



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000150999

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034577-41.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SERGIO RICARDO DOS SANTOS, 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 GI-
AIMO CABOCLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO
RANGEL DESINANO.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2026.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº: 1034577-41.2024.8.26.0003

Apelante: Sergio Ricardo dos Santos

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Origem: FORO REGIONAL III – JABAQUARA – SÃO PAULO – 6ª VARA CÍVEL

Juíza: MICHELLE FABIOLA DITTERT PUPULIM

Voto nº. 7.826

Valor da causa: R\$ 240.000,00

Ajuizamento: 2/12/2024

FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Autor que, seguindo procedimento passado por suposto preposto do banco, por telefone, contribuiu para a prática fraudulenta, resgatando valores de CDB e, posteriormente, realizando transferência para conta de desconhecido através de caixa físico. Elementos dos autos não revelam falha do serviço bancário. Nexo causal não configurado. Responsabilidade civil não caracterizada. Culpa exclusiva do autor e dolo de terceiro. Golpe que, para se consumar, contou com a participação culposa e decisiva do autor e, ademais, todas as comunicações se realizaram fora dos canais oficiais do réu. Responsabilidade civil. Não configuração. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo autor em face da sentença a fls. 182/186, que julgou improcedente a ação de restituição de valores c/c indenização por dano moral, condenando-o ao pagamento das custas, despesas processuais, e honorários advocatícios fixados em R\$ 3.000,00.

Fls. 195/213: Razões de apelação

O apelante alega que em 28 de outubro de 2024, por volta das 11h12,

recebeu ligação telefônica partindo de número conhecido, o qual encontra-se gravado em seu aparelho de telefonia celular, como sendo de funcionária do banco apelado, supostamente gerente de sua agência. Entretanto, ao atender a chamada identificou-se outra pessoa, Bruno Fidelis. Tal pessoa demonstrou conhecer todos os dados do cadastro pessoal do apelante, bem como dos saldos de suas contas e aplicações financeiras, informações estas que, certamente, somente poderiam ter sido obtidas internamente. Na ligação, o apelante não compartilhou nenhuma informação por telefone, nem mesmo senhas pessoais (senha do aplicativo e da sua conta), limitando-se a confirmar seus dados/informações que eram informados pelo suposto funcionário.

Os fraudadores conseguiram obter para si, mediante fraude, valendo-se de evidente falha de segurança e desídia do apelado, em prejuízo ao apelante, a importância de R\$ 200.000,00.

Posto isso, requer-se o provimento do recurso, julgando integralmente procedente a demanda para condenar o apelado a ressarcir o apelante no valor de R\$ 200.000,00, além do pagamento de indenização por dano moral, no valor correspondente a R\$ 40.000,00.

Fls. 219/235: Contrarrazões

O apelado alega que nada contribuiu para que o golpe ocorresse, visto que o apelante, conforme seu próprio relato, recebeu uma ligação telefônica de terceiro passando-se por preposto do apelado, alegando ter ocorrido uma fragilidade em sua conta, sendo necessário seguir um “passo-a-passo” para verificação do ocorrido, momento no qual foi realizado um resgate da aplicação do CDB e uma transferência no valor de R\$ 200.000,00 para conta de terceiro estranho a relação de consumo, posteriormente, percebendo ter caído em um golpe.

O golpe narrado pelo apelante não foi praticado por funcionários do banco, mas sim por golpista que utilizaram de engenharia social e valeram-se da imprudência do apelante, que caiu em enredo totalmente desconexo com o *modus operandi* adotado pelo apelado.

Note-se que é nítido a total negligência do apelante em realizar uma transferência de um valor elevado, não tendo cuidado e zelo antes de concretizar a transação. O próprio apelante confessa que realizou procedimentos de forma presen-

cial, em caixa eletrônico, com seu cartão e senha, seguindo orientação de terceiros estelionatários, não podendo o banco ser responsável por atos do próprio correntista. Posto isso, requer seja negado provimento ao recurso, mantendo-se a sentença de improcedência.

Fls. 239: Manifestação do apelado

Oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Passo a votar.

O recurso é tempestivo, preparado (fls. 214/215), o apelante tem legitimidade (autor), está caracterizado o interesse recursal (sentença de improcedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Segundo a nova sistemática de julgamento de recursos, regulamentada pelo CNJ (Res. 591/24) e por esta Corte (Res. 984/25), o julgamento será virtual, assegurando-se ao advogado interessado a apresentação de sustentação, quando cabível, em reforço às razões ou contrarrazões recursais, por meio eletrônico, sem que se cogite de violação ao efetivo contraditório. O caso, ademais, não implica alta complexidade, para justificar julgamento presencial.

Cuida-se de alegação do golpe da falsa central de atendimento. O autor, acreditando na pessoa que lhe telefonou, passando-se por funcionário do banco, seguiu procedimento passado pelo golpista, inclusive realizando resgate de CDB e realizando transferência para conta de desconhecido.

Verifica-se que o próprio autor deu causa ao golpe, de modo a viabilizar a ocorrência da operação, que só se consumou graças à conduta nada cautelosa do apelante, que não atuou com a diligência e zelo esperados. Realmente, não agiu com a cautela normal que se exige da pessoa comum.

Esse evento se deu por culpa exclusiva do autor e dolo de terceiro, não sendo possível atribuir a responsabilidade ao banco, ainda que em se tratando de responsabilidade objetiva.

Destaca-se a versão do autor no boletim de ocorrência e na contestação administrativa (fls. 19/26), que demonstra a falta de cuidado do autor ao resgatar R\$ 200.000,00 de seus investimentos (de um total de cerca de R\$ 6.000.000,00) e, após isso, ter realizado a transferência para um terceiro no caixa físico:

O interlocutor argumentou que na manhã do dia estava havendo uma ação fraudulenta em trinta contas de clientes da Categoria Personalitè e que estavam realizando juntamente com a Polícia Civil uma ação conjunta para localizar e identificar os fraudadores, pois havia a suspeita de que, talvez um próprio funcionário do Banco, principalmente, a nova Gerente de minha conta de nome Mônica seria a responsável pelos saques de Duzentos mil Reais que seriam efetivados em alguns instantes. Perguntou-me se eu acessava minha conta pelo Celular ou pelo Computador e respondi que nunca acessava a conta pelo celular e sim pelo Computador. Diante da minha resposta solicitou que eu acessasse pelo aplicativo instalado no Computador e me orientou passo a passo para realizar um resgate no valor de R\$ 200.000,00 da aplicação em CDB, o qual efetuei, tendo em vista que essa operação identificaria os fraudadores mediante uma operação de TED que deveria ser efetuada pessoalmente no caixa físico para ser atendido por um funcionário e que não comentasse nada sobre a operação para que os fraudadores não fossem alertados da operação Policial. Alegou que a partir da transferência, identificando o beneficiado, o valor seria estornado por cerca de quarenta minutos. Os dados da conta passados foram os seguintes: Banco Pagseguro nº 290, Agência 0001 Conta Corrente 24645386-4 em nome Carlos da Conceição de Souza Miguel, CPF 019.846.716-85.

Após todas as orientações e solicitações efetuei o TED na Agência Buenos Aires com atendimento do funcionário do caixa físico e durante todo o tempo por solicitação do indivíduo fiquei em contato telefônico permanente com ele.

Passados quarenta e cinco minutos ele solicitou outra transferência de R\$ 200.000,00 para a do Banco Pagseguro nº 290, Agência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

0001, conta corrente 31942715-9 em nome de Merodaks Kleber Silva, CPF 495.787.088-82, alegando que a nova solicitação seria a nova exigência da Diretoria das Contas Personnalitè, cujo diretor seria o funcionário de nome Paulo Ricardo.

Nesse momento, diante a falta de sentido da solicitação, consultei pessoalmente meu Contador que confirmou que eu estava sofrendo uma abordagem fraudulenta fazendo uma nova transferência para golpistas.

A sentença, portanto, não comporta reparo, na medida em que, de fato, cuida-se de culpa exclusiva do autor e dolo de terceiro, sem nexo causal com os serviços prestados ou disponibilizados pelo réu.

A propósito do assunto, tem decidido esta Corte:

APELAÇÃO CÍVEL - Ação de indenização por danos materiais e danos morais – Golpe perpetrado no WhatsApp – Pagamento via pix de débito apontado na Serasa – Alegação do autor de ter sido direcionado automaticamente do aplicativo da Serasa para mensagem no WhatsApp, ambiente que em que o pagamento foi efetuado – Ausência de comprovação de que o autor tenha sido direcionado de um canal oficial da requerida ao sofrer o golpe – Ademais, afere-se ausência de cautela do autor, na medida em que o comprovante de pagamento denota que a transferência bancária foi feita a pessoa de nome "Joyce" e não Serasa – Ausência de nexo causal – Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido. (TJSP. Apelação Cível: 1178908-53.2023.8.26.0100. Relator(a): Tania Ahualli. Comarca: São Paulo. Órgão julgador: 12ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 09/08/2024. Data de publicação: 09/08/2024).

REPETIÇÃO DO INDÉBITO C.C. DANOS MORAIS. Dívida inscrita na Serasa Limpa Nome. Primeiro contato via SMS e, posteriormente, via Whatsapp do autor, que forneceu seu CPF ao fraudador, e este lhe encaminhou boleto bancário fraudulento, a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fim de quitar dívida, mediante acordo vantajoso. Pagamento do boleto falso, tendo como destinatário terceiro com conta na corré, instituição financeira, sem adoção de cautelas mínimas. Inexistência de nexos de causalidade, ante o fortuito externo. Ausência de responsabilidade das corrés. Culpa exclusiva de terceiro. Excludente de responsabilidade. Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC. Aplicação do Enunciado n. 12 desta Corte. Precedentes. Sentença de improcedência mantida, por seus próprios e jurídicos fundamentos. (TJSP. Apelação Cível: 1004943-73.2022.8.26.0066. Relator(a): Fernando Sastre Redondo. Comarca: Barretos. Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado. Data do julgamento: 14/06/2023. Data de publicação: 15/06/2023).

O STJ igualmente tem decidido nesse sentido. Cita-se, por exemplo, o REsp 2.215.907-SP (golpe culposamente facilitado pelo consumidor, como se dá neste caso concreto, não se estabelecendo a responsabilidade civil atribuída ao fornecedor – no caso do julgado, de instituição financeira).

Consequentemente, não se cogita de obrigação de indenizar, quer por danos materiais, quer por danos morais, razão por que a sentença, suficientemente fundamentada, não comporta reparo.

Se não se cogita de ilícito bancário, mas sim de danos produzidos exclusivamente graças à falta de cuidado do próprio autor e o dolo de terceiro, não se fala, conseqüentemente, em dano moral indenizável.

Frise-se que a instituição financeira não é seguradora, respondendo objetivamente, porém no limite de falha do serviço bancário, não se cuidando, ademais, de responsabilidade civil integral.

Cuida-se, por conseguinte, de sentença solidamente e suficientemente fundamentada, a qual, por isso mesmo, será mantida.

Desse modo, NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso, majorando-se a verba honorária a cargo do apelante, nos termos do art. 85, §§ 2º, 6º e 11, para 15% do valor da causa, com correção monetária pelo IPCA, a contar do ajuizamento, e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

juros de mora pela Selic, desde o trânsito em julgado, nos termos dos arts. 389 e 406, § 1º, do Código Civil.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

RELATOR