



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000213519

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1161846-63.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada/apelante LARISSA HAMADA HIRATA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso da autora V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente) E HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO.

São Paulo, 13 de março de 2026.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N ° 2355

APELANTE/ APELADO: Itaú Unibanco S.A.

APELADA/ APELANTE: Larissa Hamada Hirata

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS.

I. Caso em Exame

1. A autora alega que transações fraudulentas foram realizadas em sua conta bancária enquanto estava na Austrália, sem seu conhecimento. O banco defende a legitimidade das transações, realizadas com credenciais de segurança da autora e geolocalização coincidente com seu paradeiro.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha na prestação do serviço bancário que justifique a responsabilidade do banco pelas transações contestadas.

III. Razões de Decidir

3. A responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação de serviços é objetiva, mas pode ser afastada se comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

4. As transações foram realizadas com o dispositivo e credenciais da autora, sem evidência de falha no sistema de segurança do banco. A ausência de comunicação de furto ou roubo do aparelho e a geolocalização coincidente indicam culpa exclusiva da autora.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso de apelação da autora desprovido e recurso do réu provido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do banco pode ser afastada por culpa exclusiva do consumidor.

2. A utilização de credenciais pessoais e intransferíveis afasta a responsabilidade do banco na ausência de prova de falha no sistema.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º.

Código de Processo Civil, art. 85, § 2º e § 3º.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1024365-52.2024.8.26.0005, Rel. Wilson Julio Zanluqui, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 10.02.2026.

TJSP, Apelação Cível 1009544-78.2023.8.26.0037, Rel. Henrique Rodriguero Clavisio, 18ª Câmara de Direito Privado, j. 07.10.2025.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação e adesivo interpostos contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de indenização por danos materiais e morais movida por Larissa Hamada Hirata em face de Itaú Unibanco S.A.

Na origem, o juízo condenou a instituição financeira ao ressarcimento de R\$ 16.600,00 a título de danos materiais, decorrentes de transações fraudulentas, mas indeferiu o pleito de danos morais, fixando a sucumbência recíproca.

A autora narra que, enquanto realizava um curso na Austrália em setembro de 2023, sua conta corrente foi alvo de operações atípicas, incluindo resgates de investimentos e transferências via PIX para terceiros desconhecidos. Sustenta que, apesar de estar em posse de seu celular e senhas, o banco falhou ao permitir movimentações vultosas que destoavam completamente de seu perfil de consumo, especialmente em favor de empresas inativas. Em contrapartida, o Banco Réu defende a legitimidade das operações, alegando que foram validadas por *iToken* em aparelho habitual da cliente, com geolocalização compatível com o país onde ela se encontrava, arguindo ainda que a demora no ajuizamento da ação feriu o dever de mitigar o próprio prejuízo.

Ao proferir a sentença, a magistrada de primeiro grau optou pelo julgamento antecipado da lide, rejeitando o pedido de prova oral formulado pelo banco por considerá-lo inócuo frente à necessidade de prova técnica sobre a segurança do sistema. No mérito, aplicou a responsabilidade objetiva por fortuito interno (Súmula 479 do STJ), entendendo que os documentos trazidos pelo banco eram unilaterais e insuficientes para afastar a evidência de fraude. Considerou que o prejuízo foi estritamente patrimonial, negando a indenização extrapatrimonial e rejeitando os embargos de declaração opostos pela autora.

Em suas razões de apelação, o Banco Itaú argui, preliminarmente, o cerceamento de defesa ante o indeferimento da prova oral e a falta de perícia. No

mérito, reitera a tese de regularidade das transações e ausência de falha no serviço.

A autora, em recurso adesivo, busca a reforma do julgado para que sejam fixados danos morais —sob o argumento de que estes seriam *in re ipsa*— e para que a sucumbência seja atribuída exclusivamente ao banco, em atenção ao princípio da causalidade. Ambos os recursos foram contrarrazoados e contam com o preparo devidamente recolhido.

Contrarrazões recíprocas apresentadas, fls. 254/276 e 294/301.

Recursos tempestivos e preparados (fls. 249/250 e 289/290).

É o relatório.

Inicialmente, analiso a preliminar de cerceamento de defesa arguida pelo réu em seu recurso de apelação (fls. 237).

Alega que o indeferimento da prova oral, consistente no depoimento pessoal da autora, configurou cerceamento de defesa, sendo tal prova imprescindível para o esclarecimento dos fatos. Inobstante fosse interessante o esclarecimento pela autora de investimentos em criptomoedas e saques constantes de sua conta e transferências que não foram reclamadas; anoto que o r. Juízo de primeiro grau, ao proferir a decisão de fls. 209, entendeu por bem indeferir o pedido de produção de prova oral, argumentando que "*o depoimento pessoal da vítima em nada contribuiria para elucidar se houve quebra de segurança, acesso remoto indevido ou outra vulnerabilidade no sistema do réu, sendo a prova pericial técnica, o meio adequado para tal fim, cujo ônus recai sobre a instituição financeira*".

É cediço que o juiz é o destinatário da prova, incumbindo-lhe a direção do processo com liberdade para determinar as provas necessárias à instrução do feito, bem como para indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias, conforme preceituam os artigos 370 e 371 do Código de Processo Civil.

A discricionariedade do magistrado na condução da fase instrutória não se confunde com cerceamento de defesa, desde que a decisão esteja fundamentada e que os elementos já constantes dos autos sejam suficientes para o seu convencimento. No caso em tela, a própria sentença reconheceu que a matéria era



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preponderantemente de direito e que a prova documental era suficiente para o deslinde da causa.

O depoimento pessoal da autora, de fato, teria um caráter limitado para elucidar questões técnicas complexas de segurança bancária, que exigem conhecimento especializado. Assim, a recusa da produção da prova oral, nos moldes em que solicitada pelo réu, não se revela como cerceamento de defesa, pois o cerne da controvérsia reside na análise da robustez e autenticidade das operações sob a perspectiva dos sistemas de segurança do banco, o que seria objeto de prova técnica, e não do mero relato da autora. Portanto, a preliminar de cerceamento de defesa deve ser afastada.

Passando à análise do mérito dos recursos, convém, por sua relevância, examinar primeiramente os argumentos trazidos pelo réu em seu recurso de apelação, que buscam a improcedência total dos pedidos iniciais, para, em seguida, apreciar o recurso adesivo da autora.

O cerne da controvérsia reside na imputação de falha na prestação do serviço bancário pelo réu, que teria permitido a realização de transações fraudulentas na conta da autora. Ela sustenta que não realizou as operações, pois estava na Austrália, e que os valores foram subtraídos indevidamente. O banco, por sua vez, defende a legitimidade das transações, destacando que foram realizadas com o uso de credenciais de segurança da autora e que a geolocalização do aparelho coincidia com o paradeiro dela.

É incontroverso que a relação jurídica entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, conforme a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça.

A responsabilidade do fornecedor por defeitos na prestação de serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o que significa que o banco responde, independentemente de culpa, pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de seus serviços. A Súmula 479 do STJ, por sua vez, estabelece 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". Essa responsabilidade pode ser afastada caso o fornecedor comprove a ocorrência de uma das excludentes previstas no § 3º do artigo 14 do CDC, a saber, a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

No presente caso, o banco trouxe aos autos elementos que indicam que as transações foram realizadas por meio do aparelho da própria requerente, com a utilização de senhas e iToken, e que a geolocalização do dispositivo móvel correspondia ao local onde a ela se encontrava. De acordo com a documentação anexada à contestação (fls. 88/90), as transações foram efetivadas via *bankline*, através do canal "internet 30 horas", por meio de um dispositivo móvel de uso habitual (ID PFWW3N4W9FW98ZG0 – IOS iphone 12,5) da autora, devidamente cadastrado e habilitado.

A concretização dessas operações exigiu a digitação da agência e conta, da senha eletrônica, a validação do iToken (que gera senhas temporárias e únicas a cada 30 segundos) e a digitação da senha do cartão. Tais procedimentos configuram barreiras de segurança robustas que, para serem transpostas, demandam o conhecimento de dados sensíveis e intransferíveis, que seriam de domínio exclusivo da requerente.

Lado outro, em sua petição inicial e réplica, embora alegue não ter realizado as transações e que sequer estava no Brasil no momento em que ocorreram, afirmou que "*não teve o celular, nem o cartão furtado e, muito menos, forneceu a senha do aplicativo do banco para ninguém*". Esta declaração é crucial, pois, se o aparelho não foi subtraído e as senhas não foram fornecidas, a única conclusão lógica, em face da comprovação de que as transações partiram do dispositivo da autora e com suas credenciais de segurança, é a de que ela própria realizou as operações ou agiu com extrema negligência na guarda de seus dados.

A geolocalização fornecida pelo banco (fls. 89), que indica a Austrália como local de origem das transações, corrobora a tese de que o dispositivo estava sob a posse da apelada, naquele momento.

A alegação da autora de que os documentos do banco são "provas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

unilaterais, insuficientes e tecnicamente inconsistentes" e que as telas de planilhas Excel são facilmente manipuláveis não foi acompanhada de elementos concretos que infirmassem a veracidade e a integridade desses registros. Embora a documentação interna de uma empresa possa ser vista com reservas, no contexto de uma operação bancária que exige múltiplas etapas de autenticação, a ausência de um relato consistente sobre como suas credenciais foram comprometidas (já que não houve furto ou roubo do aparelho, nem fornecimento de senha) fragiliza sua tese de fraude externa sem qualquer participação sua.

A mera afirmação de ininteligibilidade de algumas imagens também não é suficiente para desconsiderar a totalidade dos registros, especialmente quando o réu detalha os passos de segurança e as informações contidas em outros trechos dos documentos.

A parte autora argumentou a atipicidade das transações, citando o fato de terem sido realizadas para contas sem histórico de relacionamento e para uma empresa "baixada" na Receita Federal (RZ SERVIÇOS). No entanto, o banco, ao analisar o perfil da cliente, alegou que as transações se mostravam dentro do padrão de uso da conta, com valores semelhantes aos já realizados pela própria requerente, mencionando, inclusive, transações de resgate de investimentos no mesmo dia 18/09/2023, nos mesmos moldes, além de ter transferências via PIX pela modalidade de QRs code.

O extrato bancário (fls. 176/178) corrobora a existência de resgates e transferências anteriores realizadas pela autora, ainda que para outros destinatários. A Resolução BACEN nº 172/2021 permite que as instituições financeiras oportunizem a alteração dos limites transacionais, e o réu assegurou que não houve extrapolação dos limites, inclusive dos limites noturnos, que são diferenciados para combate a fraudes.

A jurisprudência, inclusive do Tribunal de Justiça de São Paulo, já se posicionou no sentido de que não é obrigação do banco bloquear transações dentro dos limites do correntista, ainda que estas fujam do perfil usual, tratando-se de liberalidade e não de vinculação obrigatória.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. "GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO". SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. MANUTENÇÃO. 1. RESPONSABILIDADE CIVIL. Fraude perpetrada mediante engenharia social. Autor que, induzido a erro por terceiros, realiza contratação de empréstimo e transferências bancárias voluntariamente, validando as operações através de senha pessoal e dispositivo de segurança (token/biometria) instalado em aparelho habitual. Ausência de falha no serviço bancário. 2. FORTUITO EXTERNO. Configuração da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor (culpa exclusiva da vítima e de terceiro). Acesso a dados cadastrais básicos pelos estelionatários que não implica, por si só, vazamento de dados sigilosos pelas rés ou nexos causal com o dano, dada a necessidade das credenciais de uso pessoal para a movimentação financeira. Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ. 3. DEVER DE SEGURANÇA E PERFIL DE CONSUMO. A análise do perfil transacional é ferramenta auxiliar que não se sobrepõe à validação inequívoca realizada pelo titular da conta mediante múltiplos fatores de autenticação. Inexistência de dever da instituição financeira de bloquear transações formalmente perfeitas e autenticadas pelo cliente, sob pena de ingerência indevida na livre disposição patrimonial. 4. ÔNUS DA PROVA. Inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII, CDC) que não é automática. Instituições financeiras que se desincumbiram do ônus de comprovar a regularidade formal e técnica das transações (art.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

373, II, CPC). 5. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Afastada a falha na prestação do serviço e rompido o nexo de causalidade, não há dever de indenizar. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1024365-52.2024.8.26.0005; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/02/2026; Data de Registro: 10/02/2026).

A alegação de que a geolocalização e o IP podem ser manipulados por *malwares* ou *trojans*, embora tecnicamente possível, não foi comprovada no caso concreto. A apelada não trouxe qualquer laudo técnico ou elemento que demonstrasse a invasão de seu aparelho ou o uso indevido de suas credenciais por terceiros mal-intencionados, sem qualquer culpa sua.

A Resolução nº 4.893/2021 do Banco Central impõe às instituições financeiras o dever de adotar mecanismos preventivos, mas a responsabilidade pelo risco digital recai sobre o fornecedor apenas quando há falha em seu sistema de segurança ou quando a fraude não pode ser atribuída à negligência do consumidor. No presente caso, os elementos dos autos apontam para a autoria ou a contribuição da própria autora para a efetivação das transações. A simples coincidência técnica entre a origem das operações e o seu paradeiro, somada à ausência de comunicação de furto/roubo do aparelho ou de suas credenciais, é um forte indicativo de que a falha reside na esfera de responsabilidade da correntista.

Desse modo, a situação se amolda à hipótese de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, configurando um fortuito externo que rompe o nexo de causalidade entre a conduta do banco e o dano sofrido. O uso das credenciais e do dispositivo da própria autora para realizar as transações, ainda que para uma empresa "baixada" (o que pode indicar um golpe de engenharia social ou a atuação da própria requerente em negócio de risco), não pode ser imputado como falha de segurança do sistema bancário, que validou as operações com base nos dados fornecidos pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

cliente. O banco cumpriu seu dever de segurança ao exigir as múltiplas autenticações.

A responsabilidade por eventuais prejuízos decorrentes de golpes de engenharia social, em que o próprio cliente, por ação ou omissão, permite o acesso de terceiros às suas credenciais, deve recair sobre o consumidor que age com negligência na guarda de suas informações, conforme tem entendido a jurisprudência, que distingue o fortuito interno (falha do banco) do fortuito externo (ação da vítima ou de terceiro sem relação com o risco da atividade bancária, como a quebra do dever de sigilo e guarda de senhas pelo cliente).

Nesse sentido:

Apelação – Ação indenizatória – Transações em conta corrente não reconhecidas – Empréstimo, seguido de transferências bancárias – 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, parágrafo único, do Código Civil – Negligência do réu – 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 – Suposta conduta negligente que não é causa ou concausa eficiente para o resultado – Evento danoso que extrapola os limites da relação objetiva – Peculiaridade – Singularidade relativa à questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pelo demandante que explicita assunção de risco – Uso de senha pessoal e intransferível, e validação através de fatores de autenticação – Fragilização do sistema de segurança e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – "Golpe do resgate de pontos de programa de fidelidade" – Descumprimento do dever de cautela pelo titular da conta, com a adoção de posturas incompatíveis com

as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Inocorrência de fortuito interno – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do demandado – Eventual análise do perfil do correntista – Mera liberalidade do fornecedor – Inexistência de vinculação ou obrigação nesse sentido – Falha na prestação de serviços não constatada – Improcedência dos pedidos – Sentença mantida, com majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais – Artigo 252 do RITJ/SP c/c artigo 23 do Assento Regimental nº 562/2017. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1009544-78.2023.8.26.0037; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/10/2025; Data de Registro: 07/10/2025).

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. OPERAÇÕES BANCÁRIAS CONTESTADAS. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL E TRANSFERÊNCIAS VIA PIX. RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, caput, do CDC. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Possibilidade de afastamento da responsabilidade do fornecedor pela prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). OPERAÇÕES REALIZADAS MEDIANTE SENHA E TOKEN. Contratação de empréstimo e transferências PIX realizadas por meio de acesso ao aplicativo/internet banking

com utilização de senha pessoal e token de segurança do correntista. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA FRAUDE. Boletim de Ocorrência de conteúdo genérico, sem elementos concretos que evidenciem invasão de sistema, phishing ou comprometimento da segurança do serviço bancário. Inexistência de fortuito interno. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A utilização de credenciais pessoais e intransferíveis (senha e token) pressupõe a realização das operações pelo próprio titular da conta ou por terceiro que as obteve por negligência ou facilitação do correntista, configurando excludente de responsabilidade. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. Entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal de Justiça no sentido de que o uso de senha pessoal e token afasta a responsabilidade do banco, em caso de ausência de prova de falha no sistema. REFORMA DA SENTENÇA. Inexistência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo de causalidade. Improcedência dos pedidos de declaração de inexistência do débito e de indenização por danos materiais e morais. SUCUMBÊNCIA. Inversão do ônus. Condenação do Apelado ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, observada a suspensão da exigibilidade em razão da justiça gratuita (art. 98, § 3º, do CPC). RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020462-95.2023.8.26.0020; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/11/2025; Data de Registro: 25/11/2025).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E

TRANSFERÊNCIA DE VALORES (TED/PIX) MEDIANTE FRAUDE. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. FORTUITO EXTERNO E CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. O evento danoso não decorreu de falha na segurança interna do Banco (fortuito interno - Súmula 479 do STJ), mas sim da conduta negligente da própria consumidora sendo o empréstimo e transferência realizados mediante uso de senha pessoal e dispositivo cadastrado. Configuração de Fortuito Externo e Culpa Exclusiva da Vítima/Consumidora, na forma do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). RELAÇÃO DE CONSUMO. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e Súmula 297 do STJ. Responsabilidade objetiva da instituição financeira, nos termos do art. 14, caput, do CDC. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE. Possibilidade de afastamento da responsabilidade do fornecedor pela prova de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, II, do CDC). OPERAÇÕES REALIZADAS MEDIANTE SENHA E TOKEN. Contratação de empréstimo e transferências PIX realizadas por meio de acesso ao aplicativo/internet banking com utilização de senha pessoal e token de segurança do correntista. AUSÊNCIA DE PROVA MÍNIMA DA FRAUDE. Boletim de Ocorrência de conteúdo genérico, sem elementos concretos que evidenciem invasão de sistema, phishing ou comprometimento da segurança do serviço bancário. Inexistência de fortuito interno. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA/TERCEIRO. A utilização de credenciais pessoais e intransferíveis (senha e token) pressupõe a realização das operações pelo próprio titular da

conta ou por terceiro que as obteve por negligência ou facilitação do correntista, configurando excludente de responsabilidade. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS. Entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça e deste Egrégio Tribunal de Justiça no sentido de que o uso de senha pessoal e token afasta a responsabilidade do banco, em caso de ausência de prova de falha no sistema. SENTENÇA MANTIDA. Inexistência de falha na prestação do serviço. Rompimento do nexo de causalidade. Improcedência dos pedidos de declaração de inexistência do débito e de indenização por danos materiais e morais. RECURSO NEGADO. (TJSP; Apelação Cível 1047750-51.2024.8.26.0224; Relator (a): Wilson Julio Zanluqui; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/01/2026; Data de Registro: 27/01/2026).

APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débitos c/c Indenização por Dano Moral. Sentença de improcedência dos pedidos. Insurgência do Autor. DESACOLHIMENTO. Cliente vítima do denominado 'golpe da falsa central'. Aplicação da legislação consumerista não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações respectivas, o que não ocorreu no caso. Banco demonstrou por telas sistêmicas que foi o próprio correntista que realizou as operações. Ausência de impugnação específica de tal realidade em réplica. Razões recursais que tangenciam a violação ao princípio da dialeticidade, pois também nada se tratou a respeito. Autor que não apresentou documentação suficiente para demonstrar que as movimentações destoaram do seu perfil de utilização da conta corrente. Extrato relativo a apenas quatro meses, do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qual se pode observar resgates de investimento e transações em valores consideráveis. Culpa exclusiva da vítima e de terceiros a impor a incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, II do CDC. SENTENÇA MANTIDA (RITJSP, art. 252) com majoração dos honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11). RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003617-02.2024.8.26.0004; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026).

Considerando que as transações foram realizadas utilizando o dispositivo e as credenciais de segurança da autora, que a geolocalização apontava para o local onde ela se encontrava, e que ela não alegou furto ou roubo de seu aparelho, nem demonstrou falha intrínseca e invencível do sistema de segurança do banco que permitisse a fraude sem sua colaboração, conclui-se que não houve falha na prestação do serviço por parte do Itaú Unibanco S.A. ao processar as operações. A responsabilidade pelos danos, neste cenário, é exclusiva da própria autora ou de terceiro a quem, por negligência dela, foram repassadas as credenciais. A comprovação da regularidade das operações pelo réu, nos termos acima expostos, é suficiente para afastar sua responsabilidade objetiva.

Consequentemente, sendo improcedentes os pedidos de indenização por danos materiais, resta prejudicada a análise do recurso adesivo quanto à concessão de danos morais *in re ipsa* e à alteração da sucumbência. Inexistindo ato ilícito ou falha na prestação do serviço imputável ao banco, não há dever de indenizar, seja a título material ou moral. A improcedência total da demanda é a medida que se impõe.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pela Autora e **DOU PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto pelo Réu, reformando-se integralmente a r. sentença de primeiro grau para julgar improcedentes todos os pedidos formulados na petição inicial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão da sucumbência integral, condena-se a autora, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do réu, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, observada a condição suspensiva de exigibilidade caso a Autora seja beneficiária da justiça gratuita, nos termos do artigo 98, § 3º, do mesmo diploma legal.

WILSON JULIO ZANLUQUI

Relator