



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000158374

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027457-02.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante ROGÉRIO RAFAEL STEFANINI, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 23ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores TAVARES DE ALMEIDA (Presidente sem voto), LÍGIA ARAÚJO BISOGNI E SERGIO GOMES.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1027457-02.2024.8.26.0114

Apelante: Rogério Rafael Stefanini

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: Campinas

Voto nº 48319

Responsabilidade civil - Prestação de serviços bancários - Pretensão do autor à responsabilização do banco réu pela fraude da qual foi vítima - “Golpe do falso funcionário” - Inviabilidade - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ - Autor que, induzido em erro por terceiro, realizou voluntariamente transferências via PIX a partir de seu próprio dispositivo, mediante uso de credenciais pessoais (senha e token) - Transações que não destoaram do perfil do consumidor - Inexistência de nexo causal entre a conduta do banco réu e a iniciativa da fraude da qual o autor foi vítima - Ausência de falha nos sistemas de segurança do banco réu - Dever de cautela do correntista negligenciado - Fato que caracterizou a junção entre culpa da vítima, por falta de diligência, e fato de terceiro, ou seja, fortuito externo, excludente de responsabilidade - Sentença de improcedência da ação mantida - Apelo do autor desprovido.

1. Trata-se de apelação (fls. 116/117), interposta, tempestivamente, de sentença que julgou improcedente “ação ordinária de indenização por danos materiais e morais” (fls. 107/110), ajuizada por Rogério Rafael Stefanini em face de “Itaú Unibanco S.A” (fls. 1/23).

Sustenta o apelante, autor da mencionada ação, em síntese, que: não houve culpa exclusiva do consumidor; há responsabilidade objetiva do banco réu, diante da falha na prestação do serviço e do vazamento de dados pessoais; trata-se de fortuito interno, nos termos da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça; os danos materiais e morais resultaram configurados em razão da falha na prestação de serviços; o banco réu deve ser condenado no pagamento dos valores pleiteados na inicial; os seus pedidos devem ser julgados totalmente procedentes; a sua condenação em honorários advocatícios deve ser afastada (fls. 118/133).

O recurso do autor foi preparado (fls. 134/135), havendo sido respondido pelo banco réu (fls. 140/154).

É o relatório.

2. O reclamo manifestado pelo autor não merece prosperar.

Explicando:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

2.1. De acordo com a petição inicial (fl. 2), o autor recebeu mensagens e ligações de suposta gerente, que detinha as suas informações pessoais e bancárias, tais como agência, conta corrente, endereço da agência, nome da gerente e contato telefônico (fl. 123).

Sob o pretexto de “cancelar operações irregulares”, a interlocutora o convenceu a executar procedimentos por meio do aplicativo do banco réu (fls. 2/5).

Orientado pela fraudadora, o autor efetuou operações que culminaram com a realização de transferências via PIX nos valores de R\$ 9.000,00, R\$ 8.000,00 e R\$ 8.900,00, além de tentativa de cancelamento de empréstimo no valor de R\$ 20.000,00, totalizando prejuízo efetivo de R\$ 25.900,00 (fl. 6).

Após haver constatado a fraude, o autor procurou a agência do banco réu, tendo sido informado de que o nome fornecido pela golpista era o mesmo de uma funcionária que havia sido desligada da empresa quinze dias antes (fl. 8).

Apesar do registro de boletim interno e tentativa de bloqueio das operações, o banco réu comunicou que não seria possível recuperar os valores debitados (fls. 8/9).

Sob o entendimento de que houve falha na prestação do serviço, violação à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709, de 14.8.2018) e descumprimento do dever de segurança (fls. 12/17), o autor requereu:

- a) a condenação do banco réu no pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 25.900,00, corrigido e acrescido de juros (fl. 22);
- b) a condenação do banco réu no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 50.000,00 (fl. 22).

2.2. Ainda que a ação verse sobre consumo e seja o autor hipossuficiente, inviável atribuir-se ao banco réu a responsabilidade pela fraude noticiada na inicial, conhecida como “golpe do falso funcionário”.

Conforme se extrai da própria narrativa inicial (fls. 2/9) e dos documentos juntados (fls. 28, 58, 59, 60, 61/62, 63), o autor recebeu contato de um terceiro, que se fez passar por gerente do banco réu, e, seguindo as suas instruções, ele realizou voluntariamente as operações a partir de seu próprio aparelho celular, com a utilização de suas credenciais pessoais, como senha e token de segurança, não existindo notícia nos autos de que tais transações destoaram do seu perfil de consumo.

A fraude noticiada, portanto, não pode ser classificada como fortuito interno, conceito que atrai a responsabilidade do banco nos termos da Súmula 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, publicada no DJe de 1.8.2012, a seguir transcrita:

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

O fortuito interno diz respeito a fraudes e delitos para os quais a instituição financeira não concorre, mas que se inserem no risco de sua atividade, como a utilização de documentos falsos para abertura de contas ou a clonagem de cartões.

No caso em tela, a situação é diversa.

O evento danoso decorreu de fortuito externo, caracterizado pela ação de um terceiro estelionatário, somada à conduta do próprio consumidor, que, lamentavelmente, não se cercou das cautelas mínimas esperadas.

Consoante destacado na sentença hostilizada:

“(…) em nenhum momento, o demandante apontou que o golpista possuía acesso a dados sensíveis do cliente, o que poderia ensejar a responsabilidade do requerido pela falha na segurança do serviço prestado por vazamento de informações pessoais.

Não há controvérsia com relação aos fatos. Está evidenciada a responsabilidade dos fraudadores.

Contudo, restou patente, também, a falta de cautela do próprio demandante, a culpa da própria vítima, que realizou todas as operações sem certificar-se de que não se tratava de fraude, medida necessária em razão da notoriedade de golpes como o descrito nestes autos.

A ré comprova, em sede de contestação, que todas as transações foram realizadas do celular pertencente ao autor, mediante dispositivo de segurança token. Além disso, as operações não destoam das transações usuais do requerente.

Assim, não se observa qualquer falha no sistema de segurança da instituição financeira, não estando caracterizado o fortuito interno.

O autor negligenciou seu dever de cautela, deixando de realizar contato com a instituição financeira pelos canais oficiais.

Além disso, ressalta-se que, mesmo após verificar a ausência da ocorrência de transações não reconhecidas na sua conta bancária no dia 13.3.2024, conforme narrado na exordial, o demandante continuou acreditando nos fraudadores em 15.3.2024, seguindo todas as orientações advindas de pessoa que já havia oferecido indícios de que não era sua gerente.

Dessa forma, a culpa decorreu exclusivamente de sua conduta, não se verificando responsabilidade da parte ré pelos prejuízos advindos dos pagamentos efetuados pela própria parte autora de seu próprio celular” (fls. 108/109) (grifo não original).

De fato, as instituições financeiras reiteradamente alertam os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

seus clientes, por meio de todos os canais de comunicação, a não fornecerem senhas, a não seguirem instruções de terceiros recebidas por telefone ou mensagens e a não realizarem operações a pedido de supostos funcionários (disponível em <<https://www.itaubank.com.br/seguranca/golpes-na-sua-conta/falsa-central>>, acesso em 28.11.2025).

A conduta do autor, ao efetuar transferências de valor elevado para destinatários desconhecidos, sem desconfiar da situação e sem buscar confirmação por meio dos canais oficiais do banco réu, consistiu na causa determinante para a concretização da fraude.

A mera alegação de que o estelionatário teria utilizado o nome de uma ex-funcionária e a representação visual da instituição financeira ré no aplicativo do WhatsApp (fls. 2, 8), ademais, não é suficiente para se imputar responsabilidade ao banco réu.

O discurso do autor de que o fraudador detinha alguns de seus dados (fl. 123), desacompanhado por qualquer prova de que o vazamento de dados partiu de dentro da instituição, também não estabelece o nexo causal.

Atualmente, há inúmeras formas de criminosos obterem dados pessoais das vítimas (vazamentos em outras empresas, engenharia social, vírus, links maliciosos), não havendo prova mínima de que tais informações tenham sido subtraídas do sistema da instituição financeira ré.

Se, por um lado, deve lamentar-se o prejuízo experimentado pelo autor com a fraude da qual foi vítima, por outro, não há qualquer elemento que permita atribuir-se a fraude a qualquer falha por parte do banco réu, seja comissiva ou omissivamente.

Logo, não se pode atribuir ao banco réu a responsabilidade pelo evento danoso, uma vez que a fraude ocorreu por fato de terceiro, associado à culpa exclusiva do consumidor, que não agiu com a diligência que se esperava do homem médio em situações dessa natureza, tendo rompido o nexo de causalidade.

2.3. De outra banda, não há de se falar em afastamento dos honorários de sucumbência (fl. 131).

O princípio da sucumbência, previsto no art. 85, “caput”, do atual CPC, é a regra geral do processo civil e a condição de consumidor não isenta o vencido de arcar com tais verbas.

3. Nessas condições, nego provimento à apelação do autor, mantendo a sentença impugnada (fls. 107/110).

Levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal pelo advogado do banco réu (fls. 140/154), majoro, com apoio no art. 85, § 11, do atual CPC, a verba honorária devida a ele pelo autor, de 10% (fl. 110) para 12% sobre o valor da causa, isto é, sobre R\$ 25.900,00 (fl. 23), atualizado pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator