



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000213513**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1175218-79.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ELIZABETH AVIVA MULLER.

**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. 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

**Apelação nº 1175218-79.2024.8.26.0100**

**Comarca:** São Paulo – 41ª Vara Central Cível

**Apelante:** Itaú Unibanco S/A

**Apelado:** Elizabeth Aviva Muller

**Juiz de Primeiro Grau:** Marcelo Augusto Oliveira

**VOTO nº 2.688**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Procedência do pedido. Reforma. Autora foi vítima do golpe do 'falso funcionário', que lhe acarretou um prejuízo material de R\$ 43.484,12. Pretensão de reconhecimento de ressarcimento dos valores subtraídos. Impossibilidade. Culpa exclusiva da consumidora ou de terceiros. Configuração de fortuito externo. Exclusão da responsabilidade objetiva do réu. Inexistência de falha na prestação dos serviços capaz de gerar responsabilização pelos prejuízos reclamados. Inteligência do art. 14, § 3º, inc. II, do CDC. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por Itaú Unibanco S/A contra a r. sentença de fls. 158/165, que julgou procedente a ação de reparação de danos materiais e morais.

Inconformado, apela o réu alegando, em síntese, que a excludente de culpa exclusiva da vítima deve ser aplicada, pois a conta não foi movimentada por terceiros, tendo sido a própria autora, mediante os devidos dispositivos de segurança, que realizou as transações.

Afirma que a autora realizou as operações solicitadas pelo golpista, visualizou nome estranho/desconhecido do favorecido na confirmação do pagamento, digitou a senha do cartão - que também é de uso pessoal e intransferível, validou as

transações com o *iToken* e concluiu as operações. Menciona que houve nítida negligência, decisiva para a ocorrência do golpe, não podendo se admitir que, mesmo agindo totalmente contra o senso comum e o mínimo cuidado esperado, a autora atribua seus prejuízos ao banco, que apenas cumpriu com seu dever contratual, recepcionando transações legítimas feitas pelo próprio cliente. Salaria a ausência de falha na prestação dos serviços, razão pela qual a r. sentença deve ser reformada. Por fim, requer o provimento do recurso (fls. 169/179).

Regularmente processada, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 186/203).

É o relatório.

O recurso merece provimento.

Depreende-se dos autos que a autora, ora apelada, recebeu ligação telefônica, em 26/06/2024, cujo interlocutor afirmou ser funcionário do réu, ora apelante, que informou que a conta bancária da apelada sofria risco de fraude iminente e repassou orientações para evitar o suposto golpe.

Por sua vez, a apelada seguiu os procedimentos informados pelo suposto funcionário e acabou sendo vítima de fraude, que lhe acarretou um prejuízo material de R\$ 43.484,12.

Com efeito, a relação jurídica travada entre as partes é de consumo, aplicando-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor, sobretudo no que tange à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora, nos termos dos arts. 4º, I, e 6º, VIII, do mesmo Codex.

Porém, a mesma norma estabelece causas excludentes de responsabilidade, como a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, tese que



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

melhor se coaduna com a hipótese dos autos, já que não houve falha na prestação do serviços, mas configuração de fortuito externo.

Isso porque é incontroverso que a apelada foi vítima de crime, tendo sido induzida a realizar procedimentos que permitiram o acesso de golpistas a sua conta bancária mantida junto ao apelante.

É dizer, houve culpa exclusiva da apelada, que seguiu as orientações dos fraudadores, daí porque não há falar em má prestação do serviço bancário, mas sim em conduta negligente, que, aliás, foi fundamental para a prática da fraude, incidindo a excludente prevista no art. 14, § 3º, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse contexto, ocorreu fortuito externo à atividade da instituição financeira, sobre a qual não detém controle, de forma que se afasta a sua responsabilidade objetiva e a teoria do risco da atividade, não se amoldando ao disposto na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

No tocante à obrigatoriedade de análise do 'perfil' do correntista, é de rigor reconhecer que não existe regra legal e o Judiciário não pode impor às instituições financeiras a obrigação de averiguar toda e qualquer movimentação bancária e bloquear aquelas que não se adequem ao seu 'perfil', até por violar direito do correntista, explicitando prática abusiva.

Consequentemente, inexistente o ato ilícito necessário para a configuração do dever de indenizar por danos materiais ou morais.

No mesmo sentido é a jurisprudência desta Colenda Câmara:

*“Indenização por danos materiais e morais – Conta bancária – Transações mediante fraude – ‘Golpe da Falsa*

*Central de Atendimento' – Cerceamento de defesa – Inocorrência – Princípio da persuasão racional – Artigos 355 e 370 do CPC – Possibilidade de julgamento conforme o estado do processo. Indenização por danos materiais e morais – Conta bancária – Transações mediante fraude – 'Golpe da Falsa Central de Atendimento' – Responsabilidade da instituição bancária – 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) da questão de fato – Prática de ato voluntário próprio pela titular da conta que explicita assunção de risco – Execução de procedimentos, seguindo a instruções de suposto representante do réu – Fato incontroverso – Inobservância do dever de cautela pela titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Suposto vazamento de dados sensíveis que não configura causa direta do dano – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Inaplicabilidade da Súmula 497 do STJ – Inocorrência de 'fortuito interno' – Ausência dos pressupostos de incidência – Artigo 393 do Código Civil – Evento danoso por ação estranha à atividade do réu – Excludente de*

*responsabilidade – Aplicação do artigo 14, §3º, inciso II, do CDC – Ausência de falha na prestação dos serviços – 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 1006554-09.2025.8.26.0405; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/11/2025; Data de Registro: 24/11/2025).*

*“APELAÇÃO. Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Indenização por Danos Materiais e Morais. Sentença de procedência. Insurgência dos Réus. ACOLHIMENTO. Consumidora vítima do denominado 'golpe da falsa central' ou 'golpe do falso funcionário'. Aplicação da legislação consumerista que não proporciona, por si só, imediata procedência da pretensão. Necessidade de esforço processual probatório para conferir verossimilhança às alegações. Inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII) que também reclama plausibilidade, o que não ocorreu na hipótese. Narrativa deduzida na inicial e acervo probatório demonstram que a conduta negligente da vítima foi causa suficiente para a consumação da fraude. Autora que, por ordens de terceiro fraudador, permitiu o acesso remoto ao seu aplicativo da instituição financeira. Ausência de indícios de falha na prestação do serviço dos Réus. Incidência da excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º, inciso II, do CDC. Rompimento do nexo de causalidade. Inexistência de falha na prestação dos serviços dos Réus. SENTENÇA REFORMADA para julgar improcedentes os*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*pedidos deduzidos na inicial e, por consequência, inverter o ônus da sucumbência. RECURSOS PROVIDOS”* (TJSP; Apelação Cível 1012156-82.2023.8.26.0006; Relator (a): Ernani Descó Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).

Em suma, o recurso do apelante deve ser acolhido para julgar improcedente a ação, invertendo-se a sucumbência para condenar a apelada no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% (dez por cento) sobre o valor da causa.

Ficam as partes desde já advertidas de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil. Ademais, considera-se prequestionada a matéria ventilada no recurso, sendo desnecessária a indicação expressa dos dispositivos legais, conforme entendimento consolidado do E. Superior Tribunal de Justiça (AgRg no REsp: 1470626 PE, Rel. Min. HUMBERTO MARTINS, j. 01/03/2016, Segunda Turma, STJ).

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

É como voto.

JÚLIO ZANLUQUI

Relator