



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000343273

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1037744-35.2025.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMÉLIA DURVAL KOTELOK, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo 4.0-T. IV (DP2) 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 15 de abril de 2026.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 996

APELAÇÃO CÍVEL Nº: 1037744-35.2025.8.26.0002

COMARCA: SÃO PAULO (FORO REGIONAL DE SANTO AMARO)

APELANTE(S): AMÉLIA DURVAL KOTELOK

APELADO(S): ITAÚ UNIBANCO S/A

JUIZ (A) SENTENCIANTE: MARINA BALESTER MELLO DE GODOY

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. FORNECIMENTO DE DADOS CONFIDENCIAIS PELA PRÓPRIA AUTORA A TERCEIROS QUE SE PASSARAM POR AGENTES DE SERVIÇO SOCIAL. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RECURSO IMPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. A autora, idosa e de baixa renda, alega ter sido vítima de golpe por falsas assistentes sociais, resultando em transações não autorizadas em seu cartão de crédito. Sustenta falha na prestação do serviço e pleiteia indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira é responsável pelos danos causados por fraude praticada por terceiros, considerando a alegada falha na prestação do serviço.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A fraude foi caracterizada como fortuito externo, decorrente do descuido da autora ao fornecer dados confidenciais sem adotar cautelas de segurança.

4. Não houve falha de segurança do réu, afastando a responsabilidade objetiva pela reparação dos danos, conforme artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

IV. DISPOSITIVO

5. Recurso improvido.

Legislação relevante citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º, II; Código Civil, art. 927, parágrafo único; Código de Processo Civil, art. 85, § 11, art. 98, § 3º.

Jurisprudência Citada:

STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Vistos.

Por meio da r. sentença de fls. 351/354, relatório ora adotado, foi julgada improcedente a presente ação.

A autora apela objetivando a reforma da r. sentença sustentando, em resumo: (a) a sua vulnerabilidade ao fundamento de que se trata de pessoa idosa, de baixa renda e escolaridade; (b) que *“a atitude da recorrente não deriva de um descuido com suas informações pessoais, mas da sua ingenuidade como idosa, que por morar sozinha numa comunidade de baixa renda, acreditou estar tratando com duas assistentes sociais”* (fls. 363); (c) que as transações fogem do seu perfil de consumo; (d) que houve falha na prestação do serviço; (e) que sofreu danos morais (fls. 358/373).

Recurso regularmente processado, com contrarrazões (fls. 378/400).

É o relatório.

Fundamento e decido.

A preliminar de violação ao princípio da dialeticidade arguida pelo réu em contrarrazões não comporta acolhimento.

Assim o é, porque as razões recursais deduzidas na apelação da autora são compreensíveis, e a partir de sua leitura é perfeitamente possível compreender os fundamentos da insurgência apresentada pela parte em relação à r. sentença recorrida.

Nestes termos, fica rejeitada a preliminar.

Uma vez preenchidos os pressupostos de admissibilidade, fica recebida a apelação interposta.

Em sua inicial, relata a autora ter sido vítima de um golpe ao receber em sua residência, em março de 2024, duas mulheres que se apresentaram falsamente como agentes de serviço social, oferecendo benefícios

assistenciais. Afirma que essas mulheres “*informaram à autora que ela havia recebido uma ligação da loja Magazine Luiza e lhe pediram para que esta digitasse sua senha. Após este fato, a autora notou que havia sido vítima de um estelionato, pois na fatura do cartão de crédito Magazine Luiza, pertencente ao Banco Itaú S.A, surgiram duas compras que não havia realizado*” (fls. 5). Sustenta ter cancelado o cartão, após a constatação da fraude, e registrado boletim de ocorrência, mas continuou pagando as faturas para evitar a negativação de seu nome, o que comprometeu severamente sua renda e subsistência. Informa ter tentado obter o estorno dos valores junto ao banco, inclusive por meio de reclamações administrativas, e ressalta ter havido falha na prestação do serviço, pois as transações não eram compatíveis com seu perfil de consumo.

A autora afirmou na inicial que foi induzida a erro, o que culminou com a concretização das transações impugnadas.

A matéria exige uma análise mais aprofundada que harmonize a responsabilidade objetiva da instituição financeira com a eventual participação do consumidor no evento danoso.

É firme o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça, consolidado na Súmula 479, de que “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*”. As instituições financeiras respondem, também, em decorrência da aplicação da teoria do risco da atividade, conforme artigo 927, parágrafo único, do Código Civil.

Cumprido destacar, conforme assinalam doutrina e jurisprudência, a relevante distinção existente entre fortuito interno e fortuito externo, imprescindível à adequada qualificação da responsabilidade no âmbito das operações bancárias.

Conforme ensina Sérgio Cavalieri Filho, citado por Miguel Neto, *in verbis*:

“Fortuito interno é fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa, ao risco da atividade desenvolvida. No caso do transportador, por exemplo, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista. O fortuito externo reveste-se das mesmas características de inevitabilidade e

imprevisibilidade, mas não guarda nenhuma ligação com a atividade. É fato estranho à empresa – e, como visto, identifica-se com a força maior.” [NETO, Miguel. Responsabilidade Civil dos Hospitais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022].

A jurisprudência aplica essa distinção para delimitar a responsabilidade civil das instituições financeiras.

O fortuito interno é reconhecido nas situações em que a fraude, ainda que praticada por terceiro, decorre da exploração de vulnerabilidade inerente aos sistemas bancários, inserindo-se no risco próprio da atividade empresarial. Nesses casos, a falha dos mecanismos de segurança – que permite a atuação do fraudador – evidencia a natureza interna do evento, atraindo a responsabilidade objetiva da instituição.

Essa compreensão tem sido reiteradamente aplicada por este Egrégio Tribunal de Justiça, como se observa nos seguintes precedentes, *in verbis*:

“As instituições financeiras respondem objetivamente por danos causados por fraudes praticadas por terceiros, configurando fortuito interno.” (TJSP; Apelação Cível 1000467-69.2024.8.26.0341; Relator (a): Spencer Almeida Ferreira; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024).

“Responsabilidade objetiva do fornecedor em reparar o prejuízo por fraude bancária, que resultou em transferências de valores via PIX – Inobservância do dever da instituição bancária em implementar mecanismos que obstem movimentações suspeitas (...) Fortuito interno em relação a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias – Súmula 479, STJ” (TJSP; Apelação Cível 1026686-96.2023.8.26.0554; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Santo André - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2024; Data de Registro: 30/09/2024).

Em contrapartida, o fortuito externo configura-se quando o evento danoso é completamente estranho à atividade bancária, revelando-se imprevisível e inevitável, sem qualquer relação com os riscos inerentes aos serviços

prestados. Nessa hipótese, o fato rompe o nexo de causalidade afastando-se, por consequência, a responsabilidade do fornecedor.

O Egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo reconhece essa excludente em situações específicas, como no seguinte precedente, *in verbis*:

“DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. TRANSFERÊNCIA VIA PIX. GOLPE DO FALSO ADVOGADO. FORTUITO EXTERNO. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR E DE TERCEIRO. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA 479 DO STJ. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em exame I. Apelação cível interposta pelo autor contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados. O autor sustenta que foi vítima de fraude ao realizar transferência via PIX, por ter sido vítima do golpe do falso advogado, e atribui ao Banco a responsabilidade pelos danos materiais e morais decorrentes. II. Questão em discussão A questão em discussão consiste em definir se a instituição financeira responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor em razão de fraude perpetrada por terceiro mediante transferência PIX para terceiro, alegando falha na prestação do serviço bancário. III. Razões de decidir A responsabilidade das instituições financeiras é objetiva, conforme o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e a Súmula 479 do STJ, mas depende da comprovação de nexo causal entre o dano e a falha na prestação do serviço. O golpe decorreu de estelionato praticado por terceiro, convencendo o autor a transferir valores via PIX em benefício de terceiros, constituindo fortuito externo alheio à atividade bancária. A transferência foi voluntariamente realizada pelo autor, mediante uso de senha e autenticação, sem qualquer falha de segurança ou anormalidade no sistema bancário, inexistindo culpa ou omissão do banco. Configurada culpa exclusiva da vítima e do terceiro estelionatário, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC, afasta-se a responsabilidade da instituição financeira. A Súmula 479 do STJ não se aplica, pois o caso não trata de fortuito interno, mas de evento totalmente desvinculado da atividade bancária. Inexistindo ato ilícito imputável ao Banco, não há que se falar em indenização por danos morais ou materiais. IV. Dispositivo e tese Recurso desprovido. Tese de julgamento: "I. A instituição financeira não responde por fraude praticada por terceiro quando

inexistente falha na prestação do serviço e configurado fortuito externo. 2. A transferência voluntária via PIX, autorizada pelo consumidor mediante senha e autenticação, afasta o nexo causal com a atividade bancária. 3. A culpa exclusiva da vítima e do estelionatário exclui a responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC. 4. A Súmula 479 do STJ aplica-se apenas a hipóteses de fortuito interno, não incidindo quando o evento é estranho à atividade bancária." Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXII; CDC, art. 14, § 3º, II; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CPC, arts. 85, §§ 2º, 11 e 98, §§ 2º e 3º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1000475-72.2025.8.26.0030, Rel. Ricardo Pereira Junior, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 29/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1006966-95.2025.8.26.0127, Rel. Alexandre Coelho, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2), j. 24/10/2025; TJSP, Apelação Cível 1184102-97.2024.8.26.0100, Rel. Rui Porto Dias, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2), j. 20/10/2025." (TJSP; Apelação Cível 1014976-70.2025.8.26.0405; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025).

Portanto, o reconhecimento da responsabilidade civil das instituições financeiras nas hipóteses de fraudes bancárias depende da análise de cada caso concreto, bem como da verificação da modalidade específica de fortuito ocorrida. Em caso de fortuito externo isolado, não há responsabilidade; já na hipótese de fortuito interno, caracteriza-se a responsabilidade civil. Por fim, quando presentes tanto o fortuito externo quanto o interno, caracteriza-se a responsabilidade por culpa concorrente a depender da análise da conduta do consumidor.

No caso desta ação encontra-se caracterizado somente o fortuito externo caracterizado pelo descuido da autora, que, ao receber pessoas desconhecidas em sua residência, passou a elas a senha do seu cartão de crédito, o que culminou no sucesso da empreitada criminosa.

Fato que chama a atenção, e não restou devidamente esclarecido, é o relato da própria autora, na petição inicial, de que as mulheres que a

abordaram afirmaram estar realizando serviço social e que teriam recebido uma ligação da loja Magazine Luiza, ocasião em que lhe solicitaram que digitasse sua senha.

Ainda que se aceite tal narrativa, o simples fato de se tratar, alegadamente, de serviço social já exigiria da autora maior cautela, sendo manifestamente inadmissível que ela fornecesse ou digitasse a senha pessoal de seu cartão de crédito, informação de caráter estritamente confidencial. Não é razoável admitir que, mesmo na hipótese de as visitantes efetivamente atuarem em ações sociais, houvesse qualquer justificativa legítima para o compartilhamento de senha bancária ou de cartão de crédito.

Observa-se que o infortúnio narrado pela autora não pode ser atribuído a falha na segurança dos serviços prestados pelo réu. Ainda que se sustente que as transações teriam destoado de seu alegado perfil de consumo, tais operações não se apresentam suficientemente atípicas a ponto de exigir, de forma automática, a adoção de medidas preventivas pela instituição financeira, como bloqueio imediato ou verificação específica.

A corroborar tal conclusão, destaca-se que a própria autora não identificou a transação realizada em março de 2024, somente vindo a questionar os lançamentos posteriormente, o que demonstra que nem mesmo para a titular do cartão o débito se revelou prontamente anormal. Caso tivesse percebido e contestado oportunamente a primeira transação, teria sido possível evitar a realização da operação subsequente, ocorrida em abril de 2024, fato que reforça a inexistência de falha imputável ao réu.

Ressalte-se, ademais, que a conduta da própria autora, ao agir de forma voluntária e sem a observância das cautelas mínimas de segurança — notadamente ao fornecer informações sigilosas e pessoais — revelou-se condição indispensável para a concretização da fraude, rompendo o nexo causal necessário à atribuição de responsabilidade ao réu.

Dessa forma, não houve falha de segurança e prestação defeituosa de serviços, motivo pelo qual o réu não responde objetivamente pela reparação dos danos causados, por aplicação da excludente de responsabilidade prevista no artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, a ratificação da sentença de improcedência é medida de rigor.

Em face do decidido, majoro os honorários advocatícios devidos pela autora para 15% sobre o valor atualizado da causa, considerando o trabalho adicional em grau recursal, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

A exigibilidade da verba honorária, contudo, fica suspensa enquanto perdurar a condição de hipossuficiência da autora (fls. 116), nos termos do artigo 98, parágrafo 3º, do Código de Processo Civil.

Por derradeiro, buscando dar efetividade aos princípios da celeridade, economia e razoável duração do processo, e, na tentativa de evitar uma já costumeira oposição indiscriminada de embargos declaratórios (acarretando, eventualmente, a multa prevista no artigo 1.206, § 2º, do CPC), ficam registradas as seguintes observações: (1) quanto ao prequestionamento, têm-se por expressamente ventilados neste grau de jurisdição todos os dispositivos constitucionais e legais citados na apelação e nas contrarrazões, não sendo preciso transcrevê-los um a um, nem mencionar cada artigo por sua identificação numeral; e (2) a função do julgador é decidir a lide e apontar direta e objetivamente os fundamentos que, para tal, lhe foram suficientes, não havendo necessidade de apreciar todos os argumentos deduzidos pelas partes, ao contrário do que sucede com os peritos judiciais, que respondem individualmente aos quesitos ofertados nos autos. Sobre o tema, conferir na jurisprudência: STF, 1ª Turma, Emb. Decl. no Ag.Reg. no Recurso Extraordinário com Agravo nº 739.369/SC, rel. min. Luiz Fux, j. 5/11/2013; STF, 2ª Turma, Ag. Reg. no Recurso Extraordinário nº 724.151/MS, rel. min. Cármen Lúcia, j. 15/10/2013; STJ, 2ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 383.837/RS, rel. min. Humberto Martins, j. 17/10/2013; e STJ, 3ª Turma, AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 354.527/RJ, rel. min. Sidnei Beneti, j. 22/10/2013.

Ante o exposto, voto por **negar provimento ao recurso**.

DIMITRIOS ZARVOS VARELLIS

Relator