



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000050976**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028029-97.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADRIANNI DA SILVA CAVALCANTE, é apelado ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E DANIELLA CARLA RUSSO.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**MARA TRIPPO KIMURA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**VOTO: 5995**

**APELAÇÃO: 1028029-97.2024.8.26.0003**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**ORIGEM: FORO REGIONAL III JABAQUARA -3ª VARA CÍVEL**

**JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: LAURENCE MATTOS**

**APTE.: ADRIANNI DA SILVA CAVALCANTE**

**APDO.: ITAU UNIBANCO HOLDING S.A**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PEDIDO JULGADO IMPROCEDENTE. GOLPE FALSA CENTRAL. GOLPE WHATSAPP.

I. CASO EM EXAME 1. Ação de obrigação de fazer com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais, julgada improcedente em primeira instância. A autora, vítima de golpe, alega responsabilidade do banco requerido e pleiteia indenização por danos materiais e morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em: (i) determinar se a responsabilidade pelo golpe sofrido pela autora pode ser atribuída ao banco requerido; (ii) verificar se houve falha na prestação de serviços que justifique a responsabilidade objetiva da instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas não automática em casos de fraude por terceiros, salvo se comprovada falha na prestação de serviços.. Acervo probatório demonstrando que a autora manteve conversa com suposto funcionário atendente por canal não oficial da financeira e, seguindo as orientações do falsário, realizou todas as operações. Ausente participação omissiva ou comissiva do Banco no evento danoso. Culpa exclusiva da vítima evidenciada (art. 14, §3º, CDC). Ato ilícito inexistente. Falta de nexo causal a ensejar a pretendida condenação do Banco por danos materiais e morais. Pedidos improcedentes. IV. DISPOSITIVO

7. Recurso desprovido.

**Vistos.**

Trata-se de ação de obrigação de fazer, com pedido de tutela de urgência e indenização por danos morais, na qual foi proferida sentença de improcedência, às fls. 238/241, com a seguinte parte dispositiva: *“Posto isso, e pelo mais que dos autos consta, julgo improcedentes os pedidos, nos termos do art. 487, I, do CPC. Condeno a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios à parte contrária, arbitrados em 10% sobre o valor da causa, com correção, pelo IPCA, a partir da propositura da ação, e juros*

*moratórios pela Taxa Selic (deduzido o índice de atualização monetária - IPCA), contados a partir do trânsito em julgado.”*

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação às fls. 244/253, requerendo, em síntese: (a) o reconhecimento da responsabilidade da requerida pelo golpe; e (b) a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.

A requerida apresentou contrarrazões às fls. 261/274.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

O recurso é tempestivo e o preparo foi inicialmente recolhido a menor às fls. 254/255, tendo sido devidamente complementado às fls. 280/282.

À fl. 284 foi determinado que a autora apresentasse a procuração que não havia sido juntada ainda nos autos, vindo a autora a juntá-la às fls. 288.

**É o relatório. Fundamento e decido.**

### **Da Dinâmica do Golpe**

Conforme o boletim de ocorrência constante da fl. 37, a Autora relata que foi vítima de golpistas que se passaram por funcionários do banco. Eles a informaram que sua conta estaria sofrendo um golpe hacker e, para resolver a situação, "se passaram pelo gerente de segurança do banco, dando orientações de como cancelar esses movimentos da minha conta que estariam agendados, foram feitos 10 movimentações com orientações dele entre pix, transferência e boletos. Foi retardando da minha conta o valor de R\$ 10978,00", percebendo o golpe apenas quando foi solicitado que adentrasse no aplicativo de outro banco.

Na petição inicial, a Autora detalhou mais a ocorrência, esclarecendo que o contato inicial veio do número (11) 98721-0729. Envolvida pelo cenário criado pelo golpista, a requerente realizou, ela mesma, diversas transações, como descreve às fls. 03/04, reafirmando a assunção da autoria das operações em reclamação feita perante a Assembleia Legislativa do Ceará (fls. 57).

As transações iniciaram-se por volta das 18h48 e prosseguiram até as 19h46 do mesmo dia, totalizando a subtração de R\$ 10.979,99, conforme detalhado a seguir: (i) 18h48, a Autora transferiu R\$ 920,00 para Roger

Pereira Cunha da Silva, via PIX; (ii) 19h05, efetuou nova transferência de R\$ 890,00 para o mesmo destinatário, também via PIX; (iii) 19h08, realizou outra transação de R\$ 910,00 para Roger Pereira Cunha Silva; (iv) 19h11, transferiu R\$ 930,00 para o mesmo beneficiário; (v) às 19h13, enviou mais R\$ 900,00 para Roger Pereira Cunha da Silva. Além das transferências via PIX, foram efetuadas transferências bancárias para uma segunda pessoa, identificada como Carmem Lúcia dos Santos Pereira. Entre 19h24 e 19h35, os valores transferidos foram os seguintes: (i) R\$ 950,00 às 19h24; (ii) R\$ 990,00 às 19h32; (iii) R\$ 980,00 às 19h35; (iv) R\$ 970,00 e R\$ 940,00, encerrando o ciclo de transferências.

Adicionalmente, a Autora foi induzida a efetuar o pagamento de um boleto no valor de R\$ 1.599,99 em favor de Rodrigo dos Santos Azevedo, utilizando o Banco Midway.

### **Da Responsabilidade do Banco Requerido**

A relação jurídica entre as partes reveste-se de natureza consumerista, enquadrando-se a autora na condição de consumidora, como destinatária final dos serviços oferecidos pela instituição financeira requerida, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Nos moldes do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a responsabilidade do fornecedor é objetiva, excetuando-se apenas os casos em que inexistir defeito no serviço prestado ou houver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o caput e o § 3º, inciso II, do mesmo dispositivo legal nos presentes autos, última hipótese que se verifica de forma inequívoca.

De partida, segundo narra a autora, a requerente manteve o contato conversa por canal não oficial da financeira, (11) 98721-0729, o que seria, de pronto, haveria de despertar desconfiança sobre a credibilidade acerca da veracidade do conteúdo da conversa. Soma-se que, para solucionar entrave em sua conta, nada crível que o meio fosse realizar operações em favor de terceiros, pessoas físicas.

Não há, ainda, mínima demonstração de que o fraudador detinha os dados sigilosos da autora, ou seja, não há prova de vazamento de dados, argumento empregado para justificar a franca falta de cuidado mínimo pela parte



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora.

Pelo contrário. Como a própria requerente confessou, com uso de seus dados sigilosos, pelo seu aparelho telefônico habilitado, realizou as operações e, assim, não haveria como o banco ter barreiras para impedi-la.

As provas apresentadas indicam, não só, que a requerente, como ela reconhece, voluntariamente efetuou uma a uma das transferências, como também que, depois, enviava os comprovantes para o interlocutor pelo whatsapp (26/36).

Não houve, assim, falha no serviço da requerida. A autora recebeu contato de número não oficial e, mesmo assim, seguiu as orientações do interlocutor fazendo as transferências e pagamentos a terceiros, pessoas físicas, para supostamente solucionar entrave com a Financeira ora requerida, o que não mereceria credibilidade.

Não houve, pois, ingerência ou participação da Financeira nas transações. A requerida apenas forneceu o serviço para o qual foi contratada, não lhe sendo exigível adentrar na subjetividade da operação.

A conclusão não se altera pela aventada atipicidade das operações para seu perfil de consumo. A uma porque seria insuficiente para, por si mesma, elidir a responsabilidade da autora quando ela confessa ter realizado todas as operações. A duas porque não há prova de qual seja o perfil da autora, que se faria pela juntada de extratos e a cargo dela, sendo de se ressaltar que em si mesmas, cada uma das transferências, pulverizadas, não assumiu valor exorbitante. Aliás, a requerente não é pessoa de reduzida renda pois, morando no Ceará, optou por renunciar a seu foro e contratar advogado em São Paulo.

Nesse sentido:

***DIREITO CIVIL. IMPROCDÊNCIA. APELAÇÃO. SENTENÇA DE GOLPE DO WHATSAPP. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. APELO IMPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Waldir de Oliveira contra sentença que julgou improcedente ação de repetição de indébito c.c. indenização por danos morais, ajuizada em desfavor de Banco Votorantim S.A., em razão de golpe do WhatsApp envolvendo pagamento de boleto fraudulento. II. Questão em Discussão***

2. A questão em discussão consiste em: (i) determinar se a fraude praticada por terceiros, mediante emissão de boletos falsos, configura falha na prestação de serviços bancários a ensejar responsabilidade objetiva da instituição financeira; (ii) estabelecer se a conduta do autor caracteriza culpa exclusiva da vítima, apta a afastar a responsabilidade do fornecedor de serviços. III. Razões de Decidir 3. **A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, mas não automática em casos de fraude por terceiros, salvo se comprovada falha na prestação de serviços.** 4. **No caso, não há indícios de falha por parte do réu. A fraude decorreu de culpa da vítima e ato de terceiro, sem nexo causal com o banco réu.** IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade das instituições financeiras por fraudes de terceiros depende da comprovação de falha na prestação de serviços. 2. Ausente nexo de causalidade, não há responsabilidade do banco réu. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código de Processo Civil, art. 85, § 11. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1001236-19.2023.8.26.0695, Rel. Regina Aparecida Caro Gonçalves, j. 22/09/2025; TJSP, Apelação Cível 1001915-06.2024.8.26.0106, Rel. Miguel Petroni Neto, j. 05/09/2025. (TJSP; 1022311-68.2024.8.26.0602; Apelação Relator Cível (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/11/2025; Data de Registro: 19/11/2025) (grifo nosso)

**DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.** I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Rosecler dos Santos Monari contra sentença que julgou improcedente ação de indenização por danos materiais e morais contra Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., decorrente de golpe da falsa central. A autora recebeu mensagem via WhatsApp de indivíduo se passando por funcionário da ré, induzindo-a a clicar em link que resultou na transferência de R\$ 861,00 sem autorização. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na segurança do serviço prestado pela ré e se esta pode ser responsabilizada pelos danos sofridos pela autora. III. Razões de Decidir 3. A relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. 4. **A fraude ocorreu fora dos canais oficiais da ré, sem violação dos sistemas de segurança. A operação foi realizada por liberalidade da**

*autora, que seguiu orientações de terceiro desconhecido. A responsabilidade da ré é afastada por culpa exclusiva da vítima e de terceiro. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do fornecedor é afastada quando demonstrada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. 2. A segurança dos serviços foi observada, não havendo falha imputável à ré. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II; CPC, art. 85, § 11º. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1043556-60.2022.8.26.0100, Rel. Mendes Pereira, 15ª Câmara de Direito Privado, j. 07.03.2023. (TJSP; Apelação Cível 1010568-53.2024.8.26.0637; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma III (Direito Privado 2); Foro de Tupã - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025) (grifo nosso)*

Sobre suposto contrato de seguro específico com cobertura para transações realizadas sob coação, não há prova.

Primeiro porque o seguro (fls. 38/39) contratado é para o cartão, que não está envolvido no golpe. Veja-se que a requerida trouxe o contrato de seguro às fls. 194/223 e que, na fl. 202, cláusula 5.1, é dito: “*Respeitado o Capital Segurado contratado para esta Cobertura, a Seguradora deverá pagar ao Segurado, os valores em dinheiro indevidamente retirados por meio de saque e/ou transferência bancária, e/ou empréstimo bancário realizado indevidamente, e/ou compras realizadas indevidamente, desde que tais operações tenham sido realizadas com o Cartão segurado e mediante Coação, inclusive com a utilização da tecnologia de Biometria do Segurado, durante a Vigência do Certificado individual.*” (grifo nosso)

Segundo porque as operações não foram realizadas sob coação. Foram fruto sim de dolo da parte do fraudador induzindo a parte consumidora em erro. Dolo e coação são vícios diversos.

**Assim, a improcedência da ação deve ser integralmente mantida.**

Quanto aos honorários sucumbenciais, aplica-se o artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majorando-se aqueles fixados em sentença para 13% (treze por cento) sobre o valor da causa.

Finalmente, para evitar futuros questionamentos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

**MARA TRIPPO KIMURA**  
**Relatora**