



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2026.0000240395

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1031248-84.2025.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada JANETE D'ALONSO FERREIRA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "**Negaram provimento ao recurso. V. U. Sustentou oralmente o Dr. Lucas de Mello Ribeiro, OAB/SP 205.306.**", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), RICARDO HOFFMANN E DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS.

São Paulo, 19 de março de 2026.

ROSANA SANTISO

Relatora

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1031248-84.2025.8.26.0100

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Janete D'alonso Ferreira

Comarca: São Paulo

Voto nº 5.633

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. PROCEDÊNCIA. "GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO". FALHA DE SEGURANÇA. VAZAMENTO DE DADOS EVIDENCIADO. AUTORIZAÇÃO DE TRANSAÇÕES ALHEIAS AO PERFIL DA CORRENTISTA. FORTUITO INTERNO. OBRIGAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE INDENIZAR A DIFERENÇA DE VALORES NÃO RECUPERADA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação interposta pelo banco réu contra sentença que julgou procedente o pedido formulado, reconhecendo a responsabilidade do requerido pela fraude narrada e o condenando a indenizar à correntista a diferença dos recursos transferidos aos estelionatários que não foi recuperada.

II. Questão em discussão

2. Discute-se a ocorrência de falha de segurança e a responsabilidade da instituição financeira ré pelas operações impugnadas.

III. Razões de decidir

3. Autora que foi vítima de modalidade do "golpe da falsa central de atendimento", sendo convencida pelos estelionatários a realizar as operações fraudulentas, sob o pretexto de impedi-las. Evidências de que os estelionatários tinham conhecimento dos dados bancários da correntista. Banco réu que, apesar dos sinais indicativos de fraude, autorizou o resgate de investimento e a transferência, minutos depois, de valor vultoso, incompatível com o perfil da correntista.

4. Falha de segurança caracterizada. Fortuito interno. Ausência de culpa exclusiva da correntista.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14 do CDC e conforme entendimento cristalizado na Súmula n. 479 do C. STJ. Obrigação do banco réu de restituir à autora a diferença que não logrou recuperar da transferência fraudulenta. Sentença mantida.

IV. Dispositivo

5. Negado provimento ao recurso.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu contra a r. sentença de fls. 85/91, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *"Dando os trâmites por findos e por estes fundamentos, julgo procedente a presente AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS C/C DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO movida por JANETE D' ALONSO FERREIRA contra o ITAÚ UNIBANCO S.A. Via de consequência, DECLARO 'indevida a transferência havida e CONDENO o Requerido a restituir o saldo dos valores indevidamente transferidos, no importe de R\$79.596,00 (setenta e nove mil, quinhentos e noventa e seis reais)', monetariamente corrigido desde a data do efetivo desfalque patrimonial. Juros moratórios legais devidos desde a data da citação do réu. Pelo princípio da sucumbência, condeno o réu no pagamento das despesas processuais e custas judiciais ocorridas na lide, além de honorários advocatícios à parte litigantes adversa, os quais arbitro em 10% do valor total desta condenação"*.

Sustenta o recorrente às fls. 100/108 que: a) há vício de fundamentação, não tendo sido analisadas as circunstâncias específicas destes autos, notadamente o reconhecimento pela recorrida de que realizou presencialmente a transferência impugnada; b) a transferência fraudulenta se deu por culpa exclusiva da correntista, causa excludente da responsabilidade da instituição financeira; c) a recorrida, seguindo as orientações do fraudador, acessou o seu aplicativo bancário, resgatou o montante investido e, após ter o acesso à sua conta bloqueado por instalação de aplicação suspeita no seu celular, dirigiu-se à agência bancária, onde não comunicou o ocorrido ao atendente e autorizou presencialmente a transferência



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de R\$98.300,00 ao estelionatário, via Pix; d) a instalação da aplicação maliciosa foi informada à correntista por SMS; e) não houve falha de segurança no golpe narrado, uma vez que não podia o banco recusar uma transação solicitada presencialmente pela correntista, mesmo após o bloqueio preventivo de sua conta; f) diante da negligência da recorrida, deve ser afastada a responsabilidade da instituição financeira pela fraude em discussão e a consequente obrigação de restituição de valores. Por essas razões, pede o provimento do recurso para que a ação seja julgada improcedente.

Sem contrarrazões (fl. 114).

Houve oposição do recorrente ao julgamento virtual (fl. 119).

É o relatório.

Fundamento e decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento do recurso interposto.

Não assiste, no entanto, razão ao recorrente.

A alegação de vício de fundamentação não vinga, uma vez que a r. sentença contém fundamentação adequada, como preconiza o art. 489 do Código de Processo Civil, sendo certo que *"não é o órgão julgador obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos trazidos pelas partes em defesa da tese que apresentaram"*, devendo apenas *"enfrentar a demanda, observando as questões relevantes e imprescindíveis à sua resolução"* (REsp n. 1.719.219/MG, relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 19/4/2018, DJe de 23/5/2018).

Segundo se observa dos autos, a recorrida foi vítima de modalidade do denominado *"golpe da falsa central de atendimento"*, pelo qual os estelionatários se passam por funcionários do banco recorrente e, sob o pretexto de que seriam necessárias medidas para coibir suposta fraude, convencem a correntista a adotar posturas que acabam por viabilizá-la.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

No presente caso, verifica-se que a argumentação defensiva desconsidera que a fraude se iniciou a partir de ligação telefônica de número identificado como do banco recorrente, realizada por pessoa que tinha conhecimento dos dados da recorrida e que se apresentou pelo mesmo nome do real gerente da conta, evidenciando assim o vazamento de informações da correntista (mensagens, fls. 21/26 e 32/34; reclamação administrativa e boletim de ocorrência, fls. 27/31).

No contexto da fraude em discussão, a mensagem enviada pela instituição financeira, comunicando a identificação de *"aplicação maliciosa no aparelho"* e solicitando que fossem restauradas configurações de fábrica e trocada a senha eletrônica (fl. 49), não apenas não se mostrou suficiente para alertar a correntista da fraude em curso, como acabou por reforçar o engodo do estelionatário, como se denota do relato da recorrida ao seu filho e do boletim de ocorrência lavrado (fls. 21/22 e 30/31).

E, apesar de ter detectado a instalação de aplicativo suspeito, o banco recorrente teria efetuado apenas a restrição de acesso pelo dispositivo infectado, e não, como deveria, o bloqueio da conta propriamente dita, tanto que não impediu que o golpe se concretizasse, com a transferência, via Pix, de quantia vultosa (R\$ 98.300,00) ao criminoso e que havia sido resgatada de investimento, minutos antes - *sem prova nos autos de que se tratava de operação compatível com o perfil da correntista*.

Deve ser destacado, ademais, que mesmo tendo se dirigido à agência bancária para autorizar a transferência presencialmente, a correntista informou que permaneceu ao telefone com o estelionatário, não sendo esclarecido pela instituição financeira em sua defesa o motivo pelo qual apenas a transferência, via TED, teria sido bloqueada (fl. 27) - *deixando o recorrente de acostar aos autos os relatórios e outros documentos eventualmente produzidos na apuração da reclamação administrativa, que resultou na recuperação de parte do montante subtraído (R\$ 18.704,00) e que poderiam, em tese, contradizer o relato da recorrida*.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Portanto, verifica-se que, no caso em análise, além das evidências da utilização de informações privilegiadas pelos estelionatários, restaram autorizadas pelo banco recorrente, apesar dos fortes sinais de fraude, o resgate de investimento e a transferência, em breve intervalo, de valores elevados da conta da recorrida, operações que destoavam do seu perfil.

Conforme entendimento firmado pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça em relação aos golpes de engenharia social, *"a validação de operações suspeitas, atípicas e alheias ao perfil de consumo do correntista deixa à mostra a existência de defeito na prestação do serviço, a ensejar a responsabilização das instituições financeiras e das instituições de pagamento"*, devendo, dentre outras circunstâncias, ser consideradas pelos sistemas de proteção à fraude: *"i) as transações que fogem ao perfil do cliente ou ao seu padrão de consumo; ii) o horário e o local em que as operações foram realizadas; iii) o intervalo de tempo entre uma e outra transação; iv) a sequência das operações realizadas; v) o meio utilizado para a sua realização; vi) a contratação de empréstimos atípicos em momento anterior à realização de pagamentos suspeitos"* (REsp n. 2.222.059/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2025, DJEN de 13/10/2025).

Dessa forma, com fundamento no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e na Súmula n. 479 do Colendo Superior Tribunal de Justiça (*"as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias"*), restando demonstradas sucessivas falhas de segurança, mostra-se correto o reconhecimento da responsabilidade do banco recorrente pela fraude em discussão, pois decorrente de fortuito interno.

Nesse contexto, as alegações defensivas de que as operações teriam sido validadas presencialmente com as credenciais da correntista não são suficientes para demonstrar a culpa exclusiva da consumidora e afastar a responsabilidade do fornecedor (art. 14, §3º, II, CDC).

Mantida, portanto, a r. sentença.

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



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Deixo de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais, tendo em vista que, ante a ausência de contrarrazões da recorrida, não houve trabalho adicional realizado que justificasse a majoração.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista no art. 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO
RELATORA