



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000317002

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053479-85.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante MARLENE GLAVAS BASALI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO ITAU S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 SALLES VIEIRA (Presidente) E CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX.

São Paulo, 9 de abril de 2026.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 10.426

Apelação nº 1053479-85.2024.8.26.0506

Apelante: Marlene Glavas Basali

Apelado: Banco Itau S.a

Comarca: Ribeirão Preto

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de repetição de indébito c.c. indenizatória. Golpe do falso funcionário. Sentença de improcedência. Insurgência. Descabimento. Autora que recebeu ligação telefônica de suposto funcionário do banco. Fornecimento espontâneo dos dados bancários ao fraudador. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro. Conduta do consumidor que viabilizou a ação do estelionatário, afastando a responsabilidade objetiva da instituição financeira. Ausência de falha na prestação do serviço. Excludente do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra sentença de fls.253/257 que, nos autos da ação de repetição de indébito e indenizatória, julgou improcedentes os pedidos e condenou a parte autora ao pagamento das custas e despesa processuais, além dos honorários advocatícios fixado em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade da justiça.

Recorre a apelante sustentando, em síntese, que “*a ocorrência da fraude expõe a fragilidade dos mecanismos de segurança da instituição bancária, que falhou em prevenir e identificar transações financeiras que destoavam do perfil da cliente; cabia ao banco demonstrar a segurança do ambiente digital e a regularidade da contratação; o dano moral é presumido em casos como este; o banco tem ciência do perfil bancário da apelante, que possui movimentações modestas e renda exclusivamente proveniente de benefício previdenciário; a responsabilidade do banco é objetiva, independentemente da existência de culpa*”.

Requer a reforma da sentença.

Em juízo de admissibilidade, verifica-se que o recurso é tempestivo, foi regularmente processado e desacompanhado das custas de preparo em razão da gratuidade da justiça concedida à fl.32.

Contrarrazões às fls.289/312.

As partes não se opuseram ao julgamento virtual, nos termos da Res. 772/2017 – TJSP, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação da distribuição dos presentes autos.

É o relatório.

Cuida-se de ação de repetição de indébito c.c indenizatória ajuizada pela autora que alega ter recebido ligação em seu celular, no dia 17/04/2024, de uma pessoa que se identificou como Murilo Sanches, dizendo-lhe ser funcionário do banco requerido e que sua conta bancária estava sendo "hackeada", com contratação de empréstimos consignados fraudulentos em seu nome. Aduz que a pessoa tinha forte poder de persuasão e lhe induziu a fornecer os dados pessoais para suposta confirmação da titularidade e bloqueio da conta. Posteriormente, constatou ter sido vítima de um golpe, que culminou em prejuízo financeiro.

O d.magistrado de origem julgou improcedentes os pedidos.

Pois bem.

Em que pese a insurgência da apelante, **o recurso não comporta provimento.**

Impõe-se a análise do caso no âmbito do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual do consumidor (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Não se olvide que a instituição financeira responde de forma objetiva pelos danos causados aos consumidores no âmbito da prestação de serviço, isentando o consumidor dos riscos e da falta de segurança que legitimamente se espera dos serviços bancários, consoante disposto no art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. 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. §1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido” (grifo nosso).

As instituições bancárias possuem responsabilidade objetiva pelos fortuitos internos relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de suas operações bancárias, conforme enuncia a Súmula 479 do STJ: “*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*”.

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.

Todavia, no caso dos autos, **o prejuízo sofrido**

pela Apelante em nada se relaciona com fortuito interno das instituições financeiras.

Trata-se de **culpa exclusiva do consumidor** e de terceiro que afasta a responsabilidade do banco, nos termos do art.14, § 3º, inciso II, do CDC.

Isto porque, conforme a própria narrativa deduzida na exordial, a autora/apelante recebeu ligação de um suposto preposto do banco e, *sponte propria*, forneceu dados pessoais ao fraudador, possibilitando a realização das operações bancárias.

Ainda que tenha recebido o contato pelo telefone, acreditando tratar-se de ligação idônea, **é de pleno conhecimento geral que a senha bancária é pessoal, secreta e não deve ser compartilhada com ninguém, nem mesmo com funcionário do banco.** Evidente, portanto, que não houve qualquer defeito ou falha na prestação de serviços por parte da apelada.

Sobre o tema, eis precedentes do TJSP em casos análogos:

*“Ação declaratória de inexistência c/c indenização por danos materiais e morais – Fraude – Golpe do Falso Empréstimo – Contratação de empréstimo via Whatsapp, após contato de terceiros identificados como funcionários do réu – Transações em conta corrente não reconhecidas, após adesão ao procedimento encaminhado pelos fraudadores – Responsabilidade da instituição financeira – Artigos 186, 187 e 927 do Código Civil – Limitação pela prática dos atos vinculados ao serviço que presta 'fato do serviço' e 'vício do serviço' – Artigo 927, § único, do Código Civil – Negligência do estabelecimento bancário – Inobservância da regra de cuidado e dever de segurança – Conduta – Relação de causa e efeito – Não reconhecimento – Relação de causalidade – Regra de incidência – Artigo 403 do Código Civil – Conduta negligente e inobservância do dever de fiscalizar que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa a questão de fato – **Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de***

risco – Recebimento de contato telefônico via WhatsApp, por terceiro fraudador, com subsequente adesão aos procedimentos por ele indicados – Fornecimento voluntário de informações bancárias e de usuário e senha pessoal e intransferível – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pela própria titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima - Excludentes de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Reconhecimento – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva, e decorre de ação estranha à atividade do réu – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Inexistência de falha na prestação de serviço – Ação improcedente – Sentença mantida – RITJ/SP, artigo 252 – Assento Regimental nº 562/2017, artigo 23 – Majoração dos honorários advocatícios recursais – Artigo 85, §§2º e 11, do CPC. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009575-81.2023.8.26.0269;

Relator (a): Henrique Rodrigo Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itapetininga - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/03/2024; Data de Registro: 17/03/2024)”

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Autor busca ser restituído pelo banco de valores por ele transferidos a terceiro, o qual praticou uma fraude na venda de um automóvel, por meio de conversas no aplicativo WhatsApp - Legitimidade da instituição financeira para figurar no polo passivo da lide envolvendo fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias - Súmula nº 479 do STJ - Cerceamento de defesa - Não ocorrência - Desnecessidade de produzir outras provas, tendo em vista que a presença dos aspectos decisivos e suficientes para embasar o convencimento do julgador - Comunicação da fraude ao banco ocorreu dois dias após a realização do pix e, em relação à "ted", no dia posterior a transferência, de modo que inconsistente a asserção de que os valores ainda estavam na conta bancária de terceiro mantida junto ao apelado - Requerente incauto ao efetuar os pagamentos, posto que deveria confirmar os dados do beneficiário, que são fornecidos antes da confirmação da transação bancária - Não se vislumbra a prática de nenhum ato ilícito pelo réu - Fraude cometida fora da esfera de vigilância das demandada, não se podendo atribuir a ela a responsabilidade pelo infortúnio sofrido pelo autor - Inaplicável a Súmula nº 479/STJ, pois o evento não se deu por falha de serviço ou de segurança no âmbito da instituição financeira - Sentença de improcedência mantida - Recurso desprovido, com majoração da verba honorária. (TJSP; Apelação Cível 1017183-89.2022.8.26.0100; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/03/2023; Data de Registro: 11/03/2023)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não se cogita, in casu, eventual omissão do banco em relação ao perfil das operações, tendo em vista tratar-se de empréstimo bancário usualmente contratado pelo cliente para pagamento de títulos e/ou transferências de créditos para credores, impossibilitando qualquer glosa do banco.

Em suma, restou caracterizada a culpa exclusiva da autora ou de terceiro, conforme disposição do art.14, § 3º, inciso II, do CDC, sendo incabível o acolhimento da pretensão.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante para o patamar de 12% do valor atualizado da causa (art. 85, §2º e 11º do CPC), observada a gratuidade da justiça.

PEDRO PAULO MAILLET PREUSS

Relator