



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000371229

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004483-73.2024.8.26.0565, da Comarca de São Caetano do Sul, em que é apelante DESIREÉ SANTANA RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1004483-73.2024.8.26.0565

APELANTE: DESIREÉ SANTANA RODRIGUES

APELADO: ITAÚ UNIBANCO S/A

COMARCA: SÃO CAETANO DO SUL

VOTO Nº 9135

BANCÁRIO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Sentença de improcedência. Insurgência da demandante. PRELIMINAR ARGUIDA EM CONTRARRAZÕES. Rejeitada. Dialeiticidade. Apelo que traz elementos suficientes. MÉRITO. Responsabilidade objetiva do banco elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC. Culpa exclusiva da vítima. Consumidora que fez a transferência via *pix*, agindo sem o mínimo de cautela. Falha na prestação do serviço do banco não demonstrada. Rompimento do nexo causal evidenciado. Inexistência de ilícito perpetrado pela instituição financeira. Indenizações indevidas. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados.

Trata-se de recurso interposto contra a sentença (fls. 197/201), cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos na ação de reparação por danos materiais e morais movida por DESIREÉ SANTANA RODRIGUES em face de ITAÚ UNIBANCO S/A.

Nas razões recursais (fls. 204/224), a demandante aduz, em síntese: I. responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços; II. falha na prestação de serviços, porque o Banco não bloqueou a transferência; III. inexistência de culpa exclusiva da parte autora.

Recurso tempestivo. Suspenso o preparo (JG: fls. 73).

Contrarrazões (fls. 228/240).

É o relatório.

Rejeito a preliminar arguida pelo demandado em contrarrazões por não vislumbrar ofensa ao princípio da dialeticidade.

As razões recursais impugnam especificamente os fundamentos da decisão recorrida, permitindo a identificação precisa da irresignação.

No mérito, o recurso não merece provimento.

Depreende-se dos autos, conforme as circunstâncias narradas na própria inicial, que a demandante contribuiu ativamente para a perpetração do golpe, já que efetuou a transferência via *pix* dos R\$ 10.000,00 para Sara Augusta de Moraes (fls. 57).

Assim, impossível se atribuir à instituição financeira alguma responsabilidade, porquanto não houve qualquer problema no sistema de segurança do Banco.

Dessa forma, a autora não agiu com o mínimo de cautela, configurada culpa exclusiva da vítima (art. 14, § 3º, II, do CDC).

Nesse sentido, o E. TJ/SP:

“BANCÁRIOS. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Golpe da "falsa central". Recebimento de SMS que informa a realização de operação não reconhecida (inexistente) pela parte e pede ao cliente que entre em contato com o telefone informado. Suposto funcionário que instruiu o autor a instalar o aplicativo "Rustdesk" no celular, bem como a digitar a senha no aplicativo do banco e a informar as demais credenciais de acesso. Contratação de empréstimo, realização de operações de PIX, além de compras na modalidade crédito. Vítima que seguindo orientações do falso preposto disponibiliza informações sigilosas e franqueia acesso remoto às funcionalidades do celular Tese referente ao perfil do correntista. Rejeitada. Culpa exclusiva da vítima configurada. Excludente do CDC, art. 14, § 3º, II Inaplicabilidade da Súmula STJ 479. Ausência de nexo de

causalidade. Indenizações indevidas. Precedentes da Corte e da Câmara Sentença mantida Recurso desprovido, e majorados os honorários advocatícios (CPC/2015, art. 85, § 11)” (Apelação Cível 1000479-20.2023.8.26.0341; Relator (a): José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Maracá - Vara Única; Data do Julgamento: 07/03/2024).

“Apelação. Prestação de serviços. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos morais. Operações bancárias impugnadas pela autora. Inaplicabilidade da inversão do ônus da prova prevista no Código de Defesa do Consumidor. Autora que reconhece que realizou os comandos em sua conta determinados pelos golpistas. Defeito na prestação de serviço não verificado. Danos materiais e morais não configurados. Sentença de procedência reformada. Recurso provido” (TJSP, 37ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1051396-24.2022.8.26.0100, Rel. Des. Pedro Kodama, j. 10/11/2022)

Portanto, não há como atribuir ao apelado qualquer falha em seus sistemas de segurança e na prestação dos serviços, inexistindo nexo de causalidade.

Em suma, não há qualquer responsabilidade do banco pela transação efetuada, porque o comando para a realização da transferência partiu da parte apelante.

Do contexto, desincumbiu-se o demandado do seu ônus probatório de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte ativa (CDC, art. 6º, VIII, e CPC, art. 373, inciso II), não havendo elementos para acolhimento de pedido de indenização por danos materiais ou morais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento ao recurso**, mantendo-se integralmente a sentença.

Tendo em vista o desprovimento do recurso, é caso de majoração dos honorários advocatícios em sede recursal para 12% do valor da causa, observada a gratuidade concedida.

J. PAULO CAMARGO MAGANO

RELATOR