



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

**Registro: 2026.0000175595**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1040032-50.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante CIRLEY MOURA DO NASCIMENTO NUNES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em 19ª 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 Exmos. Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente) E JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA.

São Paulo, 2 de março de 2026

**SIDNEY BRAGA**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



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

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 1040032-50.2024.8.26.0564**  
**Comarca: São Bernardo do Campo (2ª Vara Cível)**  
**Apelante: CIRLEY MOURA DO NASCIMENTO NUNES**  
**Apelado(a): ITAÚ UNIBANCO S.A.**  
**Juiz(a): MAURÍCIO TINI GARCIA**

**VOTO N.º 7.226**

**APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO BANCÁRIO - FRAUDE - INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO - TRANSFERÊNCIA VIA PIX E PAGAMENTO DE BOLETO. Autora que afirma ter recebido mensagem SMS e WhatsApp para confirmação de um agendamento de PIX no valor de R\$3.950,00, dizendo que, diante do não reconhecimento de tal transferência, ligou para o número informado na mensagem (0800-0001611) e, sob a premissa de regularizar a conta, foi ludibriada a efetivar transferência PIX de R\$5.184,89 e a pagar boleto de R\$3.800,00 para terceiros - Sentença de improcedência - Insurgência da autora - Descabimento - Caso concreto - Fraude perpetrada por terceiros - Ônus probatório da regularidade da transação imputado ao réu, que conseguiu estornar à autora parte do valor (R\$1.074,03) - Autora que seguiu instruções recebidas por mensagem eletrônica de número desconhecido e forneceu seus dados pessoais para efetivar as operações solicitadas pelo golpista - Operações, ademais, que se encontravam no perfil da cliente - Falha na prestação do serviço não configurada - Inexistência de mínima prova de que houve dados vazados - Culpa exclusiva da vítima e de terceiros - Consumidora que, por sua vez, teve conduta negligente, ao não buscar um meio de comunicação idôneo com o réu para confirmar os procedimentos para cancelamento da suposta transferência fraudulenta - Conduta da autora que foi determinante para a efetivação da fraude - Narrativa fraudulenta que é de fácil identificação pelo homem médio e para a autora, que confessa ser tesoureira de conta de entidade assistencial religiosa, notadamente com a transferência de recursos para conta de terceiro e em valor superior ao PIX que supostamente deveria ser cancelado - Conduta do golpista amplamente conhecida e divulgada pelas casas bancárias - Precedentes. Sentença mantida.**

**Nega-se provimento ao recurso.**

**1. Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 194/201 que julgou improcedente a ação de indenização por danos materiais e morais movida por Cirley**



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

Moura do Nascimento Nunes contra Itaú Unibanco S.A., condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa atualizado, observada a gratuidade.

Recorre a autora (fls. 215/240 e documentos de fls. 241/267) insistindo, com base na fraude realizada, na falha do sistema de segurança e na responsabilidade objetiva do réu, na nulidade das operações, bem como na condenação do réu ao pagamento das indenizações por danos materiais, relativo ao ressarcimento de R\$ R\$12.838,50, atualizado em 30/11/2024, e danos morais, alegando, em síntese, que ao ligar para o número indicado acreditou piamente que se tratava de funcionária do réu; durante a ligação, sempre que a atendente pedia um momento para acessar o sistema, a musiquinha típica do Banco era tocada ao fundo, fatos que deram mais certeza à autora de que os valores seriam estornados e a mesma não teria problemas com negativação; o réu poderia ter evitado a prática do golpe se tivesse identificado imediatamente operações atípicas em horários incomuns ou mesmo ter solucionado o problema quando da reclamação da autora; houve inércia e omissão do banco que somente realizou o procedimento de Mecanismo Especial de Devolução após o recebimento do boletim de ocorrência, impedindo que a autora fosse estornada do valor integral, havendo o ressarcimento apenas da quantia de R1.074,03, pendendo, ainda, ressarcimento no importe, naquela época, de R\$7.910,95; as operações realizada fogem dos padrões de utilização da conta e da média de consumo da autora.

Recurso tempestivo, isento de preparo diante da gratuidade conferida à autora e respondido (fls. 272/286).

Houve oposição ao julgamento virtual por parte do réu (fls. 288).

**É o relatório.**

2. A relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microsistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

Superadas essas premissas, o recurso não comporta provimento.

Narra a inicial que a autora, em **13/06/2022**, recebeu SMS informando o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

agendamento prévio de PIX no valor de R\$3.950,00, com a instrução para que, caso não fosse reconhecido o agendamento informado, deveria entrar em contato pelo nº 0800-0001611.

Na sequência, a autora recebeu por WhatsApp a mesma informação encaminhada pelo SMS (fls. 04), fato que preocupou a autora, antiga correntista do réu e administradora de uma conta de entidade religiosa, na qualidade de tesoureira.

Diante dos fatos terem ocorrido após o expediente bancário, a autora ficou impossibilitada de entrar em contato diretamente com o seu gerente, porém, extremamente preocupada, ligou para o número informado (0800) e acreditou piamente que estava falando com funcionária do réu, que informou que sua conta estava sendo movimentada de forma suspeita. Entrou em desespero e acabou confiando na atendente, a quem entregou seus dados pessoais, inclusive biometria facial “*para realização de testes para ter certeza que a conta encontrava-se segura*”, de forma que foi realizado um PIX, no valor de **R\$5.184,98** para “Luis Alexandre Cury Cry” (fls. 06), correntista do próprio réu, “*fato este deu à REQUERENTE tranquilidade de realizar os passos solicitados*” (fls. 06).

A atendente informou, ainda, que precisaria “*fazer mais alguns procedimentos de ajuste (...)e na sequência, que outro teste seria realizado, tendo sido encaminhado outro código, para o pagamento de um boleto do Bradesco, em favor de Maycon Santos Silva, valor de R\$ 7.500,00*” (fls. 06/07).

Referida operação não foi efetivada e “*na inocência, a REQUERENTE esclareceu que não havia mais fundos na conta e nem limite de cheque especial para tal valor, e ludibriada quanto à necessidade de nova tentativa de operação, foi orientada a resgatar a poupança reserva realizada a duras penas, no valor de R\$ 3.839,89, o que fora feito. Foi enviado outro código de simulação como teste, com a promessa de estorno, e a REQUERENTE acabou pagando um boleto do Banco Bradesco, no valor de R\$ 3.800,00, tendo como favorecido o Nu Pagamentos, como pagador o Sr Maycon Santos Silva.*” (fls. 07).

Afirma a autora que tinha certeza que os valores seriam estornados e que não teria problemas com negativação.



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

Tanto é verdade, que verificou a conta da casa religiosa Irmã Dulce, para ver se ninguém havia clonado aquela conta, já que a única que possui acesso e pode movimentar a conta é a própria autora. Assim, pediu para a suposta preposta checar que “*nada estava acontecendo com a referida conta*”.

Prossegue a inicial “*Após os procedimentos supra recusados e não concordando a APELANTE em usar qualquer valor da conta da Casa Irmã Dulce, verificando que a APELANTE não tinha mais poupança alguma para ser resgatada, e a conta corrente desta já havia ficado negativa em R\$ 4.329,98, etc, a falsa atendente do APELADO informou que devido ao horário, iria encerrar o atendimento e retornaria à ligação, no dia seguinte de manhã, para finalizar o procedimento com todos os estornos necessários.*”.

**No dia seguinte**, a autora, após receber mensagem WhatsApp, mas sem conseguir efetivar o contato, tentou falar no número 0800-0001611, sem sucesso. Buscou outros números do réu para contatar, e assim, ao conseguir ser atendida pelo verdadeiro SAC, foi informada pela atendente Cleonice Fernandes, através do protocolo nº 888940883, que o nº 0800-0001611 não se tratava da Central de Segurança e nem de Finanças do réu, e que a mesma havia caído num golpe.

Foi orientada a fazer um boletim de ocorrência, porém, neste interim, o réu nada fez para recuperar ou bloquear os valores, tampouco impedir a consumação do prejuízo.

Apesar da recusa do agente financeiro em fazer o ressarcimento, no dia 28/06/22, o réu estornou somente o importe de R\$1.074,03, sem qualquer explicação adicional, pendendo assim de ressarcimento, naquela época, do importe de R\$ 7.910,95, correspondente ao valor atualizado de R\$12.838,50, em novembro/2024.

Pretende, ainda, a condenação do réu ao pagamento da indenização por danos morais de R\$10.000,00.

Debata o réu acerca da inexistência de falha de prestação de serviço e, por conseguinte, na ausência de responsabilidade pela restituição de valores e pela reparação extrapatrimonial.

Pois bem.



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

A relação jurídica discutida nos autos caracteriza relação de consumo e é sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3.º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a eventual ação de terceiros fraudadores está inserida dentro dos riscos naturais e inerentes à atividade econômica lucrativa explorada pelos réus.

Incide na espécie a teoria do risco-proveito, fundada na livre iniciativa (CF, arts. 1º, IV, c.c e 170), que relega ao empreendedor, de modo exclusivo, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada no mercado, tanto é que o dever de indenizar surge independentemente da existência de culpa (CDC, art. 14).

Aplica-se, o enunciado da Súmula nº 479 do STJ, segundo a qual "*as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*".

Nesse sentido, há firme orientação do Superior Tribunal de Justiça acerca da responsabilidade objetiva dos bancos por danos causados por culpa exclusiva de terceiros que possam ser atribuídos a fortuito interno.

A respeito, a questão foi pacificada no Recurso Especial nº 1.197.929, julgado pelo rito dos Recursos Especiais Repetitivos:



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

*RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -, porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido.*

**Desse modo, somente a prova de inexistência do defeito na prestação dos serviços, de culpa exclusiva da vítima ou da existência de fortuito externo poderiam afastar a responsabilidade do réu.**

É esse o caso dos autos.

O fortuito interno está intimamente ligado à atividade desenvolvida e prestada pela instituição financeira, como a contratação, liberação de crédito e utilização de seus sistemas eletrônicos.

No caso dos autos, a autora foi vítima do golpe da falsa “central de atendimento”, vez que recebeu mensagem via SMS e WhatsApp e seguiu todas as instruções do estelionatário para cancelar o agendamento de PIX de R\$3.950,00, o que ensejou a transferência PIX, de **R\$5.184,89**, e o pagamento de boleto de **R\$3.800,00** em benefício de terceiros.

A par da eventual discussão acerca da responsabilidade do réu, houve, também, conduta negligente da autora em realizar suposta “operação de cancelamento de agendamento de PIX” seguindo instruções de interlocutor desconhecido em ligação telefônica, de número 0800 obtido em mensagem eletrônica de SMS e WhatsApp, o que acabou por gerar as operações em benefício de terceiros, objeto da presente lide.

Neste particular, a própria autora confessa (CPC, art. 389) que não procurou solucionar o problema diretamente com seu gerente e forneceu seus dados pessoais a estranha que julgava ser preposta do réu:



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

*“Ao verificar que o número informado em SMS se tratava de “0800”, cadastrado no WhatsApp como atendimento ao cliente do Itaú, setor de finanças, com logotipo, informações de horários e site da instituição REQUERIDA, e diante dos fatos terem ocorrido após o expediente bancário, fato este que impossibilitou a REQUERENTE entrar em contato diretamente com o seu gerente, ESTA, preocupada, ligou para o número informado.” (fls. 04).*

*“Para averiguação de identidade, tendo em vista a movimentação suspeita em outro Estado, a Sra. Priscila Alcântara solicitou à REQUERENTE a confirmação de alguns dados da suposta conta de Santa Catarina, bem como o reconhecimento facial da REQUERENTE no App do Banco, para que fosse possível ter certeza que a REQUERENTE era de fato a Sra Cirley.” (fls. 05).*

Observa-se, conforme *prints* de telas nas mensagens com o estelionatário que enviava links para pagamentos que era a própria autora quem estava efetivando as operações (PIX, resgate poupança e pagamento boleto - fls. 50/55).

E de mais a mais, não é razoável que a autora fique “*tranquila*” após realizar um PIX para desconhecido, pouco importando qual o domicílio bancário deste terceiro, de R\$5.184,98, para cancelar um PIX agendado de R\$3.950,00, e que seria estornada de tal valor no dia seguinte.

Igualmente, não é razoável que a autora acate instruções – frise-se, de um suposto atendente de SAC (que sequer seria seu gerente) – para resgatar valores de sua conta poupança para pagar um boleto em benefício de terceiro, na promessa de estorno no dia seguinte.

Isso porque a autora, novamente, confessa (CPC, art. 389) ser tesoureira de uma entidade religiosa (fls. 03 e 08), logo, tem conhecimentos mínimos de transações bancárias, tanto que ela própria se recusou a – restando negativa sua conta corrente – usar qualquer valor da conta da Casa Irmã Dulce (fls. 09).

O caso, efetivamente, apresenta peculiaridades que indicam a culpa exclusiva da autora.

Vejamos.

Diferentemente do quanto alegado, não restou evidenciada falha na prestação do serviço.



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

Isso porque, o corréu efetivamente se desincumbiu de seu ônus probatório (CPC, art. 373, II c.c. CDC, art. 6º, VIII) ao demonstrar a regularidade das transações (PIX para terceiro de R\$5.184,98 e pagamento de boleto de R\$3.800,00) **em observância com o perfil da consumidora.**

A propósito, os extratos da conta corrente da autora, **entre janeiro e junho/2022** mantida junto ao Itaú (fls. 93/100) revelam intensa movimentação de transferências de PIX para terceiros e pagamentos, notadamente o PIX enviado no valor de R\$2.755,00, em **07/04/2022** (fls. 98).

De mais a mais, não há como se exigir do réu o bloqueio imediato das transações, se o boletim de ocorrência **foi lavrado 24 horas após a ocorrência dos fatos** (fls. 45/46), considerando, ainda, que **a primeira comunicação ao réu, igualmente, ocorreu, no dia seguinte, no mínimo, depois de 12 horas após a efetivação da primeira operação (PIX- 13/06/2022, às 18h19 – fls. 06), considerando que a autora recebeu a mensagem do fraudador às 08h47 do dia seguinte** (fls. 09).

Por todo o quadro exposto, observa-se que a autora foi absolutamente negligente ao não adotar cautela mínima ao ligar para número estranho, que ela sabia não ser do seu gerente, e seguir todas as instruções dadas – incluindo, o resgate integral inexplicável da conta poupança para pagamento de um boleto beneficiando terceiro totalmente desconhecido – sem buscar um meio de comunicação idôneo com o réu, ainda que em horário não comercial (18h), para confirmar os procedimentos para cancelamento do suposto agendamento de PIX.

O que equivale dizer que as peculiaridades do caso concreto indicam, como acima apontado, a culpa exclusiva da própria consumidora para a consumação da fraude, uma vez que não agiu com cautela ao, sem qualquer tentativa de prévia confirmação nos canais oficiais do banco réu, mesmo após às 18h, seguir a orientação de terceiro que passava instruções para a realização das operações.

Nesse tipo de prática criminosa, a conduta da vítima é essencial para o êxito do golpe.

Portanto, se a autora tivesse adotado a conduta elementar de confirmar



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

com seu gerente bancário ou entrar em contato com canal oficial do réu, não teria colaborado para que as transações fossem realizadas.

E não há mínima verossimilhança na alegação de que os dados bancários em poder desse corréu tenham vazado, muito menos por culpa dele

Nesta conformidade, de rigor a manutenção da improcedência.

Majora-se a verba honorária devida pela autora para 11% do valor atualizado da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada a justiça gratuita.

Derradeiramente, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando-se que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.

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

**SIDNEY BRAGA**  
**Relator**