



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000343566**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Agravo de Instrumento nº 2092782-21.2025.8.26.0000, da Comarca de São Paulo, em que é agravante NIVALDA TRINDADE FREIRE, é agravado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 17ª Câmara de Direito Privado 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) E AFONSO BRÁZ

São Paulo, 7 de abril de 2025.

**SOUZA LOPES**  
**relator**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº: 52309**  
**AGVO Nº: 2092782-21.2025.8.26.0000**  
**COMARCA: NOSSA SENHORA DO Ó**  
**AGTE. : NIVALDA TRINDADE FREIRE**  
**AGDO. : ITAÚ UNIBANCO S/A**

\*Ação declaratória cc. Indenização – Tutela de urgência – Pedido indeferido pela MM. Juíza a quo – Decisão correta – Ausência dos requisitos previstos no art. 300 do NCPC – Necessidade de estabelecimento do contraditório – Recurso improvido.\*

Cuida-se de agravo de instrumento contra a r. decisão que, na ação declaratória c.c. indenização ajuizada pela agravante em face do agravado, indeferiu o pedido de tutela de urgência.

A agravante sustenta que foi vítima do golpe da “falsa central de atendimento”, no qual o golpista confirmou todos os seus dados fazendo crer que se tratava de preposto do Banco e a induziu a entregar seus cartões a um motoboy. Posteriormente, foi surpreendida com transações criminosas realizadas com seu cartão de crédito final 4210, no valor total de R\$ 18.421,00 e que fogem do seu perfil. Insiste que estão presentes os pressupostos para a concessão da tutela de urgência e pugna pela suspensão da exigibilidade do aludido débito.

É o relatório.

O recurso não prospera.

A r. decisão guerreada foi proferida nos seguintes termos:

“(…) 2. Fls. 18: Indefiro o pedido de tutela de urgência para que o requerido suspenda a exigibilidade do débito de cartão de crédito, tendo em vista que é necessária a citação do réu e a instauração do contraditório, não existindo, ao menos neste juízo de cognição sumária, elementos que evidenciem a probabilidade do direito da requerente.

Com efeito, em sede de cognição sumária e conforme narrado pela própria autora na inicial (fls. 02), verifica-se que esta não adotou as cautelas necessárias, pois entregou a um motoboy todos os seus cartões bancários, conforme narrado no boletim de ocorrência – fls. 40.

Nesse sentido, oportuna a transcrição do seguinte julgado:

"APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCO. GOLPE DA FALSA CENTRAL DE ATENDIMENTO. INEXISTÊNCIA DE PROVAS DE VAZAMENTO DE DADOS. INEXISTÊNCIA DE FALHA DE SEGURANÇA. CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. EXCESSIVA FALTA DE CAUTELA. AFASTADA A RESPONSABILIDADE DO BANCO. 1. Autor foi vítima do conhecido "golpe da falsa central de atendimento", tendo recebido ligação de criminosos que, se passando por atendentes do banco, o convenceram a entregar seu cartão, seu celular e suas senhas. Com isto, os criminosos fizeram uma compra no cartão de crédito no valor de R\$ 9.564,42. 2. A jurisprudência apenas admite a responsabilização de instituições financeiras nos casos de golpes de falsa central de atendimento quando evidenciado o vazamento indevido de informações. 3. Não há absolutamente nenhuma prova de que o golpe foi realizado

*em razão do vazamento indevido de dados do consumidor. Autor foi vítima de "phishing", ou seja, de golpe em que 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 bancos. 4. O golpe foi cometido apenas com base na excessiva falta de cautela do autor, pois ele confessou no Boletim de Ocorrência que entregou aos criminosos todos os seus cartões, suas senhas e até mesmo o seu telefone celular, sem em nenhum momento suspeitar de tal conduta nem contatar previamente o banco pelos canais oficiais de atendimento. 5. Assim, não houve qualquer falha na prestação do serviço por parte do banco a legitimar a sua responsabilização pelo ocorrido, mas sim culpa exclusiva do consumidor e de terceiros, o que afasta qualquer responsabilidade do banco, nos termos do art. 14, §3º, do CDC. 6. Sentença reformada para afastar a declaração de inexigibilidade dos débitos e a condenação. Recurso do requerido provido. Recurso do autor a que se nega provimento". (TJSP; Apelação Cível 1000388-52.2023.8.26.0268; Relatora: Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Itapequerica da Serra - 1ª Vara; Data do Julgamento: 09/08/2024; Data de Registro: 09/08/2024) – grifei.”*

*Assim, ante a ausência dos requisitos previstos no art. 300 do CPC, de rigor o indeferimento do pedido.”*

Com efeito, dispõe o art. 300 do Código de Processo Civil: “A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco

*ao resultado útil do processo.”*

E, em que pesem as alegações suscitadas pela recorrente, não se vislumbra a presença dos requisitos estabelecidos no referido dispositivo, mostrando-se prematura, neste momento, a concessão da tutela de urgência, devendo a questão ser melhor analisada após a efetivação do contraditório.

Em suma, observa-se que agiu com acerto a d. Magistrada, nada havendo para ser alterado no r. *decisum*.

Pelo exposto, nega-se provimento ao recurso.

**SOUZA LOPES**  
**Relator**