



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308986

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038532-41.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante SANDRA REGINA TAVEIRA OLIVEIRA, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com majoração dos honorários sucumbenciais. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 31 de março de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1038532-41.2023.8.26.0577

Relatora: Inah de Lemos e Silva Machado

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Sandra Regina Taveira Oliveira

Apelado: Itaú Unibanco S.A.

1ª Vara Cível da Comarca de São José dos Campos

Juiz prolator: Dr. João José Custódio da Silveira

VOTO Nº 2006

APELAÇÃO – BANCÁRIO – GOLPE DO FALSO FUNCIONÁRIO.

Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais.

Sentença de improcedência. Insurgência da autora. Não acolhimento.

Ausência de prova de falha na segurança dos sistemas da instituição financeira ou de vazamento de dados atribuível ao banco. Fraude praticada por meio de ligação telefônica e mensagens via WhatsApp, em que o fraudador se passou por representante de instituição financeira, induzindo a autora a realizar transferências via PIX e contratar empréstimos em seu nome. Configuração de fortuito externo, afastando o dever de indenizar. **Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ.** Entendimento consolidado desta Turma Julgadora no sentido da inexistência de responsabilidade da instituição financeira em casos análogos.

Manutenção da sentença. Majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais nos termos do artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Recurso da autora provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de dano moral julgados pela r. sentença constante a fls. 237/240, nos seguintes termos: “(...) Centrado nestes fundamentos, REVOGO A TUTELA e JULGO IMPROCEDENTE o pedido e condeno a autora ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios de sucumbência, que arbitro em 10% sobre o valor

atualizado da causa – restando suspensa a exigibilidade diante da gratuidade concedida.”.

Inconformada, a autora apresentou apelação (fls. 245/263), argumentando ter sido vítima de um golpe praticado por meio de contato realizado a partir de um número associado ao Banco Mercantil. O aplicativo *WhatsApp* exibia o logotipo da instituição, levando a correntista a acreditar tratar-se de um representante legítimo do réu. Além disso, os fraudadores informaram estar em comunicação com o Banco Itaú, alegando a detecção de tentativas suspeitas de empréstimos, demonstrando falha na segurança bancária. Diante desse cenário, seria obrigação do apelado adotar medidas para coibir o uso indevido de sua linha telefônica, diferenciada apenas pelo acréscimo do DDD (11), mediante acionamento dos órgãos competentes. A negligência em adotar tais providências evidencia sua responsabilidade objetiva pelos prejuízos suportados.

Apresentadas contrarrazões a fls. 267/275, arguindo, em sede de preliminar, a ilegitimidade para figurar no polo passivo. No mérito, pugnou pelo desprovimento do recurso de apelação.

Recurso tempestivo, regularmente processado sem o recolhimento do preparo por ser a autora beneficiária da justiça gratuita.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de dano moral ajuizada por Sandra Regina Taveira Oliveira em face de Itaú Unibanco S.A.

Conforme a inicial, a autora fora vítima de golpe ao receber ligação de um suposto representante do setor de fraudes do Banco Mercantil. A chamada teria partido de um número semelhante ao da instituição, diferenciando-se apenas pelo DDD (11), induzindo-a a acreditar na autenticidade do contato. O fraudador afirmou monitorar tentativas de empréstimos no Banco Itaú e mencionou dados pessoais da autora, como nome e últimos dígitos do RG. Alegou que contratos

já haviam sido firmados em seu nome e que medidas estavam em andamento para cancelamento e ressarcimento. Sob essa justificativa, orientou-a a validar informações e realizar transações via Pix, afirmando tratar-se de um procedimento necessário. A autora seguiu as instruções, resultando na contratação fraudulenta de empréstimos que totalizaram R\$ 77.586,36. Foi também induzida a abrir conta no PagBank para transferir os valores, sob orientação de manter sigilo absoluto. Diante disso, ajuizou a presente ação, pleiteando o reconhecimento da fraude e a consequente anulação dos contratos, sustentando a falha na segurança das instituições envolvidas, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral.

O MM. Juízo *a quo* proferiu decisão de improcedência dos pedidos formulados na presente ação, conforme já delineado nos autos.

Nos autos, os fatos narrados demonstram de forma clara ter sido a correntista vítima de ação criminosa, conhecida como “Golpe do Falso Funcionário”. Por meio de contatos telefônicos ou mensagens simulando comunicações oficiais de instituições financeiras, o cliente é induzido a acreditar tratar-se de situação de urgência, como contratação irregular de empréstimos, acessos não autorizados ou movimentações atípicas a demandar providências imediatas.

Aproveitando-se da confiança e credibilidade atribuídas à instituição, os golpistas apresentaram-se como agentes do setor de segurança bancária, mencionando dados pessoais da autora para conferir legitimidade ao contato. Por meio de artifícios persuasivos, alegaram que contratos de empréstimos já haviam sido firmados em seu nome, sendo necessário a autora validar informações e realizar transações via Pix para impedir prejuízos. Seguindo as orientações, a vítima realizou transferências via Pix, no valor total de R\$ 77.586,36 e, ainda, abriu conta no PagBank para movimentação dos valores, sob a recomendação de manter absoluto sigilo sobre as operações.

Entretanto, é amplamente sabido que instituições financeiras **não** solicitam dados pessoais, senhas ou orientam seus clientes a

realizarem procedimentos sem a devida validação de segurança, seja por telefone, SMS ou qualquer outro meio eletrônico, reconhecidos como inadequados e frequentemente associados a práticas fraudulentas.

Cabe ressaltar, ainda, a utilização da técnica denominada *spoofing*, amplamente empregada por agentes fraudulentos para forjar números de telefone associados a instituições financeiras. Esse método consiste na manipulação do identificador de chamadas exibido no aparelho da vítima, fazendo com que um número falso apareça como pertencente a um banco ou outra entidade legítima. Trata-se de prática a induzir as vítimas a acreditarem estar recebendo uma ligação autêntica de um canal oficial.

Ademais, os números de telefone amplamente divulgados pelas instituições financeiras, especialmente os destinados ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), possuem caráter exclusivamente **receptivo**. Em regra, estes canais não são utilizados para realizar ligações ativas aos clientes, sendo destinados apenas a receber chamadas. Assim, qualquer contato ativo alegando ser proveniente de tais números deve ser tratado com cautela, pois frequentemente está associado a tentativas de fraude.

No caso em análise, observa-se a ocorrência de contatos telefônicos e interações via WhatsApp direcionadas à autora (fls. 26/30). Essa circunstância, considerando a jurisprudência e o padrão comum em fraudes bancárias, sugere a possível inclusão do episódio em um contexto criminoso. Além disso, a própria autora admite ter seguido integralmente as instruções repassadas pelo suposto representante da instituição financeira, permitindo a concretização dos atos fraudulentos e a obtenção indevida de valores pelos estelionatários.

Outrossim, inexistem nos autos elementos probatórios idôneos e suficientes para demonstrar eventual vazamento de informações sigilosas ou falhas nos mecanismos de segurança e proteção adotados pela instituição financeira demandada.

Trata-se, portanto, de fortuito externo, ou seja, evento

alheio ao controle das instituições financeiras, afastando a possibilidade de responsabilização objetiva com base na teoria do risco da atividade. Nesse contexto, torna-se necessário registrar a inaplicabilidade da Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça ao caso, pois não se verifica falha nos mecanismos de segurança adotados pela instituição demandada, tampouco a ocorrência de fortuito interno.

Em situações análogas, envolvendo o mesmo *modus operandi*, o entendimento consolidado deste Turma Julgadora é o seguinte:

“APELAÇÃO CÍVEL. Contratos bancários. Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. Não acolhimento. Transferência indevida de valores via pix a fraudadores. Fortuito interno não demonstrado diante das provas dos autos. Impossibilidade de responsabilizar o banco objetivamente pelos danos por ela suportados. Ausência de ilícito por parte da ré. Culpa exclusiva de terceiro ou da parte autora. Excludente de responsabilidade constatada. Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC. Culpa exclusiva de terceiro e da vítima. Sentença mantida. Recurso desprovido.”

(TJSP; Apelação Cível 1000466-59.2024.8.26.0414; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Palmeira D'Oeste - Vara Única; Data do Julgamento: 06/03/2025; Data de Registro: 06/03/2025)

“Preliminar. Ofensa à dialeticidade. Não acolhida. Apelação. Ação Declaratória C.C. Reparação de Danos Materiais e Morais. "Golpe da falsa central". Fraudador que induziu apelante realizar transferência. Descautela da vítima. Ausência de falha na prestação do serviço. Culpa exclusiva da vítima. Culpa de terceiro. Comunicação realizada por canal não oficial. Vazamento de dados dentro do sistema do apelado não comprovado. Sentença de improcedência mantida. Recurso improvido.”

(TJSP; Apelação Cível 1003734-72.2024.8.26.0010; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Regional X - Ipiranga - 2ª Vara Cível; Data do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025)

Em suma, em que pese o lamentável fato, não há como se imputar responsabilidade ao réu. Portanto, a r. sentença deu a adequada solução à lide, devendo ser mantida pelos seus fundamentos, nos termos do previsto no artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação supra. Em razão da sucumbência, tendo em vista o disposto no artigo 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro a 12% os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela apelante, pelo trabalho adicional realizado em grau recursal.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora