



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000330515**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030067-51.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A., é apelada VALESCA DEBORA PARRA.

**ACORDAM**, em sessão virtual do Núcleo 4.0-T. I (DP2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente sem voto), REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES E VALÉRIA LONGOBARDI.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

**M.A. BARBOSA DE FREITAS**

**RELATOR**

Assinatura Eletrônica



**NÚCLEO DE JUSTIÇA 4.0 EM SEGUNDO GRAU**  
**1ª TURMA**

**Processo nº 1030067-51.2025.8.26.0002 (Voto nº 7511)**

**APELAÇÃO DO RÉU – BANCÁRIOS – GOLPE DO LINK FALSO - PHISHING – CARTÃO DE CRÉDITO – Preliminar de ilegitimidade passiva afastada – Autora recebeu mensagem via correio eletrônico, supostamente da plataforma *Netflix*, solicitando dados de pagamento para reativação do serviço – Afirma que, por acreditar que a mensagem era verdadeira, forneceu seus dados – Situação que culminou em uma compra em seu cartão de crédito – Transação impugnada somente se aperfeiçoou em razão de conduta acintosamente imprevidente da autora – Tese de operação realizada fora do padrão da autora que não merece prosperar – Falha nos serviços da instituição financeira não verificada – Fortuito externo sobre o qual a casa bancária não possui qualquer ingerência e, por isso, não pode ser responsabilizada, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Sentença reformada – RECURSO DO RÉU PROVIDO, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais.**

**APRESENTO MEU VOTO**

Trata-se de **recurso de apelação** interposto pelo réu contra a respeitável sentença exarada às fls. 198/200 (fls. 209/222), proferida pelo MMº. Juízo da 5ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro, nesta Capital, que, *data vênia* do entendimento de meus pares, **deve ser reformada**, conforme fundamentos doravante expostos.

Em suma, narra a autora que, em 16/02/2025, “deparou-se com uma mensagem supostamente enviada pela plataforma *Netflix*, que solicitava a validação dos dados de pagamento para

*reativar o serviço.” (fls. 01) e, **por acreditar na veracidade da mensagem de correio eletrônico recebida, acessou o link informado e seguiu os passos para atualizar seus dados** (fls. 01/02 e 31/32)*

Alega que, após isso, recebeu notificação informando uma compra, no valor de **EUR 2.670,24** (fls. 02 e 09 – R\$ 17.899,90), a qual desconhece; desta forma, tendo em vista que **não** obteve êxito em contestar a mencionada transação junto ao réu, ingressou com a presente demanda a fim de que seja declarada a inexigibilidade da compra não reconhecida, a repetição do indébito, em dobro, além da indenização a título de danos morais (fls. 09/10).

Por seu turno (fls. 55/77), o réu soergue antítese na direção de que **“a transação foi realizada com utilização dos dados do cartão de crédito (número do cartão, nome, validade e código de segurança) a partir das informações fornecidas pela autora”** (fls. 57), defendendo, ainda, que o estorno não fora realizado, pois o estabelecimento comercial que recebeu o valor se posicionou pela **manutenção** da cobrança (fls. 64).

Ato contínuo, sobreveio a r. sentença ora combatida, que **julgou parcialmente procedente os pedidos iniciais**, a fim de **“I) declarar inexigível o débito de R\$ 17.899,90; II) condenar a ré à restituição do valor pago (R\$ 17.899,90), de forma simples, acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação e de correção monetária a partir da data do desembolso”** (fls. 200).

Sintetizado o enredo fático-processual, de proêmio, a preliminar de ilegitimidade passiva, reiterada pelo réu em suas razões recursais (fls. 211), **não** comporta acolhimento, uma vez que a autora atribui à casa bancária a culpa pelo golpe sofrido, questão a ser dirimida quando da análise do mérito.

Posto isso, não obstante a autora considere ter havido responsabilidade do réu pelo evento retratado na inicial, **o que se colhe dos autos é que fora vítima de um golpe, para tanto tendo contribuído isolada e decisivamente.**

Isto porque **a autora confessa** que a transação ora impugnada fora realizada após **ela mesma fornecer os dados do seu cartão de crédito**, uma vez que acreditava se tratar de uma mensagem de correio eletrônico da plataforma *Netflix* (fls. 01/02 e 31/32).

Nesse ponto, com todo o respeito merecido pela autora, que infelizmente foi vítima de mais um dos tantos golpes bancários que assolam rotineiramente nossa sociedade, reconheça-se a **inverossimilhança da narrativa que a ludibriou**.

A **autora sequer verificou a origem da mensagem recebida pelo correio eletrônico e acabou por informar seus dados, em especial do cartão de crédito, através de link** (fls. 01/02), de modo que esse **excesso** de ingenuidade **não** pode ser carreado à responsabilidade do réu, evidentemente por ter havido, de sua parte, **absoluta ausência de cautela, que nada mais é do que agir com culpa!**

A isso se soma o fato de que a parte **autora sequer fez prova** de que a mensagem recebida pela “*Netflix*” partiu de um remetente fraudulento, uma vez que o documento apresentado sequer consta o endereço eletrônico do remetente (fls. 02).

Nessa esteira, imperioso registrar que a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) **não retira** a necessidade do consumidor de despender esforços processuais a fim de conferir plausibilidade às suas alegações.

Nesse passo, **a descrição da situação leva à conclusão de que houve, em verdade, manifesta falta de cautela e de vigilância por parte da autora** no que diz respeito a acessar *link* malicioso e fornecer seus dados a terceiros desconhecidos (fls. 01/03 e 31/32), **colaborando, involuntária, mas decisivamente, com o golpe de que fora vítima, excluindo-se, por isso, qualquer responsabilidade da instituição financeira por seu infortúnio**, a teor do que preceitua o artigo 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor.

Em casos análogos, veja-se entendimento deste E. Tribunal de Justiça:

**“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Negociação de dívida negativada. Golpe do link falso. Autora que admite ter clicado em link enviado por estelionatários e fornecido dados pessoais, acreditando estar regularizando suas dívidas incluídas no banco de dados da Serasa. Golpe de engenharia social ("phishing") em que a conduta da vítima foi determinante para a ocorrência do evento danoso. Consumidor que não adotou as cautelas necessárias e realizou transferência bancária a terceiro. Ausente evidências mínimas de que houve vazamento de dados da autora pela ré determinante para que ocorresse do evento danoso, ou que houve negligência no tratamento de seus dados. Inexistência de ato ilícito imputável à ré. Responsabilidade civil não configurada. Sentença reformada. Recurso provido.”** (TJSP; Apelação Cível 1000151-03.2025.8.26.0218; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guararapes - 1ª Vara; Data do Julgamento: 25/07/2025; Data de Registro: 25/07/2025 - grifei)

**“AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Modalidade de golpe pelo qual terceiros encaminharam mensagem de e-mail à autora com a informação de oportunidade de migração para conta denominada Prime e com link que a redirecionou a site fraudulento, supostamente pertencente ao banco réu, no qual forneceu os dados necessários para o acesso à sua conta. Prática denominada phishing. Sentença de improcedência. Apelo da parte autora. Sem razão. Inexistência de prova de ineficiência ou defeito do serviço prestado pelo réu no caso concreto. Consumidora que não agiu com a diligência esperada, não tendo adotado as cautelas mínimas necessárias para aferir a legitimidade do remetente do e-mail e do site ao qual foi direcionada ao clicar no link constante do e-mail. Inexistência de suporte fático de que a fraude se deu com a concorrência da instituição financeira ré. Culpa exclusiva da consumidora e fortuito externo verificados. Excludentes de responsabilidade civil configurada. Indenizações por dano material e moral indevidas. Honorários recursais não arbitrados, pois já fixados no limite. Recurso desprovido.”** (TJSP; Apelação Cível 1028241-13.2023.8.26.0405; Relator (a): Roberto Maia; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/06/2024; Data de Registro: 17/06/2024 - grifei)

De mais a mais, data vênia do entendimento do MMº. Juízo *a quo*, não existe regra legal, como também *não* cabe ao Judiciário impor às instituições financeiras **a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária de seus correntistas**, bloqueando aquelas que não se amoldem ao perfil de consumo dos últimos tempos – e

tal conduta poderia até mesmo configurar prática abusiva, ceifando do consumidor a liberdade de transacionar com quem bem entender e pelo preço que considerar justo.

É bem possível que se a casa bancária bloqueasse a operação instantaneamente poderia ser demandada por dano moral pelo constrangimento da recusa!

Nesse sentido:

**“AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA – CONTRATOS BANCÁRIOS – TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS – Empréstimo, PIX e compras com cartão de crédito (digital) – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta (fato do serviço e vício do serviço) – Artigo 927, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela autora que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – “Golpe da portabilidade ou do refinanciamento” – Descumprimento do dever de cautela pela titular da conta/plataforma, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva – Excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Operações que não fogem do perfil de consumo da correntista – Eventual análise do perfil, ademais, que configuraria mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Improcedência dos pedidos – Sentença mantida – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017. Recurso não provido.”** (TJSP; Apelação Cível 1014580-10.2025.8.26.0562; Relator (a): Henrique Rodrigo Clavio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/03/2026; Data de Registro: 23/03/2026 - grifei).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por tais razões, ***não se vislumbra qualquer falha na prestação dos serviços do réu***, razão pela qual a improcedência dos pedidos iniciais é medida de rigor.

Ante o exposto e à vista do mais que dos autos consta, ***DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO DO RÉU, a fim de JULGAR IMPROCEDENTES OS PEDIDOS INICIAIS***, de modo que, assim, ***inverto o ônus da sucumbência***, a fim de que a parte autora arque integralmente com todas as custas e demais despesas processuais, incluindo aí os honorários advocatícios de seu adversário, que ora ***ARBITRO em 10% do valor atualizado da causa*** (art. 85, § 2º, e Tema nº 1.076, do STJ).

P. I. C.

São Paulo, 13 de abril de 2026.

***M.A. Barbosa de Freitas***  
***RELATOR***