



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000179274**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1029916-82.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado DARCELI SANTANA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U. Esteve presente a advogada Érica Escolano, OAB/SP 311.579.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ERICKSON GAVAZZA MARQUES (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOÃO BATT AUS NETO.

São Paulo, 5 de março de 2026.

**MÁRCIA TESSITORE**

**Relatora**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Apelação nº: 1029916-82.2024.8.26.0564

Relator: MÁRCIA TESSITORE

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

**Apelante: Itaú Unibanco S/A**

**Apelado(a): Darceli Santana dos Santos**

Comarca: SÃO BERNARDO DO CAMPO FORO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO 1ª VARA CÍVEL

Juiz (a): Dr.(a) Carolina Nabarro Munhoz Rossi

Voto n.º 6266

EMENTA: DIREITO PRIVADO. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. REFORMA DA SENTENÇA. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos do consumidor, declarando a inexistência de contrato de empréstimo e condenando o banco à restituição de valores descontados. A análise do conjunto probatório revela que as operações foram realizadas com observância das barreiras de segurança, mediante autenticação por credenciais pessoais. nexos causal entre o serviço prestado e o prejuízo experimentado foi rompido, incidindo a excludente de culpa exclusiva do consumidor, conforme § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Recurso provido. Exclui-se a sucumbência da parte Ré, condenando-se a parte Autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários de sucumbência. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras não é absoluta, especialmente quando demonstrada a regularidade das operações. A expectativa de segurança deve ser compatível com o comportamento colaborativo do consumidor. **RECURSO PROVIDO.**

Trata-se de apelação interposta por Itaú Unibanco S.A. às fls. 114/138 contra a r. sentença proferida às fls. 99/103, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por Darceli Santana dos Santos, declarando a inexistência do contrato de empréstimo impugnado e condenando a instituição



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

financeira à restituição de valores eventualmente descontados, além da sucumbência.

Consta dos autos que houve oposição por meio de embargos de declaração rejeitados às fls. 111, mantendo-se o decism.

O apelante sustenta, em síntese, a ausência de falha na prestação do serviço, a culpa exclusiva do consumidor e de terceiro, bem como a regularidade das transações realizadas mediante uso de credenciais pessoais, pugnando pela total improcedência da demanda.

O preparo às fls. 139/140.

Contrarrazões às fls. 145/148.

Houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

A insurgência comporta acolhimento.

Conquanto respeitável o entendimento adotado pelo Juízo de origem, a análise detida do conjunto probatório revela que a dinâmica dos fatos não autoriza a responsabilização da instituição financeira.

O próprio autor admite ter atendido ligação telefônica de terceiro que se passou por funcionário do banco e, a partir de então, seguido orientações recebidas por meio de aplicativo de mensagens, copiando links e realizando, por iniciativa própria, contratações e transferências, inclusive pagamento de boletos e contratação de empréstimo, tudo mediante uso regular de seu aplicativo bancário.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Não se está diante de fraude decorrente de falha sistêmica, acesso indevido aos sistemas da instituição ou vulnerabilidade do serviço prestado, mas de típico golpe de engenharia social, no qual o consumidor, por falta de cautela mínima, fornece dados sensíveis e valida operações mediante uso de senhas pessoais, token e dispositivo previamente cadastrado.

Trata-se de modalidade de fraude que, infelizmente, já é amplamente conhecida e reiteradamente divulgada, impondo-se do consumidor um dever objetivo de diligência e autoproteção, incompatível com a transferência automática do risco à instituição financeira.

A prova dos autos evidencia que as operações foram realizadas com observância das barreiras ordinárias de segurança, mediante autenticação por credenciais pessoais e intransferíveis, inexistindo qualquer elemento concreto a indicar anormalidade apta a gerar dever de bloqueio ou intervenção pelo banco.

Nessas circunstâncias, rompe-se onexo causal entre o serviço prestado e o prejuízo experimentado, incidindo a excludente prevista no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, por culpa exclusiva do consumidor, que contribuiu decisivamente para o resultado danoso ao aderir às orientações do estelionatário sem qualquer conferência pelos canais oficiais.

A responsabilização objetiva das instituições financeiras não é absoluta, tampouco as transforma em garantidoras universais de toda e qualquer transação realizada por seus correntistas, especialmente quando inexistente defeito do serviço e demonstrada a regularidade formal das operações.

A expectativa legítima de segurança não pode ser dissociada do comportamento colaborativo do consumidor, sob pena de esvaziar-se o próprio conceito de causalidade e de se impor ônus desproporcional ao fornecedor.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Inexistindo falha na prestação do serviço, descabe também a declaração de inexistência do contrato e, por consequência lógica, qualquer condenação de natureza material ou moral.

Quanto aos danos extrapatrimoniais, de todo modo, não se vislumbra lesão autônoma à esfera da personalidade, mas mero dissabor decorrente de inadimplemento contratual e de situação vivenciada por culpa do próprio demandante, o que é insuficiente para ensejar reparação, sem contar que seria um contrassenso condenar a casa bancária pela falta de diligência do próprio consumidor.

Diante desse quadro, a reforma da sentença é medida de rigor, para julgar improcedentes os pedidos iniciais.

**VOTO POR DAR PROVIMENTO ao recurso.**

Assim, exclui-se a sucumbência da parte Ré, condenando-se a parte Autora ao pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários de sucumbência, estes fixados em 10% do valor atribuído à causa, respeitando-se a gratuidade.

Deixa-se, entretanto, de fixar os honorários recursais em razão de jurisprudência sedimentada pelo Eg. Superior Tribunal de Justiça, sendo devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art.85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso” (AgInt nos EREsp1539725/DF, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Segunda Seção, julgado em 09/08/2017, DJe 19/10/2017, e AgInt.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

no REsp. nº1731129/SP, Quarta Turma, Rel. Min. MARCO BUZZI, j. 17/12/2019, destaques adicionados).

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006). Àqueles manifestamente protelatórios aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

**MARCIA TESSITORE**  
RELATORA