



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000340540

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019998-88.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado ROSSANA CAMPOS PEREIRA MAIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante:
Apelado:
Foro e vara de origem:

1019998-88.2024.8.26.0003
Itaú Unibanco S/A
Rossana Campos Pereira Maia
Foro Regional de Jabaquara/2ª Vara Cível

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. TRANSAÇÕES REALIZADAS PELA PRÓPRIA CONSUMIDORA. AUSÊNCIA DE VAZAMENTO DE DADOS PELO BANCO. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que reconheceu a culpa concorrente e a condenou ao pagamento de R\$ 18.149,00, decorrentes de transações bancárias realizadas mediante fraude. A autora alegou ter sido vítima de golpe, ao receber ligação de suposto atendente do banco informando sobre tentativas de compras fraudulentas e solicitando confirmação por meio de comando no celular. Posteriormente, constatou pagamentos via PIX não autorizados e pleiteou a restituição dos valores e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve falha na segurança do banco que justificasse sua responsabilização pelos danos sofridos pela consumidora; e (ii) definir se a culpa pelo golpe deve ser atribuída exclusivamente à autora, afastando a responsabilidade da instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes praticadas por terceiros somente se configura quando há falha na prestação do serviço, especialmente em casos de vazamento de dados sigilosos que induzam o consumidor ao erro.

4. No caso concreto, não há prova de que os criminosos detinham informações privilegiadas da autora obtidas do banco. A própria autora realizou as transações via aplicativo, inserindo suas credenciais e confirmando as operações, mesmo diante de alertas de segurança emitidos pela instituição financeira.

5. A ausência de nexo causal entre a conduta do banco e o dano sofrido configura hipótese de excludente de responsabilidade, nos termos do art. 14, §3º, II, do Código de Defesa do Consumidor.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso provido para reformar a sentença, rejeitar os pedidos iniciais e afastar as condenações.

Tese de julgamento: A) A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por golpes bancários depende da demonstração de falha na prestação do serviço, especialmente vazamento de dados sigilosos. B) A realização de transações bancárias diretamente pelo consumidor, mediante inserção de credenciais e confirmação de operações, afasta a responsabilidade da instituição financeira por eventuais fraudes. C) A culpa exclusiva da vítima, que fornece informações a terceiros e autoriza transações sob indução fraudulenta, configura excludente de responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, §3º, II, do CDC.

Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, II; Código de Processo Civil, arts. 355 e 370.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp n. 2.015.732/SP, rel. Ministra



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nancy Andrigli, Terceira Turma, j. 20/06/2023; TJSP, Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363, rel. Henrique Rodrigo Clavio, j. 21/11/2023; TJSP, Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506, rel. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, j. 05/12/2023.

Trata-se de ação em que a autora alegou ter sido vítima de fraude, tendo recebido ligação de criminoso que, se passando por atendente do banco, informou-a de que estava sendo vítima de tentativa de ataque cibernético em sua conta corrente, questionando-a se reconhecia duas compras no valor de R\$ 9.999,00 e R\$ 8.149,00 e, em caso negativo, que selecionasse o número 1 em seu celular para não as reconhecer, o que a autora o fez. O suposto funcionário, então, enviou através de WhatsApp dois Boletins de Ocorrência, informando que o ataque havia sido evitado. Após, entrou em contato com a gerente de sua conta e acessou sua conta digital, percebendo que existiam dois pagamentos via PIX não autorizados em favor de ANSPACE INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO. Alegou falha de segurança do banco. Pleiteou pela restituição dos valores transferidos indevidamente e uma indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Foi proferida sentença reconhecendo a ocorrência de culpa concorrente e julgando parcialmente procedentes o pedido para condenar o requerido ao pagamento de R\$ 18.149,00 (fls. 244/248).

O requerido interpôs Apelação alegando, em suma, não houve falha de segurança sua, mas sim culpa exclusiva da consumidora ao realizar voluntariamente as transações bancárias para terceiro desconhecido. Pleiteou, assim, a reforma da sentença para que sejam julgados improcedentes os pedidos iniciais (fls. 251/269).

Contrarrazões às fls. 275/288.

É o relatório.

Inicialmente, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva aduzida pelo apelante, nos termos da teoria da asserção, que defende que as questões relacionadas às condições da ação, como a legitimidade passiva, devem ser analisadas à luz do que afirmado pela parte autora na petição inicial, juntamente ao exame da possibilidade, em tese, da existência do vínculo jurídico obrigacional entre as partes, e não do direito provado. Assim, indicando a autora que houve falha na prestação de serviços pelo réu, ensejando a ocorrência do golpe, a legitimidade passiva do banco é inafastável.

Afasto também a preliminar de cerceamento de defesa pela desnecessidade de produção de prova oral.

O julgador é o destinatário final das provas, que servem para formação de sua convicção. O art. 355, do CPC é expresso ao permitir o julgamento antecipado da lide quando não há necessidade de produção de provas em audiência.

Por sua vez, art. 370, do mesmo diploma legal, determina caber ao juiz determinar as provas que entender necessárias ao julgamento do mérito, podendo indeferir as diligências que entender inúteis ou meramente protelatórias.

Passo à análise do mérito da causa.

A jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições

financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado que os criminosos detinham dados sigilosos dos clientes que só o banco poderia ter, sendo que a posse de tais informações incutiu credibilidade no consumidor e o induzir a erro. Neste caso, o vazamento indevido de informações a terceiros corresponde a uma falha de segurança, a legitimar a responsabilização objetiva do banco por fato do serviço, nos termos do art. 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido:

"INDENIZATÓRIA. Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento. Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Elementos apresentados indicam ter a apelante sofrido o 'golpe do boleto falso'. Hipótese em que o documento falsificado foi capaz de induzir em erro a vítima, parte hipossuficiente da relação negocial. Fraude perpetrada por terceiro com a utilização dos dados sigilosos inerentes ao contrato de financiamento de veículo. Verificada a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização a tal título, fixada em R\$10.000,00, atende a finalidade punitiva/reparatória. Sentença reformada. Ônus sucumbencial atribuído ao requerido. RECURSO PROVIDO" (TJ/SP - Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068; Relator Des. Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/05/2022).

"CONTRATO DE FINANCIAMENTO. CONSUMIDOR. GOLPE DO BOLETO. VAZAMENTO DE DADOS. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA Nº 479 DO STJ. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. Ação de indenização. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré. Primeiro, reconhece-se a responsabilidade da ré no evento danoso. Defeito do serviço bancário. Golpe do boleto. Após o consumidor se informar sobre a quitação de seu financiamento por meio da central de atendimentos, recebeu um contato por mensagem whatsapp de preposto do banco credor para finalizar o processo, encaminhando-se boleto fraudulento para pagamento. Observa-se, claramente, que o fraudador teve acesso ao sistema do banco réu e à própria central de atendimento (e seus contatos). E, no ponto, localizou-se a falha crucial da ré, ao permitir o vazamento de dados pessoais do autor. Fortuito interno. Incidência da súmula nº 479 do STJ. Segundo, mantém-se a reparação dos danos materiais como definida em primeiro grau. Restituição dos valores dispensados para quitação do boleto fraudado mantida. Reembolso do valor de R\$ 23.887,99. Rejeição dos pedidos de ressarcimento dos gastos com a devolução da entrada paga pelo comprador do veículo e das benfeitorias realizadas no bem. Ausência de nexo causal com o evento danoso. E terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. O autor vivenciou situação de frustração e aborrecimento, ao saber que as suas prestações não tinham sido quitadas, mesmo após efetuar o pagamento. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, parâmetro admitido pela Turma julgadora, dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação julgada parcialmente procedente em maior extensão em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA RÉ IMPROVIDO."

(TJSP; Apelação Cível 1051933-81.2021.8.26.0576; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/08/2023; Data de Registro: 28/08/2023)

"RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PAGAMENTO DE BOLETO FALSO PARA QUITAÇÃO DE PARCELA DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. FRAUDADOR QUE POSSUÍA INFORMAÇÕES SOBRE O CONTRATO EFETIVADO COM A RÉ. FALHA DE SEGURANÇA. DECLARAÇÃO DE QUITAÇÃO DA PARCELA EM QUESTÃO. EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. VALOR FIXADO COM PARCIMÔNIA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1002657-43.2022.8.26.0642; Relator (a): Fábio Bernardes de Oliveira Filho; Órgão Julgador: Turma Recursal Cível e Criminal; Foro de Ubatuba - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 06/09/2023; Data de Registro: 06/09/2023)

"INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - Boleto de fatura mensal de despesas de cartão de crédito com inserção de dados falsos – Pagamento - Fraude realizada com dados da contratante – Responsabilidade objetiva – Fatura original quitada posteriormente pelo consumidor – Danos materiais comprovados - Danos morais não caracterizados – Pedido julgado parcialmente procedente em primeiro grau - Recurso improvido."

(TJSP; Recurso Inominado Cível 0001279-97.2023.8.26.0007; Relator (a): Carlos Alexandre

Böttcher; Órgão Julgador: 5ª Turma Recursal Cível e Criminal; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 05/09/2023; Data de Registro: 05/09/2023)

Entretanto, no presente caso não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado em razão do vazamento indevido de dados do consumidor. A autora sequer apresentou registro de chamadas que indique que ela efetivamente recebeu uma ligação e de qual número a ligação partiu.

Ao que tudo indica, a autora na verdade foi vítima de "phishing", ou seja, de um golpe praticado sem qualquer envolvimento do banco e sem a necessidade de nenhum vazamento prévio de informações sigilosas. Neste tipo de golpe, criminosos disparam ligações em massa para inúmeros números telefônicos aleatórios se passando por um banco, sem nem mesmo saber se os proprietários dos números possuem contas em tais instituições financeiras. Se a pessoa atende, os criminosos conseguem convence-la a informar seus dados bancários e começam a se passar por atendentes do banco em que ela tem conta, alegando que houve fraude na sua conta bancária. Se a pessoa acreditar nessa informação, os criminosos acabam induzindo o consumidor a informar dados das suas contas, a entregar suas senhas e a ela mesma realizar transações no seu aplicativo bancário que favorecem terceiros.

Os documentos apresentados pela requerida em sua contestação, que presumem-se verdadeiros porque não foram impugnados especificamente pela autora em réplica, indicam que foi a própria autora quem realizou as transações através do aplicativo bancários instalado no seu celular, fornecendo a sua senha e confirmando as transações mesmo avisos de segurança emitidos pelo réu (fls. 62, 67, 256 e 263). Nestas circunstâncias, não haveria motivos para o banco suspeitar da irregularidade das transações de modo a efetuar qualquer tipo de bloqueio.

Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte do banco a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva da consumidora e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. Neste sentido:

"PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. GOLPE DO MOTOBOY. RESPONSABILIDADE CIVIL. USO DE CARTÃO E SENHA. DEVER DE SEGURANÇA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANOS MORAIS. CONFIGURADOS.

1. Ação declaratória de inexigibilidade de débitos cumulada com indenização por danos morais e materiais, ajuizada em 05/11/2020, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 31/01/2022 e concluso ao gabinete em 14/12/2022.
2. O propósito recursal consiste em decidir se, quando o correntista é vítima do golpe do motoboy, (I) o banco responde objetivamente pela falha na prestação do serviço bancário e se (II) é cabível a indenização por danos morais.
3. Se comprovada a hipótese de vazamento de dados por culpa da instituição financeira, será dela, em regra, a responsabilidade pela reparação integral de eventuais danos. Do contrário, naquilo que entende esta Terceira Turma, inexistindo elementos objetivos que comprovem esse nexo causal, não há que se falar em responsabilidade das instituições financeiras pelo vazamento de dados utilizados por estelionatários para a aplicação de golpes de engenharia social.
4. O cartão magnético e a respectiva senha são de uso exclusivo do correntista, que deve tomar as devidas cautelas para impedir que terceiros tenham acesso a eles. Se as transações contestadas forem feitas com o cartão original e mediante uso de senha pessoal, passa a ser do consumidor a incumbência de comprovar que a instituição

financeira agiu com negligência, imprudência ou imperícia ao efetivar a entrega de numerário a terceiros. Precedentes"

(STJ - REsp n. 2.015.732/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 20/6/2023, DJe de 26/6/2023)

"Indenizatória – Danos materiais e morais – Transações em conta corrente não reconhecidas – Fraude – Golpe da Falsa Central de Atendimento – (...) Prática de ato voluntário próprio pela parte autora que explicita assunção de risco – Recebimento de mensagem de texto fraudulenta com subsequente contato com número estranho e voluntária instalação de aplicativo malicioso que permitiu acesso de terceiros a informações bancárias e senha pessoal e intransferível, tudo por orientação de interlocutor – Fragilização do sistema de segurança, e viabilização da atuação fraudulenta de terceiros – Inobservância do dever de cautela pelo próprio titular da conta, com adoção de posturas incompatíveis com as disposições contratuais, atinentes à segurança das operações eletrônicas – Culpa exclusiva e excludente de responsabilidade – Defeito na prestação de serviços – Não reconhecimento – Aplicabilidade do artigo 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor – Ausência de responsabilidade do banco – Fato de terceiro e culpa exclusiva da vítima caracterizadoras de 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 – Eventual análise do perfil do correntista que se constitui mera liberalidade do fornecedor do serviço, não o vinculando ou obrigando – Ausência de falha na prestação de serviço e de prova de omissão do réu – Ação improcedente – Sentença reformada – Sucumbência exclusiva da autora. Recurso provido."

(TJSP; Apelação Cível 1001203-89.2022.8.26.0363; Relator (a): Henrique Rodriguero Clavasio; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Mirim - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023)

"BANCÁRIOS – Ação de indenização por danos materiais – Cartão de crédito, empréstimo pessoal e transferências bancárias – Alegação de fraude – Sentença de improcedência – Preliminar de ilegitimidade passiva em contrarrazões – Irresignação que desafiava recurso próprio – Recebimento de link por meio de SMS e recebimento de telefonemas de falsa "central de atendimento" - Autor, que seguindo orientações do falso preposto do réu, disponibiliza informações sigilosas, efetua substituição de senhas e realiza transferências em caixa de autoatendimento – Conjunto probatório demonstra que não houve falhas na prestação de serviços por parte do banco, e nem fortuito interno, e sim desídia do apelante na guarda das informações bancárias – A culpa exclusiva do autor é manifesta, já que ao primeiro contato de terceiro não cuidou de acionar a agência bancária para certificar-se da regularidade do proceder a que fora direcionado - Culpa exclusiva da vítima configurada – Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II – Inaplicabilidade da Súmula STJ 479 – Precedentes desta Corte – Indenização indevida – Ação improcedente – Sentença mantida – Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC, art. 85, § 11)."

(TJSP; Apelação Cível 1000582-51.2022.8.26.0506; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2023; Data de Registro: 06/12/2023)

Diante do exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso para reformar a sentença, rejeitar os pedidos iniciais, afastar a declaração da inexigibilidade dos débitos e afastar a condenação ao pagamento de indenizações.

Pela sucumbência, arcará a requerente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% do valor atualizado da causa, de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora