



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000191754

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030448-48.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante MARIA APARECIDA DA SILVA, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 9 de março de 2026.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 44.343.

APELAÇÃO Nº 1030448-48.2024.8.26.0114 – CAMPINAS.

APELANTE: MARIA APARECIDA DA SILVA.

APELADOS: ITAU UNIBANCO S/A.

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – Golpe da falsa central de atendimento – Sentença que julgou improcedentes os pedidos – Pretensão da autora de reforma. INADMISSIBILIDADE: Conduta da autora que constituiu causa eficiente do dano. Ausência de falha na prestação de serviço da parte ré em decorrência de fortuito externo. Nexo causal rompido. Aplicabilidade do art. 14, §3º, II, do CDC. Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 347/354, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação declaratória movida por Maria Aparecida da Silva contra o Itaú Unibanco S/A. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa atualizado.

A autora apela (fls. 357/375). Discorre sobre a responsabilidade objetiva da parte ré, em caso de fraudes e



delitos praticados por terceiros. Sustenta ter havido falha na prestação de serviço bancário. Alega que a repetição do indébito deve ser em dobro. Destaca também que sofreu danos morais que devem ser reparados. Pleiteia o provimento do recurso para a reforma da r. sentença.

O réu apresentou contrarrazões (fls. 381/399).

É o relatório.

O recurso não merece provimento.

Trata a questão de ação declaratória, em que a autora afirma ser correntista do banco réu e da Caixa Econômica Federal e que, em 20/04/2023, foi vítima de fraude bancária. Relata que, após receber mensagens sobre um suposto agendamento de PIX, passou a ser contatada por pessoa que se apresentou como representante da Caixa, demonstrando conhecimento de seus dados pessoais, alertando sobre movimentações suspeitas e orientando-a a entrar em contato com a FEBRABAN, com fornecimento de número de protocolo.

Sustenta que seguiu as orientações recebidas e, ao manter contato com outro indivíduo que também detinha seus dados, foi induzida a adotar medidas como alteração de senhas, realização de transferências via PIX e não procurar a agência bancária. Afirma que, em razão dessas orientações, efetuou diversas transferências, totalizando R\$ 8.889,17. Por fim, alega que as operações eram incompatíveis com seu perfil e que o banco não impediu as transações, razão pela qual pleiteia a restituição dos valores e indenização por danos morais.

Inicialmente, reconhece-se que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ.

Entretanto, a responsabilidade do fornecedor de serviços não é absoluta, encontrando limites no próprio CDC, que em seu art. 14, §3º, dispõe que o fornecedor não será responsabilizado quando provar que o defeito não existe ou quando demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Importante ressaltar que no caso em questão, a conduta da autora constituiu a causa eficiente do dano, por ter seguido orientações por telefone sem se cercar de cautelas.

Conforme o próprio relato da apelante, percebe-se que ele foi vítima de golpe amplamente divulgado pela mídia e comumente chamado de “golpe da central de atendimento falsa”, que ocorre quando fraudadores enviam mensagens ou telefonam para as vítimas, informando sobre transações suspeitas e indicam a necessidade de verificar ou corrigir as questões. Os golpistas utilizam um número de telefone falso, simulando uma central de atendimento legítima e orientam a vítima a seguir procedimentos que incluem o *download* de aplicativos, a divulgação de informações pessoais e realização de transações bancárias em caixa eletrônico.

Assim, a concretização do golpe depende da colaboração da vítima que, sob orientação dos estelionatários, realiza as transações bancárias mediante utilização de cartão e senha. Não há, portanto, como imputar a responsabilidade da parte ré pelo golpe

sofrido, porque se trata de fortuito externo, ocorrido fora do recinto da agência bancária.

A responsabilidade é do consumidor quanto ao dever de agir com zelo e cuidado na guarda de seus dados pessoais e a instituição financeira não pode responder por qualquer operação bancária realizada pelo próprio consumidor, ainda que ele tenha sido induzido a erro por terceiros. Deixou a autora de efetuar a confirmação da identidade da pessoa com quem conversava.

É o caso de reconhecer a ausência de nexo causal.

Ademais, não há provas de que a instituição financeira foi a responsável por eventual vazamento de informações cadastrais.

Cabe ressaltar que o acesso aos dados pessoais pode ter ocorrido por diversas formas, inexistindo nos autos prova alguma da sua disponibilização pela instituição financeira ou da falha na prestação do serviço bancário. Há divulgação de que houve um grande vazamento de dados.

Assim, diante da ausência de nexo causal entre a conduta da parte ré e o golpe sofrido pelo autor, deve incidir o art. 14, §3º, II, do CDC para afastar a responsabilidade objetiva do Banco por culpa exclusiva da vítima ou de terceiros (suposto golpista).

Nesse sentido, já se posicionou essa C. 18ª Câmara de Direito Privado:

“Indenizatória – Danos materiais –

Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – Responsabilidade da instituição bancária – 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 § único do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – 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 – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente acesso a link malicioso – Comparecimento pessoal em terminal de autoatendimento – Fornecimento voluntário de informações bancárias e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 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 – Ausência de falha na prestação de serviço – Sentença reformada – Ação improcedente – Sucumbência revertida, observada a AJG da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

autora. Recurso provido em parte”.
(Apelação Cível 1026509-39.2023.8.26.0100,
Rel. Des. Henrique Rodruigero Clavasio, j. em
12/10/2023.)

O precedente jurisprudencial acima citado enfrenta questão semelhante àquela dos autos, razão pela qual ilustra o julgamento.

Portanto, ante a ausência de falha de prestação de serviço bancário, não há como declarar a devolução de valores ou indenização por dano moral.

Assim, a r. sentença de improcedência deve ser mantida.

Considerando-se o desprovimento do recurso interposto pela autora e o trabalho adicional desenvolvido pelos advogados dos réus, devem ser majorados os honorários advocatícios fixados, de 10% para 12% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, com a majoração dos honorários advocatícios para 12% do valor atualizado da causa.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR