



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0001308641**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016706-19.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante PAULO CEZAR DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO S/A, BANCO BRADESCO S/A e BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (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 JAMES SIANO (Presidente sem voto), LUIZ ARCURI E REGIS DE CASTILHO BARBOSA FILHO.

São Paulo, 18 de dezembro de 2025.

**FLÁVIO PINELLA HELAEHIL**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1016706-19.2025.8.26.0405

Relator: Flávio Pinella Helaehil

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau – Turma VI (Direito Privado 2)

Apelante: Paulo Cezar de Jesus

Apelados: Itaú Unibanco S.A. e outros

Comarca: Osasco (1ª VARA CÍVEL)

Juiz(a) de 1º Grau: Dr(a). Rodrigo Peres Servidone Nagase

Voto nº

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA REALIZADA PELO PRÓPRIO CONSUMIDOR. ALEGAÇÃO DE FALHA DE SEGURANÇA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479/STJ. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

#### I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedente ação indenizatória ajuizada em face de instituições financeiras, na qual buscava restituição de valores transferidos em razão de golpe da falsa central de atendimento e indenização por danos morais. O recorrente alegou nulidade da sentença por cerceamento de defesa e, no mérito, sustentou falha de segurança bancária e violação do dever de proteção ao consumidor idoso.

#### II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão:

- (i) definir se houve cerceamento de defesa pela prolação da sentença antes do término do prazo de réplica;
- (ii) estabelecer se as instituições financeiras responderiam objetivamente pelos prejuízos decorrentes de golpe telefônico praticado por terceiro;
- (iii) determinar se há direito à restituição dos valores transferidos e à indenização por danos morais.

#### III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A realização de provas é aferida pelo juiz como seu destinatário final, conforme art. 370 do CPC, sendo legítimo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o julgamento antecipado quando suficientes os elementos constantes dos autos, inexistindo cerceamento de defesa.

4. As razões recursais permitem clara compreensão do inconformismo, afastando a alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade.

5. A Súmula 479/STJ prevê responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fortuito interno, mas não se aplica quando não há falha sistêmica, vulnerabilidade operacional ou defeito na prestação do serviço.

6. A transação contestada foi realizada pelo próprio consumidor mediante orientação de fraudador, sem qualquer indício de invasão do sistema bancário ou uso indevido de credenciais por terceiros, caracterizando culpa exclusiva da vítima e ato doloso de terceiro, nos termos do art. 14, § 3º, I e II, do CDC.

7. A responsabilidade do banco não se configura quando o consumidor espontaneamente fornece dados sensíveis ou autoriza operações sem verificar a autenticidade do contato.

8. A inexistência de falha na prestação do serviço e o rompimento do nexo causal afastam o dever de indenizar, tanto por danos materiais quanto morais.

#### IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. Não há cerceamento de defesa quando o juiz, como destinatário da prova, entende suficientes os elementos constantes dos autos para o julgamento antecipado da lide.

2. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras prevista na Súmula 479/STJ exige a caracterização de fortuito interno, não se aplicando quando a fraude decorre de ato exclusivo de terceiro, sem falha sistêmica ou defeito do serviço.

3. A autorização de transações pelo próprio consumidor mediante indução de fraudador configura culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal e afastando o dever de indenizar.

4. Inexistente o ilícito imputável ao fornecedor, é indevida a restituição do valor transferido e a indenização por danos morais.

---

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 370 e parágrafo único; 487, I; 85, § 11; CDC, art. 14, § 3º, I e II.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 479; STJ, REsp 1.199.782/PR, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 24.08.2011; TJSP, Apelação 1012774-30.2022.8.26.0566, Rel. Mendes Pereira, j. 11.03.2023; TJSP, Apelação 1001189-81.2024.8.26.0025, Rel. Inah de Lemos e Silva Machado, j. 29.10.2025; TJSP, Apelação 1001107-65.2024.8.26.0699, Rel. Ricardo Pereira Junior, j. 28.10.2025.

Vistos.

Adotado o relatório da r. sentença, pg. 382/383, acrescento que a ação foi julgada nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a AÇÃO INDENIZATÓRIA que PAULO CEZAR DE JESUS promoveu em face de BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A, BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A, e, em consequência, EXTINGO O FEITO, COM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, nos termos do inciso I, do artigo 487, do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência, condeno o requerente ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como, honorários advocatícios que fixo em dez por cento (10%) do valor da causa, observada a gratuidade concedida.”

Recorre o autor, pg. 416/441, alegando, preliminarmente, nulidade da sentença, vez que proferida com prazo de réplica em curso. No mérito, sustentou, em suma, que o golpe narrado nos autos (falsa central de atendimento), decorreu exclusivamente de falha sistêmica e operacional das instituições financeiras réis, cuja atuação omissiva e a ausência de mecanismos mínimos de segurança possibilitou a prática



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

da fraude e o conseqüente prejuízo suportado pelo consumidor. Alegou que a transação contestada destoa de seu perfil de consumo, especialmente por se tratar de consumidor idoso, apontando falha no dever de segurança e ausência de mecanismos eficazes de prevenção à fraude. Requereu o apelante, em preliminar, a nulidade da sentença por ter sido proferida antes do término do prazo para réplica e especificação de provas, configurando decisão surpresa e cerceamento de defesa, com o retorno dos autos para reabertura da instrução. No mérito, a reforma integral da sentença para julgar procedente a ação, com condenação solidária dos apelados à restituição de R\$ 3.200,00, acrescido de correção e juros, bem como ao pagamento de indenização por dano moral não inferior a R\$ 10.000,00, considerando sua condição de consumidor idoso.

Contrarrazões a pg. 445/458, 459/480 e 481/493.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

### **O RELATÓRIO.**

### **PASSO A VOTAR.**

Recurso tempestivo e com requisitos de admissibilidade devidamente atendidos.

De início, **afasto** a preliminar de cerceamento de defesa alegada pelo autor.

Conforme preceitua o artigo 370 e parágrafo único, do CPC, a prova é destinada ao julgador e, sendo o juiz o seu destinatário, tão apenas a ele compete aferir acerca da necessidade ou não de sua realização. Dessa forma, uma vez convicto de que os elementos trazidos aos autos bastam a dirimir a controvérsia, não incorre o magistrado na prática de *cerceamento de defesa* no julgamento antecipado da lide.

**Afasto**, também, a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pelo réu Itaú Unibanco, uma vez que as razões recursais apresentam, de forma suficiente, os fundamentos do inconformismo com a r. sentença, possibilitando a apreciação da matéria por este Tribunal e o pleno exercício do contraditório pela parte



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contrária.

Quanto ao mérito, a apelação interposta pelo autor não comporta provimento.

Plenamente aplicável a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça:

“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

A jurisprudência é tranquila a respeito da responsabilidade da instituição financeira sobre fraude perpetradas por terceiros. Nesse sentido:

“RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido” (STJ, REsp 1199782/ PR, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, j 24/08/2011).

Contudo, na hipótese dos autos, não houve fortuito interno ou defeito na prestação do serviço que autorize a responsabilidade da(s) instituição(ões) financeira(s).

Conforme declarou o apelante perante a autoridade policial (boletim de ocorrência a pg. 25/27), na data de 14/04/2025 *“recebi uma ligação de uma pessoa se passando pela minha gerente do Itaú alegando necessidade de realização de prova de vida, solicitando que eu acessasse a minha conta e fizesse o procedimento conforme orientação dela. Quando desconfeiei da ligação, suspeitei de fraude. Ao olhar minha conta bancária vi que foi transferido o valor de R\$ 3.200,00 para a minha conta do Banco Mercantil, e posteriormente, o mesmo valor saiu do Mercantil para a conta de um terceiro desconhecido, no Banco Bradesco.”*

Como se nota, o autor foi vítima de agente criminoso e agiu de boa-fé ao efetuar as transações bancárias sem desconfiar do interlocutor com quem falava ao telefone e sem conferir a veracidade nos canais de atendimento da instituição financeira com a qual mantém contrato, entretanto, tal fato não implica na responsabilidade do(s) apelado(s), ausente o defeito na prestação do serviço e a culpa exclusiva do consumidor e de terceiro (art. 14, § 3º, incisos I e II da Lei nº 8.070/90).

À instituição financeira impõe-se o risco da atividade, entretanto, se há descuido na guarda dos dados bancários, sem que para isso tenha concorrido de qualquer maneira o banco, não poderá haver sua responsabilidade pelas movimentações financeiras, já que não há defeito na prestação do serviço.

Em caso análogo já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL – Fraude perpetrada em relação à transferência de recursos por PIX – Pagamento realizado pelo próprio autor em atendimento a pedido feito por terceiro que se passou por sua filha - Transação feita de forma precipitada e sem observância de cautelas de praxe - Pagamento feito a pessoa desconhecida, ausente relação com a instituição financeira - Indício de fraude evidente - Falha na prestação do serviço, pelo banco réu, não verificada - Culpa exclusiva do autor aliada ao dolo de terceiro – Mantida a improcedência do pedido - Honorários advocatícios sucumbenciais que não comportam fixação em percentual do valor da causa (R\$ 3.460,00), dado que diminuto e capaz de implicar em remuneração



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

irrisória ou aviltante à dignidade da advocacia - Menção a dispositivos legais para fins de prequestionamento que não se justifica, suficiente a esse propósito que as matérias em comento tenham sido debatidas e analisadas - Atuação do apelante que se restringiu ao seu direito de recorrer, apresentando fatos e fundamentos jurídicos inerentes ao direito que alega ter em face do apelado, o que não se enquadra nas hipóteses descritas no art. 80, do CPC - Descabido o reconhecimento de litigância de má-fé em seu desfavor - Recurso desprovido e majorada a honorária sucumbencial devida ao patrono do réu, em razão da atuação em grau recursal, de R\$ 1.200,00 para R\$ 2.500,00, nos termos do art. 85, §§ 8º e 11, do CPC”.

(TJSP; Apelação Cível 1012774-30.2022.8.26.0566; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2023; Data de Registro: 11/03/2023)

Considerando-se que houve culpa exclusiva da vítima, não configurado o dano moral.

Nesse sentido:

“APELAÇÃO. BANCÁRIO. FRAUDE. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSFERÊNCIAS PIX. DANO MATERIAL E MORAL. Sentença de parcial procedência. Recursos de ambas as partes. Preliminar de ilegitimidade passiva. Rejeição. Instituição financeira legitimada a integrar o polo passivo por manter relação contratual com a autora e responder pela guarda e segurança da conta digital; discussão sobre ausência de culpa ou rompimento do nexo causal afeta ao mérito. Presente a pertinência subjetiva. Culpa exclusiva da vítima. Afastada a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos narrados na inicial. Autora induzida por estelionatários a realizar operações em seu próprio dispositivo, mediante uso de senha pessoal e autenticação facial, dentro do aplicativo oficial do banco.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Transações formalmente válidas, executadas em ambiente seguro, sem demonstração de falha sistêmica, vulnerabilidade operacional ou vazamento de dados. Configuração de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, rompendo o nexo causal e afastando o dever de indenizar (artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor). Inaplicabilidade da súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça. Dano moral inexistente. Situação que, embora cause desconforto, não configura ofensa a direitos da personalidade, por decorrer de conduta de terceiro criminoso, ausente ilícito imputável ao réu. Apelo acolhido para julgar improcedentes os pedidos. Sucumbência integral atribuída à autora. RECURSO DO RÉU PROVIDO E RECURSO DA AUTORA PREJUDICADO.”

(TJSP; Apelação Cível 1001189-81.2024.8.26.0025; Relator (a): Inah de Lemos e Silva Machado; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Angatuba - Vara Única; Data do Julgamento: 29/10/2025; Data de Registro: 29/10/2025)

“Ação de indenização. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Parte autora que foi contatada por pessoa que se passou por correspondente bancário. Sentença de improcedência. Insurgência da parte autora. Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores. Não demonstração de falha na prestação de serviços por parte do banco réu, tampouco fortuito interno. Culpa exclusiva da vítima configurada. Inaplicabilidade da Súmula STJ 479. Recurso improvido.”

(TJSP; Apelação Cível 1001107-65.2024.8.26.0699; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Salto de Pirapora - Vara Única; Data do Julgamento: 28/10/2025; Data de Registro: 28/10/2025)

Dessa forma, deve ser mantida a r. sentença recorrida, uma vez que apresenta solução correta e adequada à lide.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em arremate, por corolário do entendimento adotado, consideram-se prequestionados os dispositivos legais mencionados pelas partes, prescindindo da oposição de embargos para eventual interposição de recurso aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** à apelação interposta pelo autor.

Nos termos do art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, majoro os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando o disposto nos §§ 2º a 6º, para 15%, observada a gratuidade deferida em primeira instância.

**FLÁVIO PINELLA HELAEHIL**

**Relator**