



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000220109

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1030458-87.2023.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante DIOGO OLIVEIRA ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ITAÚ UNIBANCO HOLDING S/A e BANCO PAN S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 MATHEUS FONTES (Presidente) E CAMPOS MELLO.

São Paulo, 16 de março de 2026.

MARIO SERGIO LEITE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1030458-87.2023.8.26.0224

Apelante: DIOGO OLIVEIRA ARAUJO

Apelado: BANCO ITAÚ e BANCO PAN S/A

Vara de Origem: 4ª Vara Cível da Comarca de Guarulhos

Juíza: MARIA CLAUDIA FERREIRA REZENDE

Voto nº 1.712

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos materiais e morais. Transferência via PIX realizada pelo próprio correntista em favor de terceiro posteriormente identificado como fraudador. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. Inexistência de falha na prestação do serviço. Operação realizada mediante utilização regular de login e senha, com validação da transação pelo próprio correntista. Ausência de demonstração de defeito sistêmico ou vulnerabilidade do serviço bancário. Responsabilidade objetiva das instituições financeiras que não é absoluta. Art. 14, §3º, II, do CDC. Configuração de fato exclusivo de terceiro, com contribuição decisiva da conduta do próprio demandante ao efetuar voluntariamente a transferência. Danos morais não configurados. Ausência de ato ilícito imputável à instituição financeira. Prejuízo decorrente de fraude praticada por terceiro no contexto de negociação privada. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra sentença proferida em Ação de Reparação de Danos Morais e Materiais proposta por DIOGO OLIVEIRA ARAUJO contra ITAU UNIBANCO HOLDING S.A. e BANCO PAN S.A. que julgou a ação improcedente, condenando o autor no pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atribuído a causa, observada a gratuidade concedida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apela o autor, alegando que houve falha na prestação de serviços, pois a instituição financeira não teria demonstrado a regularidade da abertura da conta utilizada para a prática da fraude, em afronta às Resoluções nº 2.025/1993 e 4.753/2019 do Banco Central do Brasil, a ausência de comprovação da verificação da identidade do titular da conta evidencia negligência, caracterizando fortuito interno, a incidência da responsabilidade objetiva das instituições financeiras, invocando a Súmula 479 do STJ, a inexistência de culpa exclusiva da vítima, porquanto teria adotado cautelas razoáveis antes da transferência e, tão logo percebeu o golpe, registrou boletim de ocorrência e solicitou o bloqueio dos valores, apontando demora na comunicação ao Banco Central.

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrarrazoado.

É o breve relatório do necessário.

O recurso não merece provimento.

A controvérsia recursal cinge-se à verificação da existência de falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, apta a ensejar responsabilidade objetiva e consequente dever de indenizar.

Consta dos autos que o recorrente realizou voluntariamente transferência no valor de R\$ 1.000,00, via PIX, para chave vinculada a conta de titularidade de terceiro mantida junto ao Banco Pan S.A., após negociação para aquisição de bem por meio de aplicativo de mensagens e, somente após nova solicitação de valores teria percebido tratar-se de fraude.

Pois bem.

É incontroverso que a operação foi realizada mediante utilização



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

regular de credenciais pessoais do próprio recorrente, sem demonstração de invasão de sistema, vício interno da plataforma bancária ou transação não reconhecida.

Ou seja, a transferência foi validada pelo próprio correntista, com inserção de dados e confirmação expressa da operação, não se identificando defeito na prestação do serviço bancário.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras, prevista no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não é absoluta, admitindo excludentes, dentre as quais a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O parágrafo 3º, inciso II, do referido dispositivo é expresse ao afastar o dever de indenizar quando demonstrado que o evento danoso decorreu exclusivamente de conduta da vítima ou de terceiro estranho à cadeia de fornecimento.

No caso concreto, o prejuízo experimentado decorreu da ação fraudulenta de terceiro, que se valeu de artifício para induzir o recorrente a efetuar a transferência.

Não há nos autos comprovação de que a instituição financeira tenha concorrido para o resultado, seja por deficiência sistêmica, seja por descumprimento de protocolos de segurança.

A alegação de irregularidade na abertura da conta destinatária, desacompanhada de prova concreta de inobservância das normas do Banco Central ou de vínculo entre eventual falha cadastral e o dano específico sofrido, não é suficiente para caracterizar fortuito interno, porquanto a mera utilização da conta por fraudador não conduz, por si só, à conclusão de negligência da instituição financeira, sob pena de se impor responsabilidade objetiva irrestrita por todo e qualquer delito



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

praticado por terceiros no sistema bancário.

Ademais, a transferência foi realizada após contato direto entre o recorrente e o suposto vendedor, no âmbito de negociação particular, circunstância que evidencia que a origem do prejuízo reside na fraude contratual praticada fora do ambiente operacional do banco.

Também não se verifica prova de que eventual comunicação posterior tenha sido apta, em tese, a impedir a dissipação dos valores, tampouco que a instituição financeira tenha se omitido injustificadamente em adotar as providências disponíveis. O Pix se opera imediatamente.

Configurado, portanto, fato exclusivo de terceiro, com contribuição decisiva da conduta do próprio recorrente ao realizar espontaneamente a transferência, resta rompido o nexo causal entre o serviço bancário e o dano alegado.

Ausentes os pressupostos da responsabilidade civil, inviável o reconhecimento do dever de indenizar a título de dano moral.

A condenação exige a demonstração de conduta ilícita, dano e nexo causal, nos termos dos artigos 186 e 927 do Código Civil e do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, elementos que não se fazem presentes na hipótese.

Com efeito, não restou caracterizado defeito na prestação do serviço bancário, tampouco conduta comissiva ou omissiva imputável à instituição financeira que tenha contribuído para o resultado lesivo.

O prejuízo alegado decorreu de fraude praticada por terceiro no contexto de negociação privada realizada pelo próprio recorrente, circunstância que rompe o nexo causal.

Atribuir à instituição financeira a obrigação de indenizar, nessas condições, equivaleria a instituir responsabilidade objetiva irrestrita por atos ilícitos praticados por terceiros, o que não encontra amparo no ordenamento jurídico.

Não evidenciada falha na prestação do serviço, impõe-se a manutenção da sentença de improcedência.

A confirmar o quanto decidido, têm-se os seguintes julgados proferidos por este Egrégio Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. GOLPE AO TENTAR EFETUAR A COMPRA DE APARELHO CELULAR. TRANSFERÊNCIA DE VALOR DE FORMA VOLUNTÁRIA PELA AUTORA, VIA “PIX”, À CONTA DE TERCEIRO. CULPA EXCLUSIVA DA AUTORA, QUE AGIU SEM CAUTELA, O QUE ERA POSSÍVEL NAS CIRCUNSTÂNCIAS. FALTA DE DILIGÊNCIA MÍNIMA. DEMORA PARA ENTRAR EM CONTATO COM AUTORIDADE POLICIAL E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELA ABERTURA DE CONTA. INTELIGÊNCIA DO ART. 14, §3º DO CDC. SENTENÇA MANTIDA. DESPROVIDO”.
(Apelação nº 1065530-85.2024.8.26.0100, Relator JÚLIO CÉSAR FRANCO, J. 31.01.2025)

“OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS GOLPE DA VENDA DE VEÍCULO IMPROCEDÊNCIA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PRETENSÃO DE REFORMA - DESCABIMENTO Ausência de demonstração de falha nos serviços prestados pelo apelado, os quais não contribuíram em nada para a perpetração da fraude ocorrida, razão pela qual não deve responder pelo prejuízo experimentado pelo autor no episódio. Banco réu que atuou somente como meio de pagamento. Culpa exclusiva da vítima pelo prejuízo experimentado. Sentença mantida. Recurso desprovido, com majoração dos honorários.”(Apelação nº 1001219-91.2023.8.26.0218, Relator WALTER FONSECA, J. 01.03.2024).

Considero suficientemente apreciada a questão posta a julgamento, até porque o julgador não está obrigado a rebater individualmente os argumentos das partes, mas somente expor os seus, de modo a justificar a decisão tomada, atendendo, assim, ao requisito insculpido no artigo 93, IX, da Constituição Federal, e na ordem legal vigente.

Ainda, em atenção ao disposto no art. 489, § 1º, inciso IV, do Código de Processo Civil, registre-se que os demais argumentos apontados pelas partes não são capazes de infirmar a conclusão acima.

Para viabilizar eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores, considera-se prequestionada toda a matéria discutida nos autos, sendo dispensável a indicação expressa e individualizada dos dispositivos legais.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso.**

Nos termos do art. 85, §11, do CPC e em observância ao Tema 1059 do STJ, majora-se a verba honorária fixada na sentença para 20% sobre o valor da causa, considerando o trabalho adicional realizado em grau recursal, observada a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

gratuidade concedida, ficando suspensa a exigibilidade nos termos do art. 98, §3º, do CPC.

MARIO SERGIO LEITE

Relator