



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000179165

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034388-46.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante GISELE SAMARRA, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO (Presidente) E JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA.

São Paulo, 5 de março de 2026.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação Cível nº 1034388-46.2023.8.26.0602

Apelada: Gisele Samarra

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: Sorocaba - 3ª Vara Cível

Juiz: Eliane Cassia da Cruz

Voto nº 21.072

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora vítima de golpe da falsa central de atendimento – Irresignação da autora - Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Súmula nº 297 do STJ) – Contato por suposto funcionário do banco réu – Autora que seguiu as orientações do interlocutor, realizando transferências em favor de terceiros estelionatários – Indícios de fraude – Ausência de falha na prestação do serviço pelo réu – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Ausência de indicação de que as operações realizadas destoam do padrão de consumo da autora - Exclusão do nexo de causalidade – Culpa exclusiva da vítima – Teoria do risco da atividade, que se coaduna com excludentes do nexo causal – Transferências bancárias que se deram de forma regular – Sentença mantida – Recurso desprovido.

Trata-se de r. sentença (fls. 274/281), cujo relatório se adota, que, em ação declaratória de inexistência de relação jurídica, cumulada com pedidos de repetição do indébito e indenização por danos morais, proposta por Gisele Samarra em face de Itaú Unibanco S/A, julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor atualizado da causa.

Irresignada, a autora interpôs recurso de apelação (fls. 285/297), aduzindo, em síntese, que a instituição financeira responde objetivamente pela falha na prestação do serviço, destacando que houve vazamento de dados pessoais sensíveis, em violação à Lei Geral de Proteção de Dados. Afirma que o banco descumpriu normas regulamentares ao não implementar mecanismos de monitoramento e bloqueio preventivo de operações atípicas. Afirma que as cinco transferências via PIX realizadas no mesmo dia (06.02.2023), entre 12h27 e 12h50, com intervalos de 2 a 12 minutos, totalizando R\$ 9.940,00, configuram padrão incompatível com o perfil da correntista, conforme extrato juntado aos autos.

Assevera que comunicou imediatamente o banco após identificar a fraude, solicitando bloqueio cautelar nos termos da Resolução BACEN nº 147/2021 (Mecanismo Especial de Devolução - MED), sem que a instituição adotasse qualquer providência. Forte nessas premissas, propugna pela reforma da r. sentença, para que o réu seja condenado (i) à restituição dos valores objeto das transferências e (ii) ao pagamento de indenização por danos morais.

O recurso é tempestivo e preparado.

Intimado, o banco réu apresentou contrarrazões (fls. 378/396).

É o relatório.

Para escorreita compreensão dos fatos, cumpre reproduzir o minudente relatório constante da r. sentença, que ora se adota (fls. 274/275):

“[...] Trata-se de ação de restituição de valor cumulada com indenização por dano moral promovida por Gisele Samarra em face de Itaú Unibanco S/A, alegando, em síntese, ter sido vítima do "golpe da falsa central de atendimento", pois, no dia 06.02.2023, recebeu ligação de suposta funcionária do banco, que confirmou seus dados pessoais e informou que houve uma tentativa de habilitação de dispositivo desconhecido. Induzida ao erro, a autora seguiu instruções para “anular” transferências suspeitas, mas acabou realizando cinco transferências via Pix, no valor total de R\$ 9.940,00. Ao perceber a fraude, buscou o banco para bloqueio das operações e restituição dos valores, sem sucesso ou qualquer resposta adequada. Invoca a responsabilidade objetiva da instituição, com fundamento no CDC, Resolução 147/2021 e Resolução 4.753/2019 do BACEN, além de jurisprudência do TJSP. Postula a condenação do réu à restituição dos valores transferidos e à indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (fls. 1/77, com documentos).

Citado, o réu ofereceu contestação arguindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva, pois atuou apenas como prestador de serviço e meio de pagamento, sem contribuir para o golpe narrado pela autora,

bem como a necessidade de denunciação da lide aos verdadeiros beneficiários das transferências. No mérito, afirmou ter havido culpa exclusiva da vítima, que contratou os empréstimos e efetivou as transferências. Alegou que a própria autora forneceu informações e validou as operações por livre vontade, utilizando senha pessoal e dispositivos de segurança do banco. Argumentou que não houve falha na prestação do serviço, tampouco vazamento de dados internos, tratando-se de golpe de engenharia social promovido por terceiros. Requereu a improcedência da ação, destacando ausência de nexos causal e aplicação do art. 14, §3º, incisos I e II, do CDC (fls. 84/179, com documentos).

Houve réplica (fls. 183/203).

Instados quanto à produção de provas, o Requerido apresentou documentos e requereu o depoimento pessoal da autora (fls. 207/260), a qual, por sua vez, pugnou pelo julgamento antecipado do feito (fls. 261 [...])”

Tecidas referidas considerações, passo à análise do recurso.

Por prêmio, emerge como fato incontroverso que a relação jurídica existente entre as partes denota natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a súmula nº 297 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça (“*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”).

Todavia, a existência de relação de consumo não denota nexos causal automático com a teoria do risco integral do fornecedor, nem tampouco implica imediata inversão do ônus probatório.

No caso em comento, denota-se a ausência de adoção de cautelas mínimas por parte da autora quanto ao contato de suposto preposto da instituição financeira.

Relativamente ao canal de contato, a autora alega ter contactado o número oficial do banco constante no verso do cartão. As contrarrazões esclarecem

que, embora o número seja oficial, fraudadores utilizam tecnologia de redirecionamento de chamadas (aplicativos como Uradisk), mantendo a linha ativa quando a vítima pensa estar ligando para o banco. Não obstante a sofisticação do golpe, a narrativa apresentada (transferir valores para terceiros como medida de segurança) deveria ter suscitado desconfiança.

No que concerne à alegada violação do padrão de consumo, a autora alega que as transferências via PIX realizadas em 06.02.2023, entre 12h27 e 12h50, para três diferentes destinatários, configurariam padrão atípico e deveriam ter acionado os protocolos automáticos de segurança do banco réu.

Analisando detidamente o extrato bancário de fl. 77, verifica-se que a autora recebe e envia transferências via PIX em valores bem mais elevados (tais como R\$2.700,00, R\$1.600,00 e R\$14.000,00), razão pela qual o montante individual das operações (aproximadamente R\$ 2.000,00 cada) não destoa, isoladamente considerado, de seu perfil transacional habitual. Anoto, ainda, que foram realizadas apenas duas transferências para “Kléber” e duas para “Vanessa”, portanto dois destinatários distintos, e apenas uma transferência para a destinatária “Queli”.

Ademais, cumpre registrar que as Resoluções do BACEN invocadas pela apelante (notadamente a Resolução nº 4.753/2019, a Circular nº 3.978/2020 e a Resolução BCB nº 96/2021) estabelecem diretrizes gerais para monitoramento de operações atípicas, mas não impõem bloqueio automático e indiscriminado de todas as transações realizadas em sequência temporal próxima, sob pena de inviabilizar a própria funcionalidade dos serviços bancários e cercear indevidamente a autonomia do correntista. O que se exige é a implementação de mecanismos de segurança adequados, o que não se confunde com a obrigação de impedir operações legítimas realizadas pelo próprio titular da conta, devidamente autenticadas mediante senha pessoal e dispositivos de segurança.

Destarte, embora o padrão temporal das transações pudesse, em tese, justificar algum grau adicional de cautela por parte da instituição financeira, não se verifica, no caso concreto, falha grave ou defeito na prestação do serviço que justifique o reconhecimento de responsabilidade objetiva do banco réu, mormente

porque as operações foram realizadas pela própria titular da conta, com uso de senha pessoal, em ambiente seguro e mediante confirmação expressa de cada transação.

Prosseguindo, no que tange à alegação de vazamento de dados pessoais pela instituição financeira, a autora alega que os fraudadores possuíam informações confidenciais que apenas o banco deteria, destacando que os golpistas mencionaram uma recente tentativa de habilitação de dispositivo móvel na cidade de Fortaleza/CE, dado que, em tese, seria de conhecimento exclusivo da instituição financeira.

Sobre esse ponto, impõe-se registrar que a mera ciência, por parte dos fraudadores, de dados cadastrais do correntista (nome, CPF, endereço, agência) não configura, por si só, prova inequívoca de vazamento de informações por parte da instituição bancária. Deveras, tais dados podem ser obtidos pelos criminosos através de múltiplas fontes, tais como redes sociais, sites de compras, cadastros comerciais, aplicativos diversos, ou mesmo mediante técnicas de engenharia social aplicadas em contatos prévios com a própria vítima.

Nesse contexto, não se pode atribuir à instituição financeira responsabilidade civil com base em mera presunção de vazamento de dados, sem que haja prova robusta nesse sentido, sob pena de adoção da teoria do risco integral, não acolhida como regra pelo ordenamento jurídico pátrio.

Quanto à informação específica sobre tentativa de habilitação de dispositivo em Fortaleza/CE, é possível que os próprios fraudadores tenham realizado essa tentativa de habilitação (que foi corretamente bloqueada pelo sistema de segurança do banco), utilizando-a posteriormente como elemento de credibilidade no contato com a vítima. Tal circunstância não comprova, por si só, violação dos sistemas internos da instituição financeira.

Não se descuida que, em casos análogos de fraude, inclusive já apreciados por este Relator, se reconheceu que a verossimilhança das circunstâncias fáticas permitia conferir ao consumidor confiança e expectativa da lisura das operações realizadas. Não é essa, contudo, a hipótese dos autos, em que diversos fatores deveriam ter despertado a atenção e a desconfiança da autora, a qual, por certo, deixou de agir com a diligência e o zelo esperados diante das ocorrências.

A autora não adotou as cautelas mínimas necessárias para aferir a legitimidade dos canais de atendimento e da própria narrativa dos golpistas que determinaram à autora a transferência a outro banco sem qualquer relação com aquele em que mantinha seus investimentos. Tal determinação, de acordo com as máximas de experiência, destoa completamente da lógica de qualquer banco privado que visa ao lucro e depende da manutenção de valores sob sua custódia.

Desta feita, a culpa exclusiva da vítima resta configurada porquanto a autora, profissional com formação superior (médica), aceitou narrativa inverossímil de realizar cinco transações sucessivas para contas de pessoas físicas desconhecidas como "proteção", sem buscar confirmação em agência ou canais oficiais.

Registre-se, ainda, que a própria autora não demonstrou estranhamento ao realizar, em curto intervalo de tempo, cinco transferências sucessivas para contas de pessoas físicas desconhecidas, operação que, por sua natureza manifestamente inusual, deveria ter suscitado desconfiança mesmo ao usuário menos cauteloso. Ademais, cumpre observar que os sistemas bancários modernos disponibilizam aos correntistas ferramentas de segurança personalizáveis, permitindo que o próprio titular estabeleça limites de valores, horários e frequência para transações via PIX, adequando-os ao seu padrão habitual de uso. Trata-se de recurso de autoproteção à disposição do consumidor, que, se utilizado, poderia ter obstado ou ao menos dificultado a consumação da fraude.

Destarte, conclui-se que o réu não teve qualquer participação ou ingerência na fraude relatada, não podendo por ela ser responsabilizado. Não se pode exigir conduta diversa do banco, cujos mecanismos de segurança foram ultrapassados por ação da própria autora. Com efeito, entendimento diverso implicaria reconhecer que as requeridas deveriam impor mecanismos de segurança que obstem transações pelos próprios titulares das contas.

Com efeito, deve-se considerar o teor da súmula nº 479 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, que estabelece que *“as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados no âmbito das operações bancárias”*.

“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”. Contudo, no §3º do referido artigo de lei é disposto que “O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Nesse diapasão, e ante as circunstâncias do caso vertente, consigno ser inaplicável a súmula acima referida, pois não se vislumbra falha na prestação do serviço prestado pelo réu.

Ademais, inexistente nexos de causalidade entre a conduta do banco e o dano, elemento essencial para configuração da responsabilidade civil, aplicando-se a excludente prevista no art. 14, § 3º, II, do CDC (culpa exclusiva da vítima). A teoria do risco da atividade, adotada pelo ordenamento jurídico pátrio, admite excludentes de nexos causal quando, como no caso, a vítima voluntariamente realizou as operações sem qualquer participação do réu, não cogitando de fortuito interno.

Por derradeiro, acerca do Mecanismo Especial de Devolução (Resolução BACEN 147/2021), a autora não comprovou ter acionado tempestivamente o banco nos estritos termos da norma, nem que houve recusa injustificada. Os autos indicam apenas comunicação genérica do ocorrido, sem demonstração de pedido formal de bloqueio com base no MED.

Forte nessas premissas, de rigor o reconhecimento da validade das transações via PIX, nos termos já expostos, o que conduz para a improcedência dos demais pedidos.

Nesse sentido, confira-se pacífica jurisprudência desta C. Câmara e desse E. Sodalício em casos recentes análogos ao presente:

APELAÇÃO DOS RÉUS MASTERCARD E BANCO ORIGINAL -
SERVIÇOS BANCÁRIOS – Golpe da falsa central telefônica –
PRELIMINAR - Ilegitimidade passiva - Inocorrência - MÉRITO -
Consumidor que recebe mensagem atribuída ao correu Banco

Original, noticiando oportunidade de empréstimo – Autor que digita senha em seu celular, franqueando acesso a seu ativo, a terceiro desconhecido – Operações que somente se aperfeiçoaram em razão da conduta acintosamente imprevidente do apelado – Cartões que foram cancelados tão somente após as compras contestadas - Causa excludente de responsabilidade objetiva (art. 14, § 3.º, inciso II, CDC) - Inaplicabilidade da súmula nº 479, STJ – Transações que devem subsistir, arcando o autor com as obrigações delas decorrentes – Ofensa moral não configurada eis que o autor deu causa ao evento danoso - RECURSOS PROVIDOS, a fim de julgar improcedentes os pedidos iniciais, decisão que, nos termos do artigo 1.005, do CPC, aproveitará à corré Adegá. (TJSP; Apelação Cível 1016740-55.2022.8.26.0451; Relator: M.A. Barbosa de Freitas; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Piracicaba - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/02/2025)

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Autora que foi vítima do golpe da "falsa central" – Sentença de improcedência – Insurgência da autora – Descabimento – Contato telefônico de fraudador relatando supostas tentativas de transações em sua conta bancária – Fraudador que orientou a requerente a realizar transferência de valores a terceiros – Autora que compareceu pessoalmente a uma agência e seguiu os procedimentos indicados pelo fraudador – Ausência de adoção de cuidados básicos diante do procedimento duvidoso indicado pelo fraudador – Padrão de diligência mínima que exigia a busca de orientação de algum funcionário do réu antes de concretizar as transações, principalmente considerando que as operações foram realizadas presencialmente – Ausência de falha na prestação dos serviços bancários – Culpa exclusiva da consumidora e de terceiro (CDC, art. 14, § 3º, II) – RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002503-37.2024.8.26.0292; Relator: Renato Rangel Desinano; 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 1ª Vara Apelação Cível nº 1034388-46.2023.8.26.0602 -Voto nº 21.072

Cível; Data do Julgamento: 20/02/2025).

DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR. Autor que foi vítima de "falsa central de atendimento", tendo entrado em contato por ligação telefônica, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, inclusive informando dados bancários. Autor que contribuiu para a prática fraudulenta. Embora a responsabilidade do banco seja objetiva, é imprescindível a demonstração do nexos direto de causalidade. Culpa exclusiva do autor caracterizada, e dolo de terceiro. Falha de prestação de serviços do banco não configurada. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1006323-29.2023.8.26.0024; Relator: José Wilson Gonçalves; 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Andradina - 3ª Vara; Data do Julgamento: 30/09/2024)

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** ao recurso.

Em virtude da sucumbência recursal (art. 85, §§2º e 11, CPC), majoro a verba honorária devida pela autora em favor dos patronos do réu para 12% do valor da causa.

Por fim, esclareço, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, que se considera prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do CPC.

MARCO FÁBIO MORSELLO

Relator