



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282185

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009213-04.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ELLEN ATHENAS BATISTA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) 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 IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1009213-04.2023.8.26.0003

Apelante: Ellen Athenas Batista

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Comarca: São Paulo – Foro Regional III – Jabaquara – 3ª Vara Cível

Juiz de Direito: Dr. Laurence Mattos

Voto nº 2127

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.
RESPONSABILIDADE CIVIL.
IMPROCEDÊNCIA.**

I. Caso em Exame

Recurso de apelação interposto por Ellen Athenas Batista contra sentença que julgou improcedentes os pedidos iniciais em ação contra Itaú Unibanco S/A. A autora alega ter sido vítima de golpe do Pix devido a falha na prestação de serviço pelo banco, requerendo restituição do valor transferido e reparação moral.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em determinar se há responsabilidade do banco pela falha na prestação de serviço que resultou no golpe do Pix sofrido pela autora.

III. Razões de Decidir

3. Não há nexo de causalidade entre os danos sofridos pela autora e os serviços prestados pelo banco, uma vez que a autora reconheceu ter sido vítima de golpe e transferiu o dinheiro de sua conta a terceiros.

4. Nos termos do § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade objetiva da entidade bancária é afastada se provada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros. No caso, houve culpa exclusiva da vítima por não verificar a autenticidade da mensagem recebida.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do banco é afastada em caso de culpa exclusiva da vítima. 2. A ausência de nexo de causalidade entre o serviço prestado e o dano afasta a responsabilidade do fornecedor.

Legislação Citada:

Código de Processo Civil, art. 487, inc. I; Código de Defesa do Consumidor, art. 14, § 3º.

Jurisprudência Citada:

STJ, EDcl no RMS nº 18.205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, j. 18.04.2006.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Ellen Athenas Batista**, contra a r. sentença de fls. 132/134, que julgou improcedentes os pedidos iniciais nos autos da ação proposta em face de **Itaú Unibanco S/A**, cujo relatório se adota nos seguintes termos:

“Posto isso e pelo mais que dos autos consta, julgo improcedentes os pedidos (art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil).

Condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, e honorários advocatícios, arbitrados em dez por cento (10%) do valor da causa, a serem atualizados a partir da propositura da ação, e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a partir do trânsito em julgado, ficando consignado que a exigibilidade dessas verbas deve observar o disposto no art. 98, § 3º, do Código de Processo Civil”.

Alega a apelante, em síntese, que foi vítima do golpe do Pix em razão da falha na prestação de serviço pela instituição financeira, devendo essa ser responsabilizada pelos danos causados. Assim, requer a total procedência dos pedidos para restituição do valor transferido de sua conta, bem como para condenação a ré ao pagamento de reparação moral.

Contrarrazões apresentadas (fls. 152/171).

É o relatório.

Segundo consta, a autora foi contatada via WhatsApp no dia 07/02/2023, supostamente por sua filha, solicitando valores para pagamento de débito vencido, informando, ainda, que esse total seria devolvido (fls. 19/25).

Ocorre que se cuidava do golpe do Pix, em que estelionatários se passam por pessoas conhecidas da vítima, com o objetivo de ganhar a confiança e obter vantagens dos correntistas.

Nesta senda, foram feitas três transações via Pix na conta corrente da autora: a) Pix no valor de R\$ 780,00 em 07/03/2023 às 16h57; b)

Pix no valor de R\$ 200,00 em 07/03/2023 às 17h01; c) Pix no valor de R\$ 20,00 em 07/03/2023 às 17h02, totalizando R\$ 1.000,00 em benefício de Lauany Araújo Gomes de Paiva, terceira desconhecida (fls. 26/28).

Apesar da existência de relação de consumo, não é possível estabelecer o nexo de causalidade entre os danos sofridos pela autora e os serviços prestados pelo banco réu, posto que a própria requerente reconhece que foi vítima de um golpe e que transferiu, via Pix, o dinheiro de sua conta a terceiros.

Na verdade, nos termos do § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, afasta-se a responsabilidade objetiva da entidade bancária, se provada a culpa exclusiva da vítima ou de terceiros.

No caso específico, aliás, observado o extrato de fls. 94/96 não se vê grande divergência entre as operações bancárias realizadas e as transações via Pix agora impugnadas.

Cuida-se, ao contrário, de fortuito externo e culpa exclusiva da vítima, por não ter checado a autenticidade da mensagem, fatos que têm o condão de afastar a responsabilidade do banco demandado.

Fica majorada a verba honorária para 15% do valor da causa, ressalvada a gratuidade.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **o meu voto é para NEGAR PROVIMENTO ao recurso da autora.**

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR