



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000444919

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1115338-93.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DORA WOLFENSON, 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), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 3.137

APEL. Nº: 1115338-93.2023.8.26.0100

FORO: São Paulo (11ª Vara Cível Central)

APTE.: Dora Wolfenson, substituta processual de AFW Comércio e Importação Ltda. (A)

APDO.: Itaú Unibanco S/A (R)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por danos material e moral – “Golpe da falsa central” – Sentença de improcedência – Apelo da autora – Transferências via “pix” para crédito em conta bancária de terceiros desconhecidos efetuados voluntariamente pela autora - Inexistência de qualquer conduta comissiva ou omissiva dos réus a caracterizar falha na prestação de serviços - Fortuito externo que exclui o dever de indenizar - Culpa exclusiva da vítima ou de terceiros - Exegese do artigo 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor - Inaplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Incabível a pretendida restituição dos valores – Sentença ratificada com fundamento no art. 252 do Regimento Interno do TJSP – Recurso não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 132/134, não declarada a fls. 149, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, condenando-a ao pagamento das custas e despesas processuais, fixados os honorários advocatícios em 10% do valor da causa.

A apelante pleiteia a reforma do julgado, argumentando, em síntese, que foi vítima de um golpe em decorrência de falha no serviço prestado pelo banco apelado, que não adotou medidas eficazes para impedir a realização das transações contestadas, as quais seriam incompatíveis com seu perfil de movimentação financeira. Assim, defende que a instituição financeira deve ser responsabilizada pelos prejuízos sofridos, conforme disposto na Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça, que estabelece a responsabilidade objetiva das instituições financeiras por danos decorrentes de fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (fls. 152/167).

A irresignação é tempestiva, foi respondida e preparada.

É o relatório.

As razões presentes no recurso não infirmaram os fundamentos da r. sentença recorrida, tampouco afetaram sua parte dispositiva.

Não se olvida que a relação jurídica de direito material estabelecida entre as partes tem natureza de consumo, daí a aplicabilidade da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) ao caso *sub judice*, especialmente no tocante à facilitação da defesa dos direitos do consumidor e inversão do ônus da prova (artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor) e à responsabilização objetiva da instituição financeira pelos danos advindos ao consumidor por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias, consoante exegese da consagrada Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

Porém, é de extrema relevância frisar que a proteção conferida pela legislação consumerista não afasta o dever do consumidor de elaborar uma petição inicial precisa e, sobretudo, de instruir o processo com provas minimamente suficientes do direito alegado, tendo em vista que a inversão do ônus da prova *ope iudicis*, nos termos do supracitado artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, não é automática, dependendo da constatação, pelas instâncias ordinárias, da presença ou não da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência do consumidor.

Daí porque dizer que cabe ao prejudicado demonstrar o

preenchimento dos requisitos essenciais à responsabilidade —ainda que, no caso, de ordem objetiva —, quais sejam: a ocorrência de um dano, a conduta ilícita do fornecedor ou prestador de serviços e o nexo de causalidade entre ambos.

Pois bem, fixadas estas premissas, verifica-se que, no caso vertente, a narrativa inicial revela que a autora apelante, por descuido e ingenuidade, agiu isoladamente para o evento danoso narrado na inicial, porquanto, lamentavelmente, como ela própria reconhece, em 11 de agosto de 2023 (sexta-feira, no período da tarde), foi vítima de golpe, após receber uma ligação do número (11)4004-0001, realizada por uma pessoa que se identificou como funcionário do Banco do Brasil S/A, instituição da qual também é correntista. Esse indivíduo conseguiu persuadi-la a realizar determinados procedimentos que resultaram no prejuízo material no valor total de R\$47.750,00, concernente a realização de 6 (seis) transferências via PIX da sua conta mantida junto ao apelado, para crédito em conta de terceiros, nos valores de R\$9.800,00, R\$9.000,00, R\$14.900,00, R\$4.200,00, R\$4.900,00 e R\$4.950,00 (fls. 26/32). Diante dessa situação, contatou a instituição financeira apelada para relatar que as transações eram fraudulentas e na segunda-feira (14.08.2023) registrou boletim de ocorrência (fls. 24/25 e 33/36).

Contudo, os fatos exigiam da apelante exercer um **mínimo de diligência** na verificação das informações fornecidas pelo golpista. Essa verificação poderia ter sido realizada pelos diversos canais oficiais de atendimento disponibilizados no site da instituição financeira apelada ou na internet, o que não ocorreu. É amplamente conhecido e divulgado, tanto pela mídia quanto pelos próprios bancos por meio das campanhas de conscientização, que abordagens dessa

natureza costumam ser ações fraudulentas praticadas por terceiros, sem qualquer vínculo com as instituições bancárias.

Exemplificando, ao acessar a página do banco apelado voltada para segurança digital, especialmente no contexto de prevenção contra o “golpe da falsa central de atendimento”, é possível encontrar orientações relevantes, tais como:

“Golpe da falsa central

Se alguém te acionar por telefone ou mensagem e disser que tem algo errado com sua conta, desconfie. Fingem ser a Central ou gerente

Essa abordagem acontece por mensagem ou ligação

Nesse golpe, os fraudadores pedem para confirmar uma compra, transferência ou operação na sua conta. Podem mencionar também acessos suspeitos ou que o seu gerente está sendo investigado por fraude.

Saiba como se proteger

Nunca entraremos em contato para alertar sobre investigações de fraude interna.

Nunca orientaremos a realização de transferência dos seus recursos para uma suposta conta segura.

Ignore as orientações de rota, link ou QR Code passadas por ligação ou mensagem.

Nunca realize procedimentos na conta para cancelar supostas transações.

Crie um limite para transferências e pagamentos na sua conta, acessando a área PIX no seu app. (extraído do site <https://www.itaubr.com.br/seguranca/golpes-na-sua-conta/falsa-central> - acesso em 28.04.2025).

Também não se pode afirmar que o banco apelado tenha falhado na disponibilização de mecanismos de segurança e na identificação de transações incompatíveis com o perfil da correntista. Isso porque, conforme demonstrado, a apelante, seguindo instruções do golpista, efetuou as transações impugnadas de maneira voluntária e consciente, utilizando o aplicativo instalado em seu **próprio** dispositivo com itoken devidamente cadastrado com suas credenciais pessoais e intransferíveis. Tal circunstância rompe o nexo de causalidade entre a atuação do banco e o prejuízo sofrido, afastando totalmente qualquer responsabilidade ou obrigação de indenização que se busca atribuir à instituição financeira apelada.

Além disso, a frágil alegação de vazamento de dados sigilosos carece de sustentação, pois a apelante não apresentou qualquer evidência de sua ocorrência. Pelo contrário, os elementos de convicção constantes nos autos e a própria narrativa inicial revelam que deixou a apelante de agir com a **mínima cautela**, foi ludibriada pelo golpista e executou as transações voluntariamente. Isso resultou no prejuízo material descrito nos autos, tornando evidente que o banco apelado não teve qualquer participação no golpe sofrido pela apelante, nem teria

condições de evitá-lo.

Ressalta-se, ainda, que embora a apelante tenha comunicado à instituição bancária apelada sobre a ocorrência do evento danoso, não foi possível mitigar os danos causados pela fraude. Isso ocorre porque, de acordo com o banco apelado e, ainda, com base nas máximas da experiência, os criminosos envolvidos nesse tipo de golpe operam de maneira célere, transferindo rapidamente os valores das transações fraudulentas, o que torna impossível a recuperação do numerário subtraído.

À vista destas considerações, não resta alternativa senão a exclusão da responsabilidade da instituição financeira, a teor do disposto no artigo 14, § 3º, incisos I e II, do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*.

“Artigo 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

(...)

§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o

defeito inexistente;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Destarte, inaplicável o entendimento jurisprudencial sufragado na Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça à hipótese vertente, porquanto não se pode admitir que a apelante transfira à instituição apelada o prejuízo material que ela própria deu causa, nem tampouco a suposta lesão extrapatrimonial alegada.

Confiram-se, nesse sentido, os seguintes precedentes oriundos deste C. Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. IMPROCEDÊNCIA. I. Caso em Exame 1. Ação indenizatória movida contra Banco Bradesco S/A, alegando golpe sofrido por falha de segurança do banco, resultando em transferências indevidas de R\$ 48.878,09. A sentença julgou improcedente o pedido, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios. Apelo da autora. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se houve falha de segurança do banco réu que justifique sua responsabilização pelas transferências indevidas realizadas

após golpe sofrido pela autora. III. Razões de Decidir 3. Hipótese de "golpe da falsa central de atendimento" ou "falso funcionário". Transferências realizada por meio de ação voluntária e exclusiva da parte autora, levado a erro grosseiro por terceiros, sem mínimo cuidado com os dados da empresa pelo sócio, administrador de empresa, pessoa bem esclarecida. Ausência absoluta de participação da instituição bancária. Culpa exclusiva da vítima. Aplicação do disposto no art. 14, § 3º, II, do CDC. IV. Dispositivo e Tese 4. Recurso desprovido.” (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III; Apelação Cível 1027470-66.2021.8.26.0482; Rel.^a. Des.^a.: MARA TRIPPO KIMURA; j: 28/01/2025)

“APELAÇÃO CÍVEL – Contratos bancários – Golpe do falso funcionário ou da falsa central de atendimento – Sentença de improcedência - Irresignação da parte autora – Não acolhimento - Parte autora que seguiu as diretrizes enviadas por fraudadores, culminando em empréstimo, 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- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V; Apelação Cível 1016643-74.2022.8.26.0477- Praia Grande; Rel. Des. RICARDO PEREIRA JUNIOR; j: 03/10/2024).

“Apelação. Ação de Reparação de Danos Materiais e Morais. "Golpe da falsa central de atendimento". Sentença de parcial procedência. Inconformismo do banco réu. Autora que não se desincumbiu de demonstrar a falha na prestação do serviço. Ausência de indício de vazamento de dados. Inexistente o nexo de causalidade entre conduta do banco e o dano sofrido, diante da culpa exclusiva da consumidora e terceiro nos termos do art. 14, §3º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Sentença reformada. Recurso provido.” (TJSP; Apelação Cível 1000316-27.2020.8.26.0347; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Matão - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 12/02/2025).

Nesse cenário, conclui-se que a r. sentença vergastada analisou de forma clara, coesa e motivada os fatos e fundamentos jurídicos que lhe

foram submetidos à análise, conferindo adequada solução ao litígio, não infirmada pelas razões de apelação apresentadas pela insurgente, tornando-se pertinente reproduzir os trechos que sustentaram o resultado proferido.

“No mérito, em que pesem as alegações da autora, a ação improcede.

Com efeito, deflui-se da inicial e do Boletim de Ocorrência de fls. 33/36, que a sócia proprietária da empresa autora, aceitou ligação telefônica de suposto funcionário do Banco Central que a orientou a realizar transferências, via PIX, sob pretexto de se tratar de procedimento interno de segurança para desfazer transações fraudulentas supostamente identificadas em conta corrente de sua titularidade, mantida junto ao Banco Itaú S/A, ora réu.

Da própria narrativa verifica-se culpa evidente da vítima, já que o “golpe do falso funcionário de banco” e o “golpe do PIX” são de conhecimento geral, de modo que deveria a autora conferir cada uma das transações antes de confirmá-las, o que, contudo, não fez, observando-se que os vários terceiros beneficiários totalmente estranhos à autora que apareceram antes de confirmar as transferências deveriam ter chamado a atenção da autora de que se tratava de conhecido golpe.

Ante tais circunstâncias, não se pode exigir que o banco réu arque com os prejuízos ocasionados por falta de precaução

mínima da autora, que, como restou incontroverso nos autos, realizou as transferências com seu IP habitual e mediante validação do itoken e senha pessoal, o que dificulta e até impede a identificação, pelo Banco, de qualquer padrão anormal nas operações efetuadas. No mais, não há prova documental de que a comunicação da fraude se deu logo após as transferências, em tempo para sua reversão, fato essencial para que eventual estorno fosse efetivado, dado à natureza quase que instantânea das operações via PIX.

Tal grau de culpa da autora afasta a responsabilidade do réu, inclusive sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, nos termos do seu artigo 14, § 3.º, inciso II.

Saliente-se, por fim, que não há nos autos qualquer prova no sentido de que os fraudadores tinham conhecimento de todos os dados da autora e de sua sócia proprietária e, ainda que assim não fosse, não se pode imputar eventual vazamento ao requerido, posto que os dados pessoais podem ser adquiridos por diversos meios, até mesmo porque, como bem afirmado pelo Banco Itaú, no campo da internet e das redes sociais, os usuários têm por hábito divulgar informações pessoais e se cadastrar em sites diversos.

*Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO IMPROCEDENTE** a ação.” (fls. 132/134).*

Nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, em consonância com o entendimento do

C. Superior Tribunal de Justiça que reconhece a viabilidade do órgão julgador *ad quem* adotar ou ratificar o juízo de valor firmado pelo órgão julgador *a quo*, inclusive transcrevendo-o no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no *decisum*, a reprodução do trecho do v. aresto ora combatido passa a fazer parte integrante deste voto, servindo-lhe de fundamento, pois reflete posicionamento adequado ao caso em apreço.

À vista destas considerações, tem-se que a questão restou bem decidida devendo subsistir pelos seus próprios fundamentos e pelos acrescentados nesta oportunidade.

Isto posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso, nos termos da fundamentação supra, **majorando-se** a verba honorária para 13% do valor atualizado da causa.

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para este fim.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por derradeiro, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO

Relator