



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277818

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023087-46.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante ALEXANDRE ALCAZAS MARTIN, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Negaram provimento ao recurso, na parte conhecida. V. U.**", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RODOLFO PELLIZARI E CARLOS ORTIZ GOMES.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

**ELÓI ESTEVÃO TROLY**

**Relator**

Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**15ª Câmara de Direito Privado**

**Apelação Cível nº 1023087-46.2024.8.26.0577**

**Apelante: Alexandre Alcazas Martin**

**Apelado: Itaú Unibanco S/A**

**Comarca: São José dos Campos**

**Juiz(a): Leonardo Grecco**

**Voto nº 23.168**

**Apelação. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Recurso do autor.**

**1. Inovação recursal.** Alegação de que o Banco réu não acionou o “Mecanismo Especial de Devolução – MED” após contestação de PIX fraudulento. Temática que não pode ser conhecida, sob pena de vulneração dos princípios do juiz natural e da devolutividade recursal.

**2. Prestação de serviços bancários.** “Golpe da falsa central de atendimento”. Alegação de cliente bancário no sentido de que, após receber ligação telefônica de suposto preposto do Banco, informando-lhe duas tentativas transferências via PIX, é induzido a abrir o aplicativo do Banco, a “clicar no PIX”, e a digitar sua senha, quando “imediatamente apareceu a confirmação da transferência no valor de R\$11.400,00 sem que tivesse digitado nada”. Afirmada “invasão do Sistema bancário”. Responsabilidade objetiva da instituição financeira. Inocorrência. Culpa exclusiva do autor caracterizada, que não verificou estar tratando realmente com preposto do réu, e admitiu ter acessado o APP do Banco em seu celular e digitado a senha da conta. Operação impugnada que não destoa de seu perfil de consumo. Falha na prestação de serviços não verificada.

**3. Sentença mantida. Recurso desprovido na parte conhecida.**

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença que julgou a ação improcedente e condenou o autor ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa (fls. 313/316).

O autor, ora apelante, alega que: (a) “Mesmo com o empenho do apelante na recuperação do valor, uma vez que ligou para a instituição logo na sequência da aplicação do golpe, o apelado não acionou o Mecanismo Especial de Devolução – MED. Não há provas nos autos nesse sentido.” (fl. 321); (b) “é correntista do banco há vários anos e nunca passou qualquer situação próxima a essa quando o atendimento para a sua conta era em uma agência física.” (fl. 322); (c) a transação impugnada destoa de seu perfil de consumo; (d) o recurso deve ser provido, para que o réu seja condenado a lhe restituir o valor transferido fraudulenta e da sua conta via PIX, bem como ao pagamento de indenização por dano moral de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) (fls. 319/325).

Contrarrazões do réu, alegando sua ilegitimidade passiva e a inconsistência do recurso (fls. 329/344).

Recurso tempestivo, preparado, regularmente processado.

Há oposição ao julgamento em sessão virtual (fl. 350).

### **É o relatório.**

1. Observe-se, inicialmente, que a alegação de que o Banco réu não acionou o “Mecanismo Especial de Devolução -- MED” após contestação de PIX fraudulento foi formulada unicamente na razões de apelação.

O tema não foi tratado na petição inicial e, conseqüentemente, não foi objeto de apreciação pela sentença, o que impede seu conhecimento neste recurso, sob pena de vulneração dos princípios do juiz natural e da devolutividade recursal.

2. Afasta-se, outrossim, a preliminar de ilegitimidade passiva, pois as condições da ação devem ser aferidas *in status assertionis*, isto é, em tese e à vista das alegações do demandante, o que não significa o reconhecimento da falha da prestação

do serviço bancário, questão pertinente ao mérito.

**3. No que é conhecido, o recurso é desprovido.**

A ação foi ajuizada por cliente do Banco réu, sob a alegação de que, após receber ligação telefônica de suposto preposto do demandado, informando-lhe duas tentativas transferências via PIX, foi induzido a abrir o aplicativo do Banco, a “*clicar no PIX*”, e a digitar sua senha, quando “*imediatamente apareceu a confirmação da transferência no valor de R\$11.400,00 sem que tivesse digitado nada*” (fl. 2), o que teria caracterizado “*invasão do Sistema bancário*”, a ensejar a responsabilidade da instituição financeira na composição dos danos sofridos (fls. 1/5)

Sem razão, contudo.

**4.** Não se desconhece que as instituições financeiras respondem objetivamente por atos ilícitos de terceiro no campo de sua atividade bancária, nos termos da Súmula 479 do STJ, todavia, nem mesmo a responsabilidade objetiva pode prescindir do nexos causal entre o serviço prestado pela instituição e o dano sofrido pela vítima.

Na hipótese, restou evidenciada a negligência e imprudência do autor que, sem verificar estar tratando realmente com preposto do réu, seguiu os comandos do golpista, pois admitiu ter acessado o APP do Banco em seu celular, aberto a aba do PIX, e digitado a senha da conta.

Não há, nos autos, qualquer indício de participação de prepostos da instituição bancária no golpe, observando-se que é cada vez mais comum a emulação (*spoofing*) de números telefônicos de centrais de bancos pelos estelionatários -- circunstância que refoge ao controle das instituições bancárias no atual estado tecnológico das telecomunicações.

Tanto que o réu mantém em sua página na internet alertas aos

clientes, que descrevem justamente práticas golpistas tais como a descrita no processo – [Golpe da falsa central | Segurança Itaú](#).

Ademais, não se verifica falha do sistema de segurança do apelado em bloquear operação suspeita -- PIX de R\$ 11.400,00 --, pois a transação não destoava do perfil de consumo do apelante, conforme extratos da conta juntados aos autos (fls. 127/242).

Diante da culpa exclusiva do autor e de fato de terceiro, a improcedência da ação é medida que se impõe, o que inclusive já foi objeto de pronunciamento por esta C. Câmara:

“DECLARATÓRIA - sentença de improcedência - recurso do autor - inoportunidade de cerceamento de defesa - golpe do falso funcionário do banco - argumentos do recorrente que não convencem - transferência solicitada por pessoas se passando por funcionários da instituição bancária para liberação de valores depósitos, via pix, para conta de terceiro, pessoa física - falha na prestação do serviço do banco réu não evidenciada - culpa exclusiva do autor configurada - excludente do CDC, art. 14, § 3º, II - ausência de provas que comprovem o nexo de causalidade entre o dano e a conduta do réu provas encartadas aos autos insuficientes - necessário o mínimo de corroboração por elementos idôneos - livre convencimento do julgador e livre apreciação das provas inoportunidade de danos morais - precedentes fixação de honorários recursais sentença mantida recurso não provido.” (TJSP, 15ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1003542-06.2022.8.26.0368, Rel. Des. Achile Alesina, j. em 05/04/2023)

**5. Portanto, o recurso é desprovido na parte conhecida,** majorando-se os honorários advocatícios, nesta fase recursal, para 15% do valor atualizado da causa.

Por fim, destaca-se que a eventual oposição de embargos de declaração protelatórios pode motivar condenação do embargante ao pagamento de multa sobre o valor atualizado da causa, do que ele **não se isenta mesmo se for beneficiário da gratuidade da justiça**, nos termos do artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

E, para interposição de recursos aos Tribunais Superiores, o que se prequestiona é a matéria e não o preceito legal ou constitucional, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça: "*A nulidade do julgamento por omissão tem por pressuposto a necessidade de a Câmara pronunciar-se sobre o ponto. Se a fundamentação da conclusão a que chegou independe do enfrentamento dos dispositivos legais citados pela parte, inexistente omissão sanável através de embargos de declaração*" (REsp nº 88.365/SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, j. em 14.5.1996).

**Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso na parte conhecida.**

**ELÓI ESTEVÃO TROLY**  
**Relator**