



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

**Registro: 2026.0000051894**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1107395-25.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada GABRIELA FERRAZ DE ARAUJO SILVA MACHADO.

**ACORDAM**, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), VALÉRIA LONGOBARDI E OLAVO SÁ.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2026.

**REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES**

**Relatora**

**Assinatura Eletrônica**



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

Apelação Cível nº 1107395-25.2023.8.26.0100

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado(a): Gabriela Ferraz de Araújo Silva Machado

Juiz(a) de Direito: Dr(a). MARCELO AUGUSTO OLIVEIRA

**Voto nº 3.414/mjp**

***Ementa.*** DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. SUPOSTO GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. RECURSO PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou procedente o pedido da autora, declarando a inexistência de transações bancárias não reconhecidas e condenando o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais. O banco sustenta ausência de falha na prestação de serviços, culpa exclusiva da vítima e ocorrência de fortuito externo, requerendo a reforma integral da decisão.

**II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO**

2. Há três questões em discussão: (i) definir se é cabível a denunciação da lide ou formação de litisconsórcio necessário com os fraudadores; (ii) verificar se demonstrada a falha na prestação de serviços pelo réu; e (iii) avaliar a existência de dano moral indenizável.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. Inexistência de litisconsórcio passivo necessário com os supostos fraudadores. A jurisprudência é pacífica no sentido de que, em ações indenizatórias por fraude bancária, ainda que identificados os beneficiários diretos da prática ilícita, inexistente litisconsórcio passivo necessário com a instituição financeira.

4. Denunciação da lide. Vedação no artigo 88 do Código de Defesa do Consumidor.

5. Inexistência de falha na prestação do serviço. Extratos bancários revelam intensa movimentação financeira pela autora, com operações compatíveis com o empréstimo contratado e com transferências de valores significativos, inexistindo indicativo de transação atípica que impusesse bloqueio ou mecanismo adicional de segurança.

6. Autora não esclarece de forma consistente a dinâmica do



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

golpe, apresentando versão divergente daquela registrada no boletim de ocorrência, especialmente quanto à suposta ligação telefônica do “falso funcionário”.

7. Não há evidências de vazamento de dados sigilosos pela instituição financeira e tampouco de que terceiros tenham acessado a conta da autora sem sua colaboração, sendo pouco plausível que fraudadores tivessem acesso a dispositivo, senha, token e IP habitual sem participação da própria vítima.

8. As circunstâncias do caso indicam que as transações foram realizadas pela própria autora ou por ela permitidas, que possivelmente se arrependeu do negócio celebrado posteriormente.

**IV. DISPOSITIVO**

9. Apelação cível conhecida e provida.

*Dispositivos relevantes citados:* CPC, arts. 125, II, e 1.010; CDC, art. 88.

*Jurisprudência relevante citada:* STJ, REsp n. 2.052.228/DF.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou procedente a pretensão da parte autora para *I) DECLARAR inexistentes as transações não reconhecidas pela autora, melhor descritas na exordial; II) CONDENAR o requerido ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, com termo inicial da data da sentença e com juros de 1% ao mês a contar da data da citação.*

Sucumbente, o requerido foi condenado, ainda, *ao pagamento das custas e despesas processuais, e com honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor atualizado do benefício econômico obtido (soma das condenações expressas nos itens I e II supra).*

Recorre o banco réu. Preliminarmente, arguiu a necessidade de denunciação da lide, com a integração do polo passivo pelo beneficiário do valor contestado. Quanto ao mérito, alegou que a apelada foi induzida em erro por terceiros e realizou transferências a partir de sua conta; que não houve falha na prestação de serviços, mas sim culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros; que a narrativa demonstra que a apelada foi vítima do golpe do falso



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

funcionário; que a apelada reconheceu, na inicial, que acabou por colaborar para que o dano ocorresse; que não houve nenhum acesso suspeito na conta da apelada, sendo que todas as transações foram realizadas mediante acesso do IP habitual e com validação do token e senha pessoal; que não houve qualquer anormalidade nas operações contestadas, que pudesse trazer suspeitas ao banco; que está configurado o fortuito externo, devendo ser afastada a responsabilidade do apelante; que o empréstimo foi regularmente contratado pela autora, por meio de verificação do token e senha pessoal, e a quantia respectiva foi disponibilizada em sua conta bancária; que a transação via PIX foi realizada mediante o cumprimento das mesmas etapas de segurança; e que não houve dano moral. Requer, portanto, a anulação da sentença ou a sua reforma, a fim de que o pedido inicial seja julgado totalmente improcedente.

Foram apresentadas contrarrazões, com alegação de ofensa ao princípio da dialeticidade (fls. 317/342).

O recurso é tempestivo e há comprovação do preparo.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 359).

É o relatório.

Afasto, de início, a arguição de ausência de dialeticidade recursal apresentada nas contrarrazões.

Isto porque, nas razões recursais, está claro o inconformismo do apelante, com especificação dos pontos da sentença impugnados, tendo sido cumprido o disposto no artigo 1.010 do CPC.

Também não procede a alegação do apelante, quanto à necessidade de formação de litisconsórcio passivo com os supostos fraudadores.

A jurisprudência é pacífica no sentido de que, em ações indenizatórias por fraude bancária, ainda que identificados os beneficiários diretos da prática ilícita, inexistente litisconsórcio passivo necessário com a instituição financeira.

Isso porque a relação jurídica entre consumidor e banco é autônoma e suficiente para o deslinde da controvérsia, cabendo à instituição, em caso de eventual condenação, valer-se do direito de regresso contra o terceiro



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

que entender responsável, não se justificando impor ao consumidor a necessidade de demandar simultaneamente todos os envolvidos.

Igualmente não merece acolhimento o pedido de denunciação à lide.

O artigo 125, II, do CPC não se aplica às relações de consumo, vez que o artigo 88 do CDC veda expressamente a denunciação à lide nesses casos, justamente para evitar tumulto processual e garantir maior efetividade à tutela do consumidor.

Assim, eventual pretensão regressiva deverá ser deduzida em ação própria, não sendo possível sua discussão no presente feito.

Superadas essas questões, passo ao exame do mérito recursal.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com pedido de indenização por dano moral, em que se objetiva o cancelamento de empréstimo no valor de R\$ 114.000,00, a restituição das parcelas já descontadas; a declaração da inexigibilidade da quantia de R\$ 48.600,00, transferida indevidamente via PIX para terceiro estelionatário, e a fixação de indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00.

Narra a parte autora ser correntista da instituição ré e que, no dia 24/05/2023, recebeu ligação telefônica de número vinculado à central de atendimento do Banco Itaú, e que o suposto atendente *possuía todos os dados bancários da Autora, como o número de sua agência e conta bancária* (fls. 02).

Prosseguiu dizendo que o atendente informou que *o motivo da ligação seria para confirmar uma solicitação de empréstimo pessoal, no valor de R\$ 114.000,00 (cento e quatorze mil reais)*, oportunidade em que a autora teria negado a contratação do empréstimo e foi orientada a *acessar sua conta pelo aplicativo do banco para formalizar o cancelamento da operação* (fls. 03).

Ao acessar o aplicativo, disse ter se surpreendido com o valor de R\$ 114.000,00 já creditado em sua conta e com a existência de uma transferência, via PIX, no valor de R\$ 48.600,00, para a conta de terceiro (Danilo Brito Rocha, CNPJ nº 36.152.025/0001-58). Asseverou não ter contratado referido



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

empréstimo e não ter autorizado referida transferência. Por fim, afirmou ser evidente a natureza fraudulenta das operações, pois totalmente desconexas em relação ao seu perfil de consumo (fls. 04).

Citada, a instituição financeira defendeu a regularidade das transações eletrônicas, na medida em que foram realizadas por meio do IP habitual do cliente e verificação do “itoken” e senha pessoal. Asseverou que a parte autora foi vítima do denominado golpe do falso funcionário e que não há prova de que o golpista estava de posse de seus dados pessoais.

Por primeiro, consigno que foi deferida a tutela de urgência a fls. 51/52, em 8/8/2023, com determinação para suspensão da cobrança das parcelas do empréstimo, tendo sido ordenado, ainda, que a autora depositasse em juízo o valor da parte do empréstimo não transferida ao terceiro.

E o depósito judicial do valor de R\$ 65.400,00 está a fls. 71/72, feito em 11/8/2023.

Prosseguindo, as peculiaridades da demanda evidenciam que **não houve** falha no dever de segurança imputável à instituição financeira.

Não se olvida que acerca da questão da verificação do perfil do consumidor, o C. Superior Tribunal de Justiça já decidiu que o *dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores, desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira.* (REsp n.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

2.052.228/DF, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 12/9/2023, DJe de 15/9/2023).

No caso em exame, contudo, não é possível afirmar que a contratação do empréstimo de R\$ 114.000,00 e o envio de PIX no valor de R\$ 48.600,00 consubstanciem operações que destoam do padrão de consumo da correntista.

Em verdade, os extratos apresentados a fls. 151/163, relativos à conta corrente da autora, revelam a existência de intensa movimentação de recursos antes da obtenção do empréstimo, havendo diversas operações de recebimento e envio de valores todos os meses (PIX, depósito em dinheiro e a título de "remuneração/salário").

Além disso, a autora deixou de esclarecer motivo de ter ocorrido a alteração do uso de sua conta após a obtenção do empréstimo em 24 de maio de 2023 (fls. 161), pois a partir de então cessaram as frequentes transferências via Pix, o saldo do empréstimo, após a transferência via Pix para Danilo, foi aplicado (APLIC AUT MAIS) e somente constam o débito do financiamento imobiliário e em julho outras transferências via Pix para o Gabriel (fls. 162/163).

Nem mesmo a operação de mútuo poderia ser considerada como destoante de seu perfil, isto porque, de acordo com os mesmos extratos, é possível verificar que a autora possui um financiamento imobiliário vigente, com parcelas em valor superior a R\$ 5.000,00.

Cumprido destacar, outrossim, que a narrativa apresentada na petição inicial é divergente daquela prestada perante a autoridade policial (boletim de ocorrência – fls. 42/44), **ocasião em que foi omitida a suposta ligação recebida do falso funcionário do banco.**

*Confira-se: Comparece a vítima noticiando que é correntista do banco Itau agência nº: 3795, conta corrente nº: 06834-9 e na data de 24/05/2023 por volta das 16:00 fora creditado em sua conta corrente um empréstimo de R\$114.000,00 e em seguida foi realizado um Pix no valor de R\$48.600,00 para a conta de Danilo Pinto Rocha, CNPJ 36.152.025/0001-58,*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

*banco Santander, 11-97740-9038. Ressalta que referidas transações bancárias não são reconhecidas pela vítima. E que a citada conta corrente da vítima é de seu uso exclusivo, não sendo permitido a outra pessoa a movimentá-la, pois só a vítima possui as senhas bancárias e por isso acredita ter sido vítima de estelionato.*

Do mesmo modo, não há nenhuma evidência de que teriam sido empregadas informações pessoais dela na tentativa de ludibriá-la e, por consequência, convencê-la a seguir as instruções fornecidas pelo suposto falso funcionário, ainda mais se se considerar que a autora se qualifica como advogada (fls. 29).

Não é crível, outrossim, até porque não é essa a prática que se verifica nas inúmeras ações judiciais envolvendo fraudes bancárias, que os criminosos conseguiram acessar a conta bancária da autora, contratar um empréstimo e realizar um PIX, **sem a contribuição, mínima que fosse, da própria vítima.**

Se fosse assim tão comum a violação de uma conta bancária, é certo que a insegurança abalaria de forma generalizada toda a população e comprometeria drasticamente a utilização das plataformas digitais para a realização de operações financeiras.

Não se olvida que fraudes podem ocorrer e que, por vezes, as instituições financeiras falham na prestação de seus serviços.

Contudo, o caso dos autos não traz nenhum elemento seguro de que tenha havido vazamento dos dados pessoais e sigilosos da autora e tampouco há detalhes acerca do diálogo mantido com suposto falso funcionário.

Chama atenção, ainda, o fato de que somente um PIX (no valor de R\$ 48.600,00) tenha sido realizado após a concessão do empréstimo (no valor de R\$ 114.000,00), ou seja, os fraudadores teriam deixado sob a posse da autora a quantia de R\$ 65.400,00, o que é bastante incomum nesses casos.

Diante das circunstâncias acima destacadas, conclui-se que a contratação do empréstimo e a transferência PIX foram realizadas pela própria autora ou que ela tenha permitido que terceiro fizesse e que, possivelmente, veio a se arrepender, por motivo ignorado, do negócio celebrado.



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

Nesse passo, impõe-se a reforma da sentença, vez que improcede o pedido inicial, devendo ser levantado pela autora o valor depositado em conta judicial.

Ante o exposto, **(i)** voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso para julgar improcedente o pedido inicial, revogando a tutela de urgência outrora concedida; e **(ii)** com o resultado do julgamento, inverte-se o ônus sucumbencial, devendo a autora suportar as custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, que fixo em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Regina Aparecida Caro Gonçalves  
Relatora