repelida.

CERCEAMENTO DE DEFESA – Alegação de necessidade de produção de prova oral – Inocorrência – Matéria exclusivamente de direito e documentalmente comprovada – Dinâmica dos fatos bem delineada nos autos – Julgamento antecipado autorizado pelo art. 355 do CPC – Preliminar rejeitada.

DENUNCIÇÃO DA LIDE – Relação de consumo evidenciada – Aplicação do art. 88 do CDC – Vedação expressa à denúncia da lide – Possibilidade de ação regressiva autônoma – Preliminar rejeitada.

RESPONSABILIDADE CIVIL – DANO MATERIAL – Golpe do falso funcionário – Realização de cinco transferências via Pix, nos valores de R\$ 15.000,00, R\$ 5.000,00, R\$ 14.900,00, R\$ 15.000,00 e R\$ 13.000,00 – Total de R\$ 62.900,00 subtraídos da conta da autora após contato telefônico fraudulento – Falha na segurança bancária – Ausência de bloqueio cautelar mesmo diante de movimentações atípicas e fora do perfil da consumidora – Aplicação da Resolução n° 147/2021 do Banco Central – Fortuito interno – Incidência da Súmula 479 do STJ – Responsabilidade objetiva da instituição



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**financeira – Condenação à restituição integral dos valores transferidos – Sentença mantida - Majoração da verba honorária de 10% para 12% sobre o valor da condenação – Recurso desprovido, nos termos do presente acórdão.\***

1. Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença de fls. 650/655 que julgou **procedente** a ação de indenização por danos materiais movida por **LEILA DE ALMEIDA PUZZELLO** em face de **ITAÚ UNIBANCO S/A**, na qual a autora relata ter recebido ligação de suposto funcionário da central de segurança do banco, que, de posse de seus dados bancários, a orientou a realizar procedimentos via aplicativo para cancelamento de transações suspeitas. Após seguir as instruções, constatou que foram realizadas cinco transferências indevidas, totalizando R\$ 62.900,00, valor correspondente às suas economias, alegando falha na segurança do banco e fortuito interno, para o fim de condenar a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos materiais de R\$ 62.900,00, corrigida monetariamente desde 06.10.2023 e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação.

Por força da sucumbência, condenou o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Apela este (fls. 662/681), alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da demanda, sustentando que a autora foi vítima de golpe praticado por terceiro, sem qualquer participação sua ou de seus prepostos.

Ainda preliminarmente requer o reconhecimento do cerceamento de defesa pela ausência de produção de prova oral e a denúncia da lide aos beneficiários das transferências contestadas

No mérito, defende a regularidade das transações realizadas, afirmando que todas ocorreram em ambiente seguro, mediante uso de senha pessoal, token e dispositivo previamente cadastrado, não havendo falha na prestação dos serviços.

Aduz que a autora colaborou com os fraudadores ao seguir instruções recebidas por telefone, e que o banco, inclusive, enviou alertas de segurança antes da confirmação das transferências.

Sustenta a inexistência de fortuito



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

interno, invocando a inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ, e argumenta que não há expectativa contratual de monitoramento personalizado de perfil de consumo.

Clama, pois, pela reforma da sentença para julgar improcedente o pedido de indenização por danos materiais no valor de R\$ 62.900,00, e a exclusão dos honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, preparado às fls. 682/683 e com resposta às fls. 706/721.

Houve oposição ao julgamento do presente recurso de forma virtual por parte do banco às fls. 725.

É o relatório do necessário.

**2.** Por presentes os pressupostos processuais de admissibilidade recursal, passa-se à análise do apelo.

Por primeiro, a preliminar de ilegitimidade passiva não merece acolhida, visto estar devidamente comprovada a relação contratual entre as partes.

Além disso, as transações foram realizadas utilizando serviços prestados pelo banco, assim, de rigor que este figure no polo passivo da ação.

Não há também o que se falar em cerceamento de defesa, pois a questão debatida é unicamente de direito e se encontra devidamente comprovada nos autos, sendo certo que a prova oral pretendida pelo banco não traria nada de útil ao desate da questão aqui vertida.

E a dinâmica dos fatos, tais quais ocorridos, encontram-se bem descritas, de modo que o reconhecimento da responsabilidade, ou não, da ré poderia ser aferida com base no que já se encontra no caderno processual, demonstrando a desnecessidade de alargamento da fase de instrução.

De mais a mais, o juiz é destinatário da prova, podendo mesmo decidir a causa no estado quando já tiver formado sua convicção (art. 355/CPC), sem que isso implique em cerceamento de defesa ou aviltamento a qualquer outro princípio constitucional e informador do processo civil.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Assim, conclui-se que o julgamento da lide no estado, considerando, frise-se, que a questão debatida é unicamente de direito, não implicou em cerceamento de defesa, pelo que a preliminar arguida fica de pronto repelida.

O pedido de denunciação da lide também não merece acolhimento, uma vez que a relação jurídica discutida nos autos é nitidamente de consumo, sendo aplicável o Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, o artigo 88 do CDC veda expressamente a denunciação da lide, cabendo à instituição financeira, caso entenda pertinente, o ajuizamento de ação regressiva contra aquele que reputar responsável pelo prejuízo.

Bem por isso, repelem-se as preliminares.

Ao mérito.

Depois de detida análise dos autos, conclui-se que os reclamos do banco não comportam acolhida, como será demonstrado.

Trata-se de demanda em que a autora pretende a reparação por danos materiais decorrentes de transações realizadas em sua conta bancária, após ter seguido orientações recebidas em ligação telefônica de um suposto preposto do banco réu, que se identificou como integrante da central de segurança.

A autora relata que, após negar transações suspeitas, foi instruída a acessar o aplicativo bancário para cancelá-las, vindo a descobrir posteriormente que foram realizadas cinco transferências indevidas, totalizando R\$ 62.900,00, valor que corresponde às suas economias.

Sustenta que houve falha na segurança do banco, que permitiu o acesso de terceiros a seus dados sensíveis, e que as transações são incompatíveis com seu perfil de consumo, pleiteando a restituição dos valores subtraídos.

Devidamente citado, o réu apresentou contestação, alegando que a autora foi vítima do golpe conhecido como "funcionário falso", que não há provas de que a ligação tenha partido de número oficial do banco, e que todas as transações foram realizadas mediante uso correto de senha e token, inclusive com alerta de risco previamente informado. Defendeu a inexistência de falha na prestação dos serviços, atribuindo a responsabilidade exclusivamente à autora e a terceiros, requerendo a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

improcedência da ação

Ao sentenciar o feito, o nobre magistrado *a quo* concluiu pela procedência da demanda, nos moldes do relatório acima exposto.

E a sentença merece ser confirmada por seus próprios e jurídicos fundamentos, como previamente mencionado.

Tem-se que a despeito do banco arguir inexistir falha na prestação de seus serviços, discorrendo sobre a maneira como são realizadas as transações bancárias e que essas se dão mediante a utilização de senha e que foram realizadas por meio do *smartphone* cadastrado, não há como acolher a tese da instituição financeira.

Isto porque mesmo diante da aparência de legalidade quanto às transações impugnadas, posto que partiram do dispositivo celular da parte autora, restou demonstrado nos autos que os valores foram enviados de forma incontínente a terceiro em ações sequenciais que não são do perfil da autora (5 transferências via pix totalizando a quantia R\$ 62.900,00).

E, de acordo com o disposto no artigo 39-B da Resolução nº 147/2021, que alterou a Resolução nº 01/2020 do Banco Central do Brasil, que instituiu o arranjo de pagamentos Pix e aprovou o seu regulamento, é obrigação da instituição financeira que oferta o serviço de pix monitorar as movimentações realizadas e, em caso de suspeita de fraude, bloquear cautelarmente os valores transferidos pelo prazo máximo de 72 horas, de forma a averiguar a regularidade da transação.

Ou seja, em casos em que há suspeita de fraude, deveria o banco ter bloqueado os valores em questão, o que reduziria o prejuízo, ou, até mesmo, impediria a concretização do golpe.

É incontroverso que o banco possui mecanismos de segurança e monitoramento de transações, inclusive com algoritmos que detectam movimentações atípicas.

Em que pese a afirmação de que a primeira transação foi objeto de alerta, posteriormente confirmada, o banco liberou outras quatro operações, sem qualquer diligência adicional, totalizando o prejuízo de R\$ 62.900,00.

A jurisprudência pátria tem reconhecido que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falhas na segurança de seus



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

sistemas, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que a autora tenha confirmado a primeira operação, o comportamento omissivo do banco nas transações seguintes revela negligência, pois não adotou medidas mínimas de contenção de risco, como bloqueio temporário ou nova verificação.

A liberação automática de valores tão elevados, em sequência, sem qualquer padrão anterior de consumo, configura falha na prestação do serviço, rompendo o dever de segurança que o consumidor espera da instituição bancária.

É daí emerge sua responsabilidade reflexa pelo evento, que é objetiva, ainda que o dano tenha sido causado por terceiro, posto que dentro do âmbito interno de sua atuação, a teor do quanto insculpido na Súmula 479/STJ, que dispõe que: *"As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*.

Nesse ponto vale esclarecer que a culpa exclusiva de terceiros capaz de elidir a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos ou serviços é somente aquela que se enquadra no gênero de fortuito externo, ou seja, aquele evento que não guarda relação de causalidade com a atividade do fornecedor, sendo absolutamente estranho ao produto ou serviço que disponibiliza no mercado de consumo, o que não foi a hipótese dos autos.

Assim, de rigor que o banco seja condenado a ressarcir a autora os valores que foram transferidos de sua conta, nos moldes determinados por sentença.

Em relação a condenação ao pagamento dos honorários advocatícios devidos ao patrono da autora, nada a declarar, posto procedente o pedido autoral.

Por tudo isso, de rigor que a sentença seja confirmada.

De resto, com o insucesso do recurso e dentro da nova ordem processual, não há como deixar de atentar para a necessidade de aumento da verba honorária destinada ao patrono da parte vencedora.

Sendo assim, fixados em primeira instância os honorários de advogado em 10% do valor da condenação, majora-se tal arbitramento para 12%, nos



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

termos da legislação processual vigente, considerando maior tempo e trabalho gastos para a solução da demanda.

Mais é desnecessário.

**3. Nega-se, pois, provimento** ao recurso, nos termos do acórdão.

**JACOB VALENTE**

**Relator**