



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000316484

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016495-88.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ROSANGELA VIEIRA DA CRUZ ESPADA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U. Sustentaram oralmente os advogados RENATA LEITÃO DA SILVEIRA, OAB/RJ 174.087 e Roberto Vieira da Cruz, OAB/SP 488.181.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), OLAVO SÁ E M.A. BARBOSA DE FREITAS.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

VALÉRIA LONGOBARDI

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1016495-88.2025.8.26.0564

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Rosangela Vieira da Cruz Espada

Comarca: São Bernardo do Campo

Voto nº 2.410

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE EMPRÉSTIMOS CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – “GOLPE DO FALSO ADVOGADO” – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – REFORMA.

Relação de consumo configurada. Instituição financeira que responde objetivamente por fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do STJ, ressalvada a hipótese de culpa exclusiva do consumidor (art. 14, §3º, II, do CDC). Caso em que a própria autora, após contato via WhatsApp com pessoa que se fazia passar por seu advogado, compartilhou a tela do celular e realizou voluntariamente as operações bancárias, utilizando senha pessoal e biometria, sem qualquer indução a acreditar se tratava de contato do banco. Dinâmica típica de fortuito externo, sem participação ou ingerência da instituição financeira. Ausência de falha na prestação do serviço. Transações compatíveis com o perfil da consumidora, inexistindo parâmetro objetivo que impusesse bloqueio preventivo pelo banco. Inviabilidade de transferência da responsabilidade por negligência da vítima. Precedentes do TJSP em hipóteses idênticas. Danos materiais e morais indevidos. Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco e o prejuízo experimentado. Recurso provido. Pedidos julgados improcedentes. Inversão da sucumbência.

Vistos etc.

Trata-se de apelação interposta por ITAÚ UNIBANCO S.A contra a sentença de fls. 294/297, que julgou procedente o pedido deduzido por Rosangela Vieira da Cruz Espada nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar o requerido no pagamento de danos materiais no valor de R\$ 10.155,41 com juros a partir da citação e correção*”



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

monetária a partir da data do desembolso e danos morais no valor de R\$ 5.000,00 corrigidos conforme a súmula 362 do STJ e com juros moratórios moratórios da citação. Pelo princípio da causalidade (artigo 85, caput do Código de Processo Civil), condeno o vencido no pagamento de custas e despesas processuais (artigo 84 do Código de Processo Civil), além de honorários advocatícios que fixo, considerados os parâmetros do artigo 85, § 2º do Código de Processo Civil, em 10% do valor da condenação, incidindo juros moratórios, nos termos do artigo 85, § 16 do Código de Processo Civil a partir da data do trânsito em julgado da sentença”.

Consta na petição inicial que, em 06.05.2025, a autora recebeu ligação de pessoa passando-se por seu advogado, que a orientou a realizar procedimentos em seu banco, que resultaram em dois contratos de empréstimo pessoal, com transações nos valores de R\$ 4.487,25 e R\$ 5.668,10. Entrou em contato com o banco para anulação dos contratos, mas não obteve êxito. Requereu tutela provisória de urgência, para cessação dos descontos relativos aos empréstimos impugnados e, no mérito, pugnou pela declaração de nulidade dos empréstimos, com restituição em dobro dos valores eventualmente descontados, além da condenação do requerido ao pagamento de indenização por danos morais.

Houve contestação (fls. 134/152) e réplica (fls. 278/285).

Instadas a se manifestarem quanto à produção de prova, a autora apenas indicou interesse em realização de audiência de conciliação (fls. 290/291) e o réu requereu a designação de audiência de instrução e julgamento para colheita do depoimento pessoal da autora a fim de esclarecer a dinâmica do golpe.

Sobreveio a sentença de fls. 294/297 que julgou o mérito antecipadamente, como exposto alhures.

Na apelação, o requerido sustenta, em caráter preliminar, a ocorrência de cerceamento de defesa, pelo julgamento antecipado sem apreciação do pedido de depoimento pessoal da autora. No mérito, requer a reforma da sentença, para julgar os pedidos improcedentes, alegando, em síntese, que o golpista se passou por



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

advogado da apelada e não do apelante, diversamente do que constou na sentença; que não houve falha de segurança de sua parte, tendo em vista que foi a própria autora quem realizou transações, seguindo orientações de terceiros; que as transações impugnadas estão dentro do padrão de uso da autora, exemplificando que, em janeiro/2025 a autora realizou transferências via pix em valores que alcançaram valores de R\$ 3.600,00 e R\$ 5.000,00; que transferências realizadas via PIX, por meio de aplicativo e com uso de senha pessoal e intransferível, são de responsabilidade exclusiva do usuário, não havendo falha sistêmica ou violação de segurança atribuível à instituição financeira; que houve culpa exclusiva da autora, sendo o golpe fortuito externo; que não houve vazamento de dados por parte do banco; que a condenação em danos materiais é indevida, pois as transferências foram realizadas espontaneamente pela parte consumidora, mediante uso de senha pessoal e intransferível, sem qualquer falha do banco; que não restou comprovado dano a direito da personalidade e, portanto, indevida a indenização por danos morais, subsidiariamente, requer a redução do montante indenizatório.

Contrarrazões às fls. 319/325, alegando, preliminarmente a intempestividade do recurso. No mérito, requer a manutenção da sentença.

É o relatório. Passo ao voto.

Afasto a preliminar de intempestividade da apelação, arguida pela recorrida em suas contrarrazões, em vista da certidão de fls. 335. Assim, conheço do recurso pois tempestivo e preparo regularmente preparado.

De proêmio, afasto a preliminar de cerceamento de defesa, arguida pelo apelante, mostrando-se desnecessária a colheita do depoimento pessoal da autora.

Se presentes nos autos elementos de provas suficientes ao convencimento do julgador a afastar a necessidade de dilação instrutória, caberá a ele o reconhecimento do satisfatório conjunto probatório a fundamentar sua decisão.

E, no caso concreto, como se demonstrará na fundamentação, a documentação acostada aos autos é suficiente para o julgamento do caso.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Superada a preliminar arguida pelo apelante, passo ao exame do mérito propriamente dito.

O recurso deve ser provido, julgando-se improcedentes os pedidos da autora. Vejamos.

A incidência do microsistema consumerista às relações de consumo que envolvem as instituições financeiras é garantida pelos artigos 2º e 3º do CDC, reforçada pelo enunciado da súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”). Dispõe o enunciado nº 479 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça 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*”.

Desse modo, os bancos respondem objetivamente por falha na prestação de serviços que não oferecem a segurança legitimamente esperada ao consumidor, por não prevenir total ou parcialmente que golpistas possam ludibriá-lo.

Nos termos do art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, apenas a comprovação de inexistência de falha na prestação de serviços ou da culpa exclusiva do consumidor é capaz de romper o nexo de causalidade e isentar o fornecedor do dever de indenizar.

Assim, a questão controvertida é justamente definir se o banco recorrente agiu de modo a prevenir a ação dos golpistas e se há culpa exclusiva da autora.

In casu, é evidente a falta de cuidado da autora ao realizar as transferências indevidas.

A autora narra, na inicial, que recebeu um telefonema de pessoa que se passou por seu próprio advogado e tal pessoa “orientou-a a fazer procedimentos no seu banco em seu celular para crédito em sua conta referente a tal processo ,ao verificar a foto no seu celular viu que era de seu advogado, conforme (doc anexo)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

fez tal procedimentos simples, com foto, ao finalizar observou que mudou a foto, desconfiada ligou para seu advogado por outro número de celular e o mesmo a informou que não foi ele que ligou” (fls. 01).

No boletim de ocorrência (fls. 24/25) a autora informou que compartilhou sua tela com o golpista, segundo suas orientações e, assim, foram realizadas as transações.

Com efeito, a autora não foi sequer induzida a acreditar que falava com funcionários do banco, como ocorre em determinados tipos de fraude. Em verdade, ela foi contatada via *Whatsapp* por perfil que se passava por seu advogado.

Assim, pela dinâmica da fraude, percebe-se que a ligação recebida era nitidamente suspeita e que o golpe poderia ter sido evitado se a recorrente tivesse adotado precauções mínimas, buscando, por exemplo, se comunicar com seu advogado previamente, por outros meios, a fim de verificar a autenticidade da comunicação.

É razoável exigir da autora esse nível de cautela, sobretudo considerando que fraudes como a narrada são recorrentes e amplamente noticiadas na sociedade.

Ademais, conforme ela mesma narra, após a ocorrência da fraude é que entrou em contato com o advogado para verificar se era ele realmente – ou seja, poderia ter adotado tal postura antes de efetuar as transações.

Por outro lado, não há indícios de falha na prestação dos serviços do banco.

Assinale-se que o recorrente demonstrou que a contratação do empréstimo foi realizada mediante utilização do dispositivo de segurança, com biometria e senha eletrônica, o que pressupõe a validação pelo próprio titular da conta.

Nesse ponto, destaco, ainda, que não é razoável que o banco possa, de antemão, prever que uma determinada transação será utilizada para fins ilícitos, cabendo à instituição financeira somente a observância das normas reguladoras na



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

verificação da identidade dos correntistas.

Tampouco é caso de falha de segurança por realização de transação destoante do perfil da autora.

Como demonstrado pelo banco (fls. 154/176) a autora realizada transações corriqueiras em valores elevados, cite-se, a título de exemplo, as transações: 05/05 PIX QRS PORTOSEG AS 05/05 9131 4.710,15; 05/05 PIX TRANSF GILBERT04/05 9123 6.500,00; 02/04 PIX QRS PORTOSEG SA02/04 9129 2.650,08; 07/03 TBI 1690.35315-4 9127 3.000,00; 07/03 TBI 1690.35315-4 9127 4.000,00; 27/02 TBI 1690.35315-4 9925 3.800,00.

Logo, não é possível imputar ao banco responsabilidade por bloquear tais transações.

A jurisprudência deste E. TJSP é no sentido de que existe culpa exclusiva da vítima em casos análogos ao presente:

APELAÇÃO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO FALSO ADVOGADO". CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO RÉU. 1. RELAÇÃO DE CONSUMO. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA QUE NÃO AFASTA O DEVER DO CONSUMIDOR DE DEMONSTRAR INDÍCIOS MÍNIMOS DO FATO CONSTITUTIVO DO DIREITO ALEGADO. 2. ALEGAÇÃO DE FRAUDE DECORRENTE DO DENOMINADO "GOLPE DO FALSO ADVOGADO". AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO MÍNIMA DA DINÂMICA DO GOLPE, NOTADAMENTE PELA NÃO JUNTADA DE REGISTROS DAS COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS SUPOSTAMENTE MANTIDAS COM OS FRAUDADORES. BOLETIM DE OCORRÊNCIA QUE CONSTITUI MERO INÍCIO DE PROVA, AVIZINHANDO-SE INSUFICIENTE PARA, ISOLADAMENTE, COMPROVAR A FRAUDE. 3. CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO VALIDADA POR MECANISMOS DE SEGURANÇA BANCÁRIA, COM USO DE CREDENCIAIS PESSOAIS, BIOMETRIA E 'TOKEN' ELETRÔNICO. PRIMEIRA TRANSFERÊNCIA REALIZADA PARA CONTA DE TITULARIDADE DO PRÓPRIO



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

CONSUMIDOR, OPERAÇÃO REGULAR E INCOMPATÍVEL COM DEVER DE BLOQUEIO PREVENTIVO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. TRANSFERÊNCIAS SUBSEQUENTES EFETUADAS EM AMBIENTE DIVERSO, SEM INGERÊNCIA DO BANCO RÉU. 4. INEXISTÊNCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE A CONDUTA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E OS PREJUÍZOS ALEGADOS. 5. CONFIGURAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO COMO EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. INVIABILIDADE DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E DE MANUTENÇÃO DA DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO. 6. SENTENÇA REFORMADA. 7. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000663-10.2025.8.26.0695; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Nazaré Paulista - Vara Única; Data do Julgamento: 05/03/2026; Data de Registro: 05/03/2026)

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS C/C CANCELAMENTO DE EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DOS AUTORES. CONDUTA NEGLIGENTE CONFIGURADA. DADOS BANCÁRIOS E SENHA PESSOAL INFORMADOS AO ESTELIONATÁRIO PELOS AUTORES. AUSÊNCIA DE CONTATO COM A ADVOGADA CONTRATADA. CONDUTA NEGLIGENTE EVIDENCIADA. OCORRÊNCIA DE FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E/OU TERCEIRO. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º, II, CDC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002559-54.2025.8.26.0286; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2026; Data de Registro: 05/03/2026)

Assim, por qualquer ângulo que se analise a controvérsia, tem-se que não houve nexo de causalidade entre a conduta do réu e os danos verificados. O fato de a autora, voluntariamente, ter realizado as transações, mediante orientações recebidas por terceiro em meio externo ao banco, sem os cuidados necessários, impede que a responsabilidade pela fraude seja imputada ao banco, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, voto pelo **provimento** do recurso para julgar **improcedentes** os pedidos da autora.

Invertendo-se a sucumbência, fica a apelada condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios arbitrados em 11% (onze por cento) sobre o valor da causa, na forma do artigo 85, § 8º e §11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade concedida (fls. 30).

Atentem-se as partes para o fato de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo art. 1.026, §2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas 211 do Superior Tribunal de Justiça e 282 do Supremo Tribunal Federal).

Valéria Longobardi

Relatora