



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000187562**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1177679-58.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado GUMERCINDO CORREA DE ALMEIDA MORAES NETO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), JOÃO CARLOS CALMON RIBEIRO E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**NUNCIO THEOPHILO NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**VOTO Nº 29776**

**Apelação Cível** Processos ns.º **1177679-58.2023.8.26.0100** e  
**1021276-37.2023.8.26.0011**

Relator: **NUNCIO THEOPHILO NETO**

Órgão Julgador: **22ª Câmara de Direito Privado**

Apelante: Itaú Unibanco S/A.

Apelados: Gumerindo Correa de Almeida Moraes Neto e Bliv Soluções Urbanas  
de Mobilidade Ltda.

Origem: 5ª Vara Cível do Foro Regional de Jabaquara

Juiz de 1ª Instância: Fábio In Suk Chang

*EMENTA: Direito Privado. Apelação. Indenização por dano material e reparação por abalo moral. Recursos providos.*

*I. Caso em Exame*

*1. Os autores, Gumerindo Correa de Almeida Moraes Neto e Bliv Soluções Urbanas de Mobilidade Ltda., foram vítimas de um golpe conhecido como "golpe da falsa central", onde receberam mensagens de SMS que levaram ao acesso de links fraudulentos, resultando em transações indevidas em suas contas bancárias.*

*II. Questão em Discussão*

*2. A questão em discussão consiste em determinar se houve culpa exclusiva dos autores na facilitação do golpe, eximindo o réu de responsabilidade pelas transações fraudulentas.*

*III. Razões de Decidir*

*3. Os autores contribuíram para o sucesso do golpe ao acessarem links suspeitos, permitindo o controle dos dispositivos e a realização das transações.*

*4. Não há nexo de causalidade entre o serviço bancário prestado pelo réu e o dano sofrido, sendo a culpa exclusiva dos autores.*

*IV. Dispositivo e Tese*

*5. Dá-se provimento aos recursos do réu, invertidos os ônus de sucumbência, com as custas e despesas processuais a cargo dos autores.*

*Tese de julgamento:*

*1. A culpa exclusiva dos autores na facilitação do golpe exime o réu de responsabilidade. 2. Não há nexo de causalidade entre o serviço bancário e o dano sofrido.*

*Legislação Citada:*

*Código Civil, art. 403.*

**Vistos, etc.**

A r. sentença de fls. 347/350 dos autos n. 1021276-37.2023.8.26.0011, cujo relatório fica incorporado, julgou de forma

concomitante parcialmente procedente as pretensões dos autores, Gumercindo Correa de Almeida Moraes Neto nos autos n. 1177679-58.2023.8.26.0100 e Bliv Soluções Urbanas de Mobilidade Ltda. nos autos n. 1021276-37.2023.8.26.0011, de indenização por dano material e reparação por abalo moral ajuizadas contra o réu, condenando-o ao pagamento de R\$ 489.500,00 ao autor pessoa natural e R\$ 110.000,00 à pessoa jurídica, a seu cargo das custas e despesas processuais, os honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor atualizado da condenação.

Inconformado, o réu interpõe recursos de apelação em ambos os autos.

Nos autos n. 1177679-58.2023.8.26.0100 do processo de iniciativa de Gumercindo Correa de Almeida Moraes Neto, a fls. 258/268, aduz que: **I)** o autor "*afirma ter recebido SMS como sendo enviado pelo apelante informando sobre resgate de pontos e trazendo 'link' de acesso*", admitindo que chegou a acessar esse "*link (em que pese ocultá-lo dos autos)*", logo em seguida percebendo "*movimentações na sua conta e na conta pessoal de seu sócio*"; **II)** *in casu*, é inaplicável o perfil de utilização da conta corrente, pois o autor é "*um cliente do segmento Private, de altíssima renda, sendo que os extratos da conta, comprovam que a operação ESTÁ DENTRO DO PERFIL DO CLIENTE*"; **III)** "*não bastasse a operação ter sido realizada pelo próprio representante da apelada através de dispositivo de uso habitual, validação de senha e iToken, o banco, cumprindo com seu dever de segurança, realizou a verificação da situação junto ao cliente, bloqueando a conta preventivamente e questionando a apelada, via SMS, se esta reconhecia a transferência impugnada*"; **IV)** "*a confirmação foi enviada através do mesmo número de celular que o representante da apelada utiliza na assinatura de seus e-mails*"; **V)** "*no momento em que o cliente realizou a operação através da validação de itoken e senhas, em seu próprio celular, devidamente cadastrado junto ao banco, com IP identificado pelo sistema de segurança, resultou em uma transação legítima, restando a instituição financeira prestar o serviço que lhe competia, qual seja: fornecer o crédito desde que esteja dentro do limite contratado*"; **VI)** "*o bloqueio da transação autêntica ensejaria o inadimplemento do contrato pactuado com o consumidor por parte da instituição financeira e, por consequência, estaríamos diante de uma falha na prestação de serviço, privando-o de gozar de seu saldo disponível e contratado, no qual possuía efetivamente a expectativa de usufruir*"; **VII)** "*o que mais se espera do banco? Além de nos autos restar INCONTROVERSO que as transações partiram de dispositivo habitual e validação de iToken e senha, foi demonstrado que ESTÃO*

*DENTRO DO PERFIL DO CLIENTE e que HOUVE CONFIRMAÇÃO DA REGULARIDADE DAS TRANSAÇÕES PELO PRÓPRIO CLIENTE"; VIII) "acerca da possibilidade de preservação do valor parcial de R\$ 151.000,00, o fato foi esclarecido em defesa mas, novamente, não houve sequer análise do ocorrido pelo magistrado 'a quo'. Há prova documental comprovando que o estorno ocorreu pois, após a notificação dos fatos, a Pag Seguro conseguiu preservar parte do montante, realizando a devolução ao cliente"; IX) "o próprio apelado juntou a prova nos autos e, ainda assim INDUZIU O JUÍZO A ERRO ao argumentar que foi o Itaú Unibanco a 'admitir sua culpa'. Infelizmente a atitude temerária deu frutos, na medida que o Juízo 'a quo', que ignorou a prova dos autos, utilizou exatamente tal argumento (falso) para pautar a condenação do banco, o que não se pode admitir, tratando-se de claro error in judicando"; X) estão caracterizadas "as excludentes do artigo 14, parágrafo 3º do CDC", mais a ainda a culpa exclusiva do consumidor, mormente porque "a parte Autora realizou por si mesma todas as validações das transações perante o Itaú, não existindo qualquer irregularidade nessas transações. Ademais, através de todas essas validações, o Itaú sequer teria capacidade e argumentos para que as transações não fossem autorizadas"; XI) ademais, do boletim de ocorrência policial juntado pelo autor apreende-se versão discrepante daquela trazida na petição inicial. "Enquanto em inicial o autor quis fazer crer que recebeu 'ligação suspeita' de alguém se passando por sua gerente e que, 'magicamente' após a ligação verificou transações indevidas em sua conta, no B.O. a narrativa foi de que o autor ACESSOU LINK SUSPEITO E REALIZOU PROCEDIMENTO, sendo que somente após tal fato é que as operações foram concluídas"; e XII) "o golpe narrado pela apelada não foi praticado por funcionários do banco, mas sim por fraudadores que utilizaram de engenheira social e valeram-se da negligência da parte autora, que caiu em enredo totalmente desconexo com o modus operandi adotado por esta Instituição Financeira". Intenta a reforma.*

Nos autos n. 1021276-37.2023.8.26.0011 do processo de iniciativa de Bliv Soluções Urbanas de Mobilidade Ltda., a fls. 361/371, o recurso de apelação reúne os mesmos argumentos, de modo que não serão reproduzidos por apego à objetividade.

Intimados para a finalidade do art. 1.010, § 1º, do CPC, os autores atenderam, apresentando contrarrazões a fls. 361/376 dos autos n. 1177679-58.2023.8.26.0100 e fls. 480/495 dos autos 1021276-37.2023.8.26.0011.

Encaminhados os recursos ao tribunal e distribuídos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ao Des. Hélio Marques de Farias, com assento na 18ª Câmara de Direito Privado, por força da decisão monocrática de n. 35.535, não conheceu do recurso, atribuindo a competência a este relator em razão de prevenção gerada pelo agravo de instrumento n. 2022411-66.2024.8.26.0000 (fls. 384/388).

Inexiste objeção ao julgamento virtual.

***É o necessário a relatar.***

Os recursos tempestivos foram preparados, sendo certo que preenchem os requisitos do art. 1.010 e incisos do CPC.

Conheço, portanto, dos recursos.

A essa altura é incontroverso que no dia 23 de novembro de 2023 os autores, a pessoa natural e a jurídica, conforme boletins de ocorrência a fls. 222/223 e 319/321, foram vítimas do chamado "*golpe da falsa central*", no qual, depois o recebimento de mensagem por SMS alertando para o resgate de pontos obtidos com o uso do seu cartão de crédito, foram convencidos a acessar um *link* de acesso que, por algum expediente eletrônico insondável, autorizou o controle do dispositivo das vítimas, a fim de realizar operações como se elas próprias tivessem feito.

Os citados boletins de ocorrência, mais claros e fiéis aos fatos se comparados com a estória criada nas versões descritas nas petições iniciais, dilucidam que os autores receberam "*um SMS como sendo do Banco Itau para resgatar pontos que venciam neste dia. Solicitou que entrada no link. Quando apareceu os dados dos pontos. Na sequencia começou a aparecer TED para outras contas com valores expressivos. Da conta do Banco Itau - Agencia 7066 Conta corrente 10108-5 - R\$ 189.500,00 e na sequencia mais da R \$300.000,00 da Ag. 7066 Conta Corrente 10578.9 - e somado mais R\$ 151.000,00 da mesma conta corrente. Da conta corrente Banco Itau Empresas - Ag. 0772 Conta corrente - 2558-4 valor de R\$110.000,00. Entrei em contato com o Gt. do Itau Histórico do boletim*".

O boletim de ocorrência lavrado por iniciativa da pessoa jurídica segue a mesma lógica: "*foi cometida pela internet. No dia de hoje apareceu um SMS como sendo do Banco Itau para resgatar pontos que venciam neste dia. Solicitou que entrada no link. Quando apareceu os dados dos pontos. Na sequencia começou a aparecer TED para outras contas com valores expressivos. Da conta do Banco Itau - Agencia 7066 Conta corrente 10108-5 - R\$ 189.500,00 e na sequencia mais da R\$ 300.000,00 da Ag. 7066 Conta Corrente 10578.9 - e*

*somado mais R\$ 151.000,00 da mesma conta corrente. Da conta corrente Banco Itau Empresas - Ag. 0772 Conta corrente - 2558-4 valor de R\$ 110.000,00. Entrei em contato com o Gt. do Itau Histórico do boletim":*

Diante desse contexto, é intuitivo que ao receber as mensagens por SMS os autores expuseram os dispositivos nos quais o aplicativo do réu estava instalado, franqueado acesso à conta corrente e o sucesso do expediente fraudulento.

A verdade é que não fosse o acesso descuidado dos autores a fraude não teria êxito, daí a convicção de que concorreram para o êxito do expediente fraudulento; quando se deram conta, antes de informar o banco do ocorrido, as operações contestadas já estavam consumadas.

No mais, não é possível valer-se da anomalia das operações contestadas, visto que os extratos de movimentação bancária atestam que outras movimentações ainda mais expressivas do que as impugnadas faziam parte do cotidiano.

Esses fatos bem sincronizados, aliás, retratados nas respostas trazidas pelo réu, autoriza a convicção de que os autores confessam que eles próprios contribuíram com o sucesso do expediente fraudulento, não por outro motivo senão pelo fato de terem sido vítimas de malfeitores.

Nessa perspectiva, a culpa é exclusiva dos autores que, lamentavelmente, se deixaram ser ludibriados e ainda tentam a isenção de responsabilidade em face do réu alheio à fraude.

Assim é que o caso concreto é de culpa exclusiva das vítimas, certo que a hipótese do caso concreto reúne a certeza de que os autores foram vítimas de um estratagema levado a êxito por fraudador(es), sem nexo de causalidade e de imputação com o serviço bancário prestado pelo réu.

Agostinho Alvim ensinava que:

*"(...) suposto certo dano, considera-se causa dele a que lhe é próxima ou remota, mas, com relação a esta última, é mister que ela se ligue ao dano diretamente. Ela é causa necessária desse dano, porque ele a ela se filia necessariamente; é causa única, porque opera por si, dispensadas outras causas. Assim, é indenizável todo o dano que se filia a uma causa, ainda que remota, desde que ela lhe seja causa necessária por não existir outra que explique o mesmo dano.*

*"(...)*

*"Quer a lei que o dano seja efeito direto e imediato da inexecução...a lei impõe a existência de um liame entre inadimplemento da obrigação e o dano, de modo que o*

*inadimplemento se atribua, com exclusividade, à causa do dano... A expressão direto e imediato significa o nexo causal necessário* ("Da inexecução das obrigações e suas conseqüências", Ed. Saraiva, 1980, 5ª ed., pág. 356).

A controvérsia, portanto, se resolve pelo disposto no art. 403 do Código Civil, equivalente ao art. 1.060 do Código Civil revogado, que trata do nexo de causalidade direto e imediato.

A propósito, Carlos Roberto Gonçalves avalia que Código Civil de 1916 *"adotou, indiscutivelmente, a do dano direto e imediato, como está expresso no art. 1.060; e das várias escolas que explicam o dano direto e imediato, a mais autorizada é a que se reporta à consequência necessária"* ("Responsabilidade Civil", Ed. Saraiva, 1995, 6ª ed., pág. 388, n.89).

Transcrevendo a lição de Agostinho Alvim ("Da inexecução das obrigações e suas conseqüências", Ed. Jurídica e Universitária, 3ª ed., pág. 351, n. 226), o citado doutrinador reforça o argumento, afirmando que *"os danos indiretos ou remotos não se excluem, só por isso; em regra, não são indenizáveis, porque deixam de ser efeito necessário, pelo aparecimento de concausas. Suposto não existam estas, aqueles danos são indenizáveis"*.

Por fim, sustenta que: *"Ao legislador, portanto, quando adotou a teoria do dano direto e imediato, repugnou-lhe sujeitar o autor do dano a todas as nefastas conseqüências do seu ato, quando já não ligadas a ele diretamente. Este foi, indubitavelmente, o seu ponto de vista. E o legislador, a nosso ver, está certo, porque não é justo decidir-se pela responsabilidade ilimitada do autor do primeiro dano (Agostinho Alvim, 'Da inexecução', cit., p. 353)"* (ob. cit., pág. 389).

O sucesso dos expedientes criminosos teve como causa direta a contribuição dos autores, nada podendo ser imputado ao réu a esse respeito. Não se pode exigir que o banco se torne um vigia onipresente e onipotente, verdadeiro senhor das transações promovidas pelos correntistas e pessoas com que eles transacionam, como se lhe fosse possível saber os motivos de levam todos eles a transferir dinheiro e, dotado de superpoderes, censurar o ato.

Sendo assim, o dano material experimentado pelos autores, resultado da falta de cautela contrária ao que se espera do ser humano médio, só pode ser atribuído ao(s) malfeitor(es), ao(s) estelionatário(s), ao(s) indivíduo(s) que se aproveitou(aram) da ingenuidade dos autores, logrando que eles próprios diligenciassem o necessário ao sucesso da fraude.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Providos os recursos do réu, os ônus de sucumbência ficam invertidos, todo a cargo do autor as custas e despesas processuais, as de reembolso ao réu com atualização monetária desde os desembolsos, os honorários advocatícios arbitrados em 15% dos valores atualizados atribuídos às causas.

Posto isso, **DÁ-SE PROVIMENTO** aos recursos do réu, nos termos da fundamentação.

*Nuncio Theophilo Neto*  
*Relator*