



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2026.0000276301**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1035241-72.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADOLFO PELLEGRINO, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em 13ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANA DE LOURDES COUTINHO SILVA DA FONSECA (Presidente) E MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO.

São Paulo, 25 de março de 2026.

**SIMÕES DE ALMEIDA**  
**Relator**  
**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**VOTO Nº: 13.696**

**APELAÇÃO Nº: 1035241-72.2024.8.26.0003**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APELANTE: ADOLFO PELLEGRINO**

**APELADO(A): ITAÚ UNIBANCO S/A**

**JUIZ(A) DE DIREITO: CLÁUDIA FELIX DE LIMA**

Ação declaratória de inexigibilidade de contrato de débito c/c restituição. Golpe do falso investimento. Alegação do autor de que foi vítima de um golpe financeiro, viabilizado por falhas na segurança e proteção de dados do banco. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. Descabimento. Realização de transferência para terceiro após promessa de investimento com alto lucro. Autor que realizou as transações de forma livre e espontânea. Ausência de responsabilidade do apelante. Falha na prestação dos serviços do réu não demonstrada. Excludente de responsabilidade – Art. 14, §3º, II do CDC. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 543/548, declarada a fl. 567, cujo relatório se adota, que julgou improcedente a ação declaratória de inexigibilidade de contrato de débito cumulada com restituição ajuizada por Adolfo Pellegrino em face de Itaú Unibanco S/A, condenando o autor ao pagamento das custas e despesas processuais



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa.

O autor apela a fls. 579/600 sustentando que foi vítima de um golpe viabilizado por falhas na segurança e na proteção de dados do banco. Relata que o perfil em uma rede social de uma colega de trabalho foi invadido e os golpistas passaram a divulgar falsas promessas de investimentos com lucros altos. Narra que, acreditando estar tratando com sua colega, iniciou uma conversa e foi direcionado a falar com uma suposta consultora de investimentos e, na sequência, com um suposto gestor de liberação, tendo sido orientado a realizar simulações de investimentos, com movimentações bancárias. Diz que abriu conta no aplicativo PicPay, efetuou transferências por meio do Banco Itaú e realizou pagamentos de boletos, tudo com aparência de operação legítima. Acrescenta que, em determinado momento, enquanto realizava essas movimentações, o aplicativo do Banco Itaú foi bloqueado, procurou o gerente da sua conta por meio do whatsapp, porém não recebeu qualquer alerta ou apoio, tendo sido informado para utilizar o canal telefônico da central do banco. Aponta falha do réu em não adotar medidas de proteção, mesmo após o seu contato direto com o gerente, com a realização de operações com características típicas de fraude. Defende a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, com a inversão do ônus da prova. Argumenta que os fraudadores sabiam o nome dos seus pais, o que demonstra um possível vazamento de informações. Aduz que mesmo após a comunicação da fraude o apelado manteve uma postura omissa, desorganizada e desatenta aos deveres de proteção do consumidor. Argui que, subsidiariamente, devem ser anulados os contratos de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

seguro. Pleiteia o provimento do recurso para reformar a r. sentença.

Foram apresentadas contrarrazões a fls.

710/728.

O apelado apresentou oposição ao julgamento virtual a fl. 781.

É o relatório.

O apelante ajuizou ação relatando que foi vítima do golpe do falso investimento, em razão da falha na prestação de serviço do apelado, que deve reparar os danos sofridos.

O feito se desenvolve sob o influxo das relações de consumo, haja vista a vulnerabilidade da parte autora frente à estrutura técnica e financeira dos réus, aplicável, ainda, o verbete nº 297 da Súmula de jurisprudência do e. STJ. Diante dessa premissa, importa também sustentar o cabimento da inversão do ônus da prova, típico nas relações de consumo.

Disso não decorre, entretanto, a imediata condenação do réu ao pagamento de indenização.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Em que pese o verbete nº 479 da Súmula de Jurisprudência do STJ prever responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos relativos a fraudes praticadas por terceiros no âmbito das operações bancárias, no caso dos autos, não há demonstração de falha de segurança do réu.

Não restou demonstrada nos autos qualquer conduta irregular da instituição financeira, em descumprimento às normas previstas nas Resoluções do BACEN.

O autor realizou transações para terceiro desconhecido, de forma livre e espontânea, sem verificar a autenticidade das informações recebidas, evidenciando-se a falta de acuidade e zelo de sua parte.

Frise-se que o próprio apelante afirma que realizou as transações diante da promessa de altos lucros nos supostos investimentos. Ademais, não foi demonstrado nos autos que tenha havido vazamento de informações pessoais do apelante pelo banco, o que pode ter ocorrido de diversas maneiras, sem qualquer participação do réu.

Não há, portanto, como imputar qualquer responsabilidade ao apelado, incidindo no caso o disposto no art. 14, §3º, II do CDC, sendo culpa exclusiva da vítima e de terceiro, a afastar a pretensão



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

indenizatória. Está configurado fortuito externo, que exclui a responsabilidade do banco.

Nesse sentido, tem entendido este Col.

Tribunal de Justiça de São Paulo em casos semelhantes:

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. VÍTIMA DE GOLPE EM REDE SOCIAL. Autora que admite ter sido vítima de golpe através de rede social, efetuando transferências para conta de pessoa desconhecida. Pretensão de responsabilização do réu. Descabimento. Cuida-se de culpa exclusiva da autora e dolo de terceiro. Causalidade não caracterizada. Não se cogita, ainda, de obrigação de indenizar pelo fato de a conta do falsário para a qual a autora transferiu os valores ter sido aberta pelo réu, dado que, conforme dito, o dano somente ocorreu



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

em razão de culpa exclusiva da autora, sendo incompreensível, e inescusável, sob qualquer perspectiva, sua atitude. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1002394-31.2021.8.26.0097; Relator (a): José Wilson Gonçalves; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de Buritama - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/01/2024; Data de Registro: 30/01/2024).

AÇÃO DE obrigação de fazer CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - autor - oferta de investimento em rede social (instragram) - plataforma de apostas - REALIZAÇÃO TRANSFERÊNCIAS VIA PIX e instalação de aplicativo de acesso remoto - falsários - empréstimo para posterior transferência - AUTOR - pretensão - ressarcimento do NUMERÁRIO e DANOS MORAIS - FUNDAMENTO - RÉUs - falha na



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

prestação do serviço - AUTORIZAÇÃO  
DE abertura daS contaS - instituição  
financeira e intermediadora de  
pagamento - NÃO PARTICÍPEs DA  
FRAUDE - culpa exclusiva de terceiroS  
e concorrente do autor - DESCUIDO  
NA CHECAGEM DA HIGIDEZ DA  
OFERTA - FORTUITO EXTERNO -  
art. 14, § 3º, II, DA LEI 8.078/90 -  
PRECEDENTES - PEDIDO INICIAL -  
IMPROCEDÊNCIA - sentença -  
MANUTENÇÃO. APELO DO AUTOR  
DESPROVIDO. (TJSP; Apelação  
Cível 1011737-47.2023.8.26.0011;  
Relator (a): Tavares de Almeida; Órgão  
Julgador: 23ª Câmara de Direito  
Privado; Foro Regional XI - Pinheiros -  
4ª Vara Cível; Data do Julgamento:  
08/02/2024; Data de Registro:  
08/02/2024).

INDENIZAÇÃO POR DANOS  
MATERIAIS E MORAIS. "Golpe do



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

falso investimento". Nulidade da sentença. Afastada. Juiz singular apreciou a lide nos limites do pedido formulado. Obediência ao art. 489, § 1º, IV, do CPC. Relação de consumo. Transferências de valores, pagamento de boletos e contratação de empréstimos realizados espontaneamente pela autora que, ao final, foi vítima de fraude. Responsabilidade do réu não caracterizada. Ausência de conexão entre a conduta do requerido e os prejuízos suportados pela apelante. Postura negligente da autora, diante da proposta de investimento com rentabilidade incomum, que interrompeu o nexo de causalidade entre o prejuízo e a falha de segurança do réu. A conduta descuidada da requerente deu lugar às consequências lesivas sofridas por ela. Excludente de responsabilidade, prevista no artigo 14, § 3º, II, do CDC configurada. Ademais, a instituição



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

financeira apenas não teve tempo hábil para adoção de medidas, visto que os fraudadores tiveram tempo suficiente para redirecionar as quantias recebidas, tornando inútil qualquer providência da instituição financeira na tentativa de bloquear os numerários de forma imediata. Sentença mantida. Precedentes desta Corte de Justiça. RECURSO DESPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1007480-41.2023.8.26.0152; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/03/2024; Data de Registro: 07/03/2024).

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. Transferências bancárias a suposto golpista ("golpe do pix"). Ausência de falha na prestação dos serviços das instituições financeiras.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Inexistência de nexos de causalidade.  
Culpa exclusiva da autora e de terceiros.  
Excludente de responsabilidade.  
Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1000776-30.2022.8.26.0222; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guariba - 2º Vara Judicial; Data do Julgamento: 12/05/2023; Data de Registro: 12/05/2023).

Desse modo, a r. sentença não merece reparo algum.

**DIANTE DO EXPOSTO**, o voto deste Relator **NEGA PROVIMENTO** ao recurso.

Dou por questionados os dispositivos legais e/ou constitucionais apontados.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**SIMÕES DE ALMEIDA**

**Relator**

F