



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000445912

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016982-18.2023.8.26.0309, da Comarca de Jundiaí, em que é apelante JOÃO FERREIRA DE LIMA, é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1016982-18.2023.8.26.0309 - São Paulo

Apelante: João Ferreira de Lima

Apelado: Itaú Unibanco S/A

Foro de Jundiaí

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Marcio Estevan Fernandes**

Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**

Voto nº 449

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA. GOLPE DO 'FALSO EMPRÉSTIMO', 'FALSO FUNCIONÁRIO' OU DA 'FALSA CENTRAL'. POSTERIOR “GOLPE DO MOTOBOY”. Contratação fraudulenta de empréstimos e transferências. Fraude praticada por terceiros, através de mensagens em aplicativo WhatsApp e telefonemas, em que se passaram por prepostos da instituição bancária e orientaram o autor a realizar uma série de condutas, culminando com entrega a motoboy de cartões de crédito e chip de celular, e transferências de valores a terceiros desconhecidos. R. Sentença julgou improcedente o pedido, por culpa exclusiva da vítima e de terceiros.

CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA BEM CONFIGURADA no caso concreto. Consumidor que já havia levado golpe similar cerca de 2 anos antes, conforme comprova o processo 1009501-38.2022.8.26.0309. Séria negligência do consumidor, ao acreditar em inverossímil estória, e ao não se utilizar de meio de comunicação idôneo para contato com o banco, ele próprio fragilizando seus dados, inclusive porque seguiu todas as etapas de segurança, inclusive utilização de identificação biométrica e uso de chip e senha secreta, permitindo facilmente as operações. Conduta determinante para a consumação das fraudes, não havendo que se falar em vazamento de dados ou hackeamento. Operações que não fogem claramente do perfil de utilização da conta bancária do autor. Inexistência de qualquer falha na prestação do serviço do réu, que não tinha como nem por onde suspeitar da fraude. Fortuito externo. CDC, art. 14, § 3º, I e II. Demais operações de saques e compras com cartão de crédito, de valores relativamente baixos, com uso de cartão, chip e senha, entregues voluntariamente pelo autor, que não discrepam do seu perfil, e assim não podem ser imputadas ao banco, pois exclusiva a culpa do autor.

GOLPES PÚBLICOS E NOTÓRIOS, DE AMPLA DIVULGAÇÃO E FÁCIL IDENTIFICAÇÃO PELA PESSOA MEDIANA, com noticiário na mídia e advertências reiteradas das instituições financeiras, observada a completa falta de cuidado do autor, diante da fragilidade e inverossimilhança da estória forjada, típica para gerar desconfiança e estranheza, até porque não era o número do banco e tampouco pessoa identificada e conhecida. Exigibilidade de maior cautela da pessoa mediana. Desídia do consumidor caracterizada, ante a ausência de precauções mínimas no caso concreto, mormente porque já tinha caído em golpe similar cerca de 2 anos antes. Sentença de improcedência mantida por seus bons fundamentos. Precedentes. RECURSO DO AUTOR IMPROVIDO.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo autor João Ferreira de Lima contra a r. sentença de fls. 253/8, proferida no processo nº 1016982-18.2023.8.26.0309, que julgou improcedente a ação declaratória e indenizatória movida contra Itaú Unibanco S/A.

Recorre o autora aduzindo que o banco apelado não comprovou suficientemente a existência de negócio válido entre as partes. Aduz que foi enganado por estelionatários que de posse de todos seus dados pessoais e bancários, se fazendo passar por funcionários do Banco Apelado, enganou-o, fazendo-o crer que ela estaria realizando alguns procedimentos válidos. Trata-se de pessoa idosa e supervulnerável. Houve vazamento de dados do autor, certo que houve movimentações financeiras que não condizentes com o histórico da conta.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 304/8) e respondido às fls. 286/297.

É o relatório.

Passo a votar.

Preliminarmente, à míngua de prejuízo, não se mostra necessário julgamento presencial, o que vai de encontro à economia e celeridade processual, tratando-se inclusive de causa simples e repetitiva.

Cuida-se de relação de consumo, com análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual do consumidor, ainda que por equiparação (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29).

Como narrado na inicial, e observado no boletim de ocorrência, um terceiro golpista, se passando por preposto da instituição financeira, teria contactado o autor requerente acerca de suposta irregularidade em sua conta bancária e assim, na ingênua confiança, acabou por acatar as diversas orientações do interlocutor e, sem qualquer cautela, fragilizou por completo seus dados, ele próprio atuando com negligência e desconsiderando dicas de segurança comumente veiculadas pelos bancos, de não passar senhas, tokens ou quaisquer informações por telefone; sem qualquer garantia de que falava realmente com funcionário desconhecido do banco, identificado apenas pelo prenome, acabando depois por informar senhas, entregar cartões e chips de celular a motoboy, ou seja, permitiu que fossem efetuadas contratações de empréstimos e transferências de valores para pessoas desconhecidas, além de saques e compras com uso de cartão com chip e senha.

Embora tenha contatado o réu para relatar a fraude e pleitear a devolução do numerário, evidente que não se revelou possível, dada a agilidade ressabida dos estelionatários.

Consta da r. Sentença, mantida conforme art. 252 do RITJSP, com nossos grifos:

“Com efeito, nota-se evidente a culpa exclusiva do autor.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Não foi essa a primeira vez que o autor atendeu "Falso Funcionário" e obedeceu a todos os seus comandos.

Ao contrário, em oportunidade anterior, o autor promovera ação contra outra instituição financeira, demonstrando ser ele mesmo, o autor, o maior risco à sua atividade bancária.

Em decisão interlocutória, chamou-se a atenção das partes para o fato:

"Observo que o pedido tem como causa ardil de terceiros que, passando-se por funcionários do banco, tê-lo-iam iludido, provocando-lhe danos etc., através do "golpe da falsa central". Os fatos teriam ocorrido no ano de 2023.

Extrai-se da inicial:

(...)

Contudo, observo que o mesmo autor propôs ação contra outro banco, em trâmite em outra vara, referente a fato bastante assemelhado, com semelhante causa de pedir, da qual se extrai:

"Em 30 de Setembro de 2021 e 14 de Outubro de 2021, a empresa Ré, por intermédio de contato telefônico com o autor, informou ao mesmo, que ele possuía valores a receber referente a descontos indevidos em que o banco tinha realizado no seu benefício junto ao INSS.

Assim, o autor fora ludibriado a confirmar seus dados e enviar sua foto, para que lhe fosse devolvido os "tais" valores, jamais imaginando o autor, que com o ato sendo realizado, estaria ele "contratando" dois empréstimos consignados junto ao BANCO PAN.

(...)

No caso dos autos, mais uma vez um autor recebe um chamado da "Falsa Central", de um "Falso Funcionário" e obedece a todos os comandos de meliantes, vindo a socorrer-se de auxílio jurídico somente após tornar impossível o estorno das obrigações contraídas.

Ainda que o autor já não tivesse passado pela mesma experiência com fatos idênticos, ainda assim se tem reconhecido, em casos semelhantes, a culpa do próprio correntista em hipóteses como a dos autos, como ilustram julgados cujas ementas seguem transcritas:

(...)"

Intocável o bem fundamentado convencimento de primeiro grau.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de tais serviços.

O parágrafo 1.º desse dispositivo define o que é serviço defeituoso, ou seja, aquele



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

que não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

Além disso, o parágrafo 3º do mesmo artigo prevê, como excludentes da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e a prova da inexistência do defeito.

Entretanto, na hipótese, a ação de terceiros fraudadores foi completamente inverossímil, até porque não partiu nem de telefone do banco, ou de agência, tampouco de pessoa conhecida do autor, antes suposta mensagem de aplicativo WhatsApp, aliás sequer comprovada.

Não bastasse, não há prova de que as operações sejam flagrantemente incompatíveis com o perfil de utilização do autor, encontrando-se dentro de seus limites, pelo que a casa bancária não tinha como nem por onde desconfiar das operações, onde seguidas todas as etapas de segurança.

Desse modo, não há de se cogitar de defeito na prestação dos serviços, mas sim exclusiva da vítima e de terceiros, ou seja, existência de fortuito externo.

Não se podendo confundir responsabilidade objetiva com responsabilidade integral.

Chama atenção que o mesmo autor foi vítima pela segunda vez do golpe do “falso funcionário” ou da falsa “central de atendimento”, vez que atendeu mensagens e telefonema e seguiu todas as instruções do estelionatário, permitindo a concretização de empréstimos e transferências em favor de terceiros desconhecidos.

Tanto que moveu ação anterior, onde foi vencedor:

Contrato bancário. Ação declaratória c.c indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Insurgência do réu para improcedência dos pedidos. Golpe da falsa central de atendimento. Autor foi convencido por golpista a seguir passo a passo para cancelamento de transação desconhecida, quando em verdade cedeu seus dados para realização de fraude. Contratação de empréstimos pessoais, seguidos de pedido de cancelamento pelo autor, bem como devolução total dos créditos depositados em sua conta. Instituição financeira não comprovou regularidade na contratação dos empréstimos, os quais foram realizados mediante fraude. Demonstrada a ausência de vontade do autor de celebrar negócios impugnados. Aplicação da Súmula 479 do STJ. De rigor a declaração de inexigibilidade das operações bancárias realizadas. Devida a restituição das parcelas indevidamente descontadas no benefício do autor. Danos morais configurados. "Quantum" indenizatório comporta minoração para R\$ 5.000,00. Dado parcial provimento ao recurso do réu. (TJSP; Apelação Cível 1009501-38.2022.8.26.0309; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Jundiaí - 6ª Vara Cível;
Data do Julgamento: 05/09/2024; Data de Registro: 05/09/2024)

Houve, indiscutivelmente, como apontado na r. sentença, conduta deveras negligente do autor em permitir ou realizar as operações, sem qualquer razão para isso.

Evidente, como sói ocorrer, que o próprio autor fragilizou seus dados, seguindo as etapas de segurança exigidas para as operações, inclusive senha secreta, fornecida aos criminosos juntos com cartões bancários e chip de telefone celular. Não havendo que se falar em vazamento de dados ou hackeamento.

Induvidosa a relevante e decisiva culpa do autor pelos fatos, dada sua falta de cautela, e extrema ingenuidade, principalmente por se tratar de um golpe amplamente divulgado pelas instituições financeiras, inclusive nas mídias. Até porque já havia caído em golpe similar cerca de 2 anos antes.

Sobre o tema, há julgados:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. AÇÃO RESCISÓRIA C/C DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. GOLPE FINANCEIRO PRATICADO POR TERCEIROS. ACESSO REMOTO AO CELULAR DA AUTORA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. INEXISTÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELO BANCO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME
1. Recurso interposto contra sentença que julgou improcedente ação rescisória ajuizada por consumidora contra instituição financeira. A autora alegou ter sido vítima de golpe praticado por suposto funcionário do banco, que teria induzido à abertura de conta, contratação de empréstimo e transferência de valores a terceiros, mediante acesso remoto ao seu celular. Sustentou que a requerida deveria ser responsabilizada pelo ocorrido, sob alegação de falha na prestação do serviço. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em determinar se a instituição financeira deve ser responsabilizada por fraude praticada por terceiro. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras por fraudes bancárias somente se aplica quando há falha na prestação do serviço, como vazamento de dados sigilosos dos clientes que tenham permitido a ação fraudulenta. 4. No caso concreto, a fraude ocorreu exclusivamente devido à conduta da consumidora, que forneceu voluntariamente seus documentos pessoais e concedeu acesso remoto ao seu celular por meio do aplicativo Anydesk, permitindo a realização das operações contestadas. 5. O banco demonstrou que todas as transações foram realizadas pelo celular da própria autora, com uso de senha pessoal e reconhecimento facial, sem qualquer indício de violação dos mecanismos de segurança da instituição financeira. 6. A jurisprudência exige, para a responsabilização do banco, que a fraude decorra de falha de segurança do próprio sistema bancário, o que não ocorreu no caso em exame. 7. Configurada a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

culpa exclusiva da vítima e de terceiros, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, resta afastada a responsabilidade da instituição financeira. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso desprovido. Tese de julgamento: A) A instituição financeira não responde por fraudes bancárias quando o próprio consumidor, por falta de cautela, fornece seus dados e concede acesso remoto ao seu dispositivo. B) A responsabilidade objetiva do banco por fraudes depende da demonstração de falha na prestação do serviço, especialmente quando há vazamento indevido de dados sigilosos. C) Configurada a culpa exclusiva da vítima e de terceiros, afasta-se o nexo causal e a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, § 2º, 6º, VIII, 14, § 1º e § 3º, II; CC, art. 186; CPC, arts. 355, I, e 487, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 297. TJSP, Apelação Cível nº 1108381-76.2023.8.26.0100, Rel. Des. Regina Aparecida Caro Gonçalves, j. 07/11/2024. TJSP, Apelação Cível nº 1002946-72.2022.8.26.0319, Rel. Des. José Marcos Marrone, j. 26/10/2023. TJSP, Apelação Cível nº 1004393-29.2024.8.26.0577, Rel. Des. José Paulo Camargo Magano, j. 28/02/2025. (TJSP; Apelação Cível 1001423-17.2024.8.26.0493; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Regente Feijó - Vara Única; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)

RESPONSABILIDADE CIVIL – Serviços bancários – Ação de restituição de valores c.c. indenização por dano moral – Golpe da falsa central de atendimento – Instalação do aplicativo AnyDesk no aparelho celular (software que fornece acesso remoto a dispositivos eletrônicos), a mando de golpista, culminando com a realização de transações bancárias fraudulentas - Sentença de parcial procedência – Determinação de restituição dos valores subtraídos da conta - Apelação dos autores – Dano moral incorrente - Honorários arbitrados em quantia condizente com os critérios perenizados no art. 85, § 2º, do CPC - Sentença mantida - Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1048376-80.2022.8.26.0114; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2024; Data de Registro: 31/10/2024)

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA – TRANSAÇÕES BANCÁRIAS – GOLPE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Argumentos da casa bancária que convencem – Fraude bancária afastada diante das peculiaridades do caso em concreto – Atuação de terceiro e culpa exclusiva da vítima demonstradas – Apelante que seguiu as ordens de terceiro desconhecido, baixando aplicativo "Anydesk" que permitiu o acesso remoto dos fraudadores ao seu aparelho celular – Fraude aperfeiçoada pelo descuido da correntista que, acreditando ser vítima de fraude em sua conta,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

segue orientações de terceiro fraudador por telefone – Inteligência do art. 14, § 3º, II, CDC – Rompimento do nexo de causalidade – Falha na prestação de serviços – Inocorrência – Inexistente o dever de indenizar – Ação improcedente. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001419-17.2024.8.26.0319; Relator (a): Sergio Gomes; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lençóis Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 01/10/2024; Data de Registro: 01/10/2024).

APELAÇÃO - Atribuição de efeito suspensivo - Prejudicado - Ausência de interesse processual e ilegitimidade passiva - Inocorrência - Preliminares rejeitadas - Golpe da falsa central de atendimento - Fraude perpetrada mediante ligação telefônica ao autor por suposto preposto do réu - Não demonstrado que o contato do falsário tenha se dado por meio de linha telefônica comumente utilizada pelo réu - Instalação de aplicativo 'AnyDesk' pelo autor em seu aparelho celular - Conduta determinante para o êxito da fraude - Terceiro teve ciência dos dados bancários do autor e, então, acessou a sua conta corrente - Operações que não destoam do padrão de utilização do requerente - Ausência de falha imputável ao banco - Culpa exclusiva do autor e fato de terceiro que afastam o dever de indenizar do réu - Inteligência do art. 14, § 3º, II, do CDC - Danos material e moral não verificados - Sentença reformada para julgar improcedentes os pedidos e condenar o autor ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários da parte adversa, observada a gratuidade - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000367-55.2023.8.26.0372; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Monte Mor - 2ª Vara; Data do Julgamento: 15/12/2023; Data de Registro: 15/12/2023).

BANCÁRIO. CONSUMIDOR. Ação declaratória de inexigibilidade e indenizatória por danos materiais e morais. Engenharia social. Golpe da "falsa central bancária" ou do "falso funcionário". Recebimento de ligação de número desconhecido, identificando-se como se fosse do Bradesco. Autor que, acreditando estar em contato o Banco, seguindo diversas orientações do estelionatário, seguiu suas instruções e fez operações, utilizando-se de senhas e códigos pessoais e secretos. Parte das operações que foi estornada e/ou quitada. Sentença de parcial procedência dos pedidos, apenas para condenar o réu à restituição do valor de R\$ 7.150,00, de compra com cartão de débito. Irresignação da instituição financeira. Cabimento. Inexistência de quaisquer indícios que sugerissem a ocorrência de fraude. Operações bancárias que demandavam, conforme notório, a utilização de informações sigilosas, inclusive inserção de senha, fragilizadas pelo próprio consumidor. Culpa exclusiva da vítima e de terceiro, nos termos do CDC (Art. 14, § 3º, II). Fraudes de comum ocorrência, amplamente divulgadas, a exigir mínima cautela do homem médio. Montante da operação, ademais, que não destoava do perfil do correntista. Fortuito externo caracterizado, sendo incabível a responsabilização da instituição



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

financeira. Inaplicabilidade, portanto, do Enunciado n. 14 do E. TJSP e da Súmula n. 479 do C. STJ. Precedentes deste turma. Improcedência dos pedidos que era de rigor. Sentença reformada. Recurso do banco provido. Recurso do autor desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1004472-66.2024.8.26.0008; Relator (a): Carlos Eduardo Borges Fantacini; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/04/2025; Data de Registro: 03/04/2025)

Responsabilidade civil. Reparação por danos materiais e morais. "Golpe do bilhete premiado". Inexistência de falha na prestação dos serviços. Ausência de responsabilidade dos bancos. Transações efetuados pela autora. Fortuito externo. Culpa exclusiva da vítima. Inteligência do art. 12, § 3º, III, do CDC. Inexistência de ilícito perpetrado pelo banco. Improcedência mantida. Recurso a que se nega provimento. (TJSP; Apelação Cível 1001670-64.2021.8.26.0408; Relator (a): Mauro Conti Machado; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ourinhos - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/01/2024; Data de Registro: 29/01/2024)

A hipótese no caso concreto, claramente, é de fortuito externo.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Despesas processuais ficam a cargo do autor recorrente, majorados honorários advocatícios para 12% do valor da causa (corrigido no particular o pequeno erro material da r. sentença).

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator