



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000185172**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001410-33.2025.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante/apelado ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada/apelante EDNA CONEGLIAN CELESTINO (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso da autora; recurso do réu desprovido. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1001410-33.2025.8.26.0024**

**Apelante/Apelado: Itaú Unibanco S/A**

**Apelada/Apelante: Edna Coneglian Celestino**

**Ação: Declaratória c/c indenização por danos morais**

**Origem: 2ª Vara da Comarca de Andradina**

**Juiz de 1ª instância: Dr. Guilherme Facchini Bocchi Azevedo**

**Voto nº 22.682**

**INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO. Aplicação do CDC. Compras fraudulentas realizadas com o cartão de crédito da autora. Débitos inexigíveis. Falha de segurança na prestação dos serviços do réu. Ausência de comprovação de que as operações impugnadas tenham sido realizadas, efetivamente, pela autora. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do STJ. Dano moral *in re ipsa*. Caracterizado. *Quantum* indenizatório majorado em observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada em parte. **RECURSO DESPROVIDO** do réu e **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO** da autora.**

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 377/380, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais.

Busca o réu a reforma do *decisum* porque: a) houve cerceamento de defesa; b) as compras foram realizadas de forma presencial, por aproximação, com a utilização do cartão de crédito da

autora e oposição de senha pessoal e intransferível; c) as compras não possuem perfil de fraude; d) o cartão com final 6421 foi entregue no endereço residencial da demandante e seu desbloqueio ocorreu com a utilização da senha recebida por ela; e) a autora tinha costume de realizar compras com o cartão, em valores muito superiores aos impugnados nos autos; f) não é possível realizar *chargeback* para situações de assinatura eletrônica, ou seja, por aproximação; g) a utilização da senha é considerada a assinatura digital do usuário do cartão; h) não houve falha na prestação de serviços bancários; i) não foram comprovados os danos materiais, de modo que inexistente a obrigação de restituir os valores; j) pugna pelo afastamento da indenização ou, subsidiariamente, pela redução do valor (fls. 384/393).

Igualmente inconformada, insurge-se a autora aduzindo que: a) a indenização por danos morais foi estabelecida em valor baixo e comporta majoração; b) a autora permanece com seu nome negativado e recebendo cobranças indevidas; c) sugere a quantia de R\$.10.000,00; d) pugna pela elevação dos honorários advocatícios de sucumbência (fls. 396/409).

Tempestivas e preparadas, vieram aos autos as contrarrazões (fls. 415/422).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação declaratória promovida pela autora com a finalidade de ver declarada a inexigibilidade dos débitos lançados em

sua fatura de cartão de crédito sob a denominação “PG\*TON”, bem como o recebimento de indenização por danos morais em razão da fraude praticada.

Os pedidos iniciais foram acolhidos nos seguintes termos (fls. 379/380):

*“Ante o exposto, e por tudo mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para:*

*a) DECLARAR a inexigibilidade dos débitos impugnados pela autora, no valor total de R\$ 1.973,17 (mil, novecentos e setenta e três reais e dezessete centavos), relativos às transações em nome de "PG\*TON", lançados na fatura de seu cartão de crédito com vencimento em julho de 2024.*

*b) CONDENAR o réu, BANCO ITAU S.A., a pagar à autora, a título de indenização por danos morais, a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais). Observo que a atualização do valor deverá obedecer às seguintes variáveis: a) até 27/08/2024 (inclusive), a*

*correção monetária deve se dar pela Tabela Prática do TJSP e os juros de mora são de 1% a.m., a partir da citação; b) a partir de 28/08/2024 (início da vigência da Lei n. 14.905/2024, art. 5º, II), os encargos são devidos com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e com juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil), considerando 0 (zero), para efeito de cálculo dos juros no período de referência, caso a taxa legal (SELIC subtraída pelo IPCA) apresente resultado negativo.*

*Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil.”*

Daí os inconformismos.

*Prima facie*, não merece acolhida a preliminar de cerceamento de defesa.

Na realidade, cabe ao Magistrado conhecer diretamente do pedido, proferindo sentença de mérito, quando não houver necessidade de produzir outras provas.

Neste contexto, destaco que:

**“(...) o juiz é o destinatário da prova, cabendo-lhe, com base em seu livre convencimento, avaliar a necessidade de sua produção (...)”** (STJ, REsp 1677926/SP, Rel. Ministro Ricardo Villas BôasCueva, Terceira Turma, julgado em 23.03.2021, DJe 25.03.2021). (g.n.).

Ademais,

**“(...) sendo o juiz o destinatário da prova, à luz dos princípios da livre apreciação da prova e do livre convencimento motivado, o entendimento pelo julgamento antecipado da lide não acarreta cerceamento de defesa”** (STJ, AgInt no AREsp 1681738/PR, Rel. Ministra



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em  
16.11.2020, DJe 19.11.2020). (g.n.).

Insiste o recorrente na necessidade de colheita do depoimento pessoal da autora, bem como na expedição de ofício ao estabelecimento “TON”.

Ocorre que, diante das alegações deduzidas nos autos, bem como em razão da prova documental produzida, mostra-se irrelevante a prova oral, com a finalidade de demonstrar a regularidade das compras.

Ademais, as informações sobre a origem das compras *sub examine* estão ao alcance do réu, sendo desnecessário o envio do ofício pretendido.

Assim, o conjunto probatório formado nos autos foi suficiente para persuadir racionalmente o livre convencimento do Juízo *a quo*, razão pela qual é de se reconhecer que o julgamento antecipado da lide não implicou no alegado cerceamento de defesa.

No mérito, o *decisum* comporta parcial reforma.

Ressalte-se que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos

consumidores (CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

O cerne da controvérsia reside em esquadrihar a legitimidade dos débitos lançados na fatura do cartão de crédito da demandante sob a denominação “PAG\*TON”, nos valores de R\$.246,78, R\$.470,77, R\$.395,47, R\$.120,18, R\$.492,86 e R\$.247,13.

Pois bem. Inexiste qualquer dúvida quanto ao caráter objetivo da responsabilidade da casa bancária, que atua como prestadora de serviços bancários, consoante se infere do disposto no art. 14 do referido regramento consumerista.

O referido artigo estabelece que os fornecedores respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos aos seus serviços, acrescentando o seu § 1º que:

*“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi*

*fornecido.”*

Como se vê, o referido artigo consagra a responsabilidade objetiva do banco e, por conseguinte, a culpa presumida deste por defeitos na prestação de seus serviços, a qual somente poderá ser eximida, consoante acrescenta o seu respectivo § 3º. *In verbis*:

*“O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.”*

Neste passo, cumpria exclusivamente ao réu o ônus de provar a incidência destas causas excludentes previstas em lei, vale dizer, a inexistência de prestação de serviços defeituosos e a culpa exclusiva da autora ou de terceiro.

Diante da imputação de falha perpetrada em detrimento da demandante com relação às operações realizadas em seu cartão de crédito, impõe-se perquirir se os serviços prestados pela instituição financeira se mostraram defeituosos. E aqui, adianta-se, de modo algum se está a imputar a ela aderência a um desígnio criminoso; entretanto, de fortuito externo não há falar-se.

O serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor dele pode esperar, não uma segurança absoluta e muito menos uma legalmente esperada, de modo que a falta objetiva de segurança legítima é a definição que melhor se acomoda *in casu*, quadro

este capaz de afastar qualquer critério de aferição de cunho apenas subjetivo ou individual de determinado destinatário final.

De acordo com Guilherme Henrique Lima Reinig e Daniel Amaral Carnáuba:

*“(...) Isso significa que o defeito há de ser averiguado a partir da comparação entre dois parâmetros objetivos: de um lado, o grau de segurança que legitimamente se esperava daquele produto; de outro, o grau de segurança que, de fato, ele apresentou. Haverá defeito toda vez que esse parâmetro fatural for inferior àquele parâmetro esperado.”* (in Riscos do desenvolvimento no Código de Defesa do Consumidor: a responsabilidade do fornecedor por defeitos não detectáveis pelo estado dos conhecimentos científicos e técnicos. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: RT, v. 124, jul.-ago. 2019, p. 19, i. 6.2 publicação digital) (g. n.)

Como se observa, a valoração da amplitude e da legitimidade da expectativa do consumidor (inclusive por equiparação), na essência um hipossuficiente técnico, bem como da sua postura diante do serviço, de qualquer forma, que será sempre posterior ao conhecimento do problema e pode ou não caracterizar um defeito, seja a partir do dano causado, seja diante do risco da sua ocorrência. Antes disso o destinatário final só confia, reflexo da boa-fé objetiva, estando satisfeito com a segurança que lhe foi oferecida.

Mas sempre haverá um resíduo de insegurança, já que não há serviço totalmente seguro. Assim, interessa saber quando a

insegurança ultrapassa o patamar da normalidade e da previsibilidade; daí a importância de se analisar a legítima expectativa de segurança frente a circunstâncias relevantes, entre as quais, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam.

Aliás, o requerido é responsável pelos danos causados à vítima, bastando a demonstração do dano (acidente de consumo) e a relação de causalidade entre o mencionado prejuízo e o serviço prestado ao consumidor (nexo causal), questão sedimentada com a edição da Súmula 479, do STJ, que contém a seguinte disposição:

*“As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”*

No mesmo sentido é o Tema Repetitivo 466, do STJ:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA. JULGAMENTO PELA SISTEMÁTICA DO ART. 543-C DO CPC. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. 1. Para efeitos do art. 543-C do CPC: As instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros - como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos -,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

porquanto tal responsabilidade decorre do risco do empreendimento, caracterizando-se como fortuito interno. 2. Recurso especial provido. (STJ; REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011)

Fixadas tais premissas, era o demandado que deveria se desincumbir do ônus probatório quanto ao fato de que os seus serviços ofertados possuem segurança suficiente e capacidade de evitar a prática de ilícitos desta espécie retratada nos autos, o que não ocorreu.

Iniludível que a autora foi vítima de golpe por terceiros fraudadores, visto que as seis compras impugnadas nos autos foram efetuadas em sequência, conforme detalhes contidos às fls. 27 (total de R\$.1.973,19).

E mais. Ao tomar ciência da fraude, a requerente foi até à agência do requerido, a fim de obter informações e obter o cancelamento dos lançamentos indevidos. Outrossim, lavrou boletim de ocorrência (fls. 24/25) e formalizou reclamação junto ao Procon (fls. 30/35).

Nesse contexto, pela análise das provas que instruem o processo, observa-se que a responsabilidade objetiva da casa bancária não foi elidida.

Vale dizer, independentemente da data de comunicação das operações impugnadas, deixou a instituição financeira de demonstrar efetivamente que a utilização do cartão de crédito partiu da própria

autora, que nega veementemente as transações.

Nos dizeres do ilustre Juiz singular:

“(…)

**O fato de as compras terem sido realizadas em valores que, isoladamente, podem não destoar completamente do perfil de consumo da autora não é suficiente para afastar a verossimilhança de suas alegações. A autora, uma pessoa idosa de 78 anos, ao perceber as movimentações atípicas, agiu com a diligência esperada: contatou o banco, registrou boletim de ocorrência e buscou o auxílio do órgão de proteção ao consumidor, posturas que reforçam a sua boa-fé.**

*A instituição financeira, ao ser comunicada da fraude, tinha o dever de adotar as providências necessárias para apurar os fatos e suspender a cobrança dos valores impugnados. A sua recusa em estornar o débito, transferindo à consumidora o ônus de uma falha em seu sistema de segurança, caracteriza defeito na prestação do serviço. Caberia ao réu, detentor da tecnologia e dos meios de prova, demonstrar, de forma inequívoca, que as transações foram realizadas pela autora ou que esta concorreu para a fraude por culpa exclusiva, ônus do qual não se desincumbiu.” (fls. 378/379 – g.n.).*

Note-se que o recorrente se limitou a alegar que as cobranças são legítimas, pois decorrem de compras realizadas presencialmente com o cartão de crédito por aproximação. Nada mais.

Exsurge que, como requerido não comprovou fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da requerente, resta patente a necessidade de ser reconhecida a inexigibilidade dos valores discutidos nos autos.

Veja-se, a propósito:

RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. Prestação de serviços. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. indenizatória. **Operações com cartão de crédito negadas pelo autor. Ausência de comprovação pelo réu da regularidade das transações. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva do banco por fortuito interno decorrente de fraude. Súmula 479 do C. STJ.** Inexigibilidade reconhecida. Sentença mantida. DANOS MORAIS. Configuração. Indenização devida. Fatos e circunstâncias que justificam o seu acolhimento, vez que ultrapassam aos meros dissabores. Quantum indenizatório. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1040274-60.2022.8.26.0602; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/02/2026; Data de Registro: 04/02/2026) (g.n.).

APELAÇÃO. Bancários. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedidos de restituição de valores e indenização por danos morais. Transações efetuadas por fraudadores com a utilização dos cartões de crédito da autora. Compras contestadas. Sentença

de parcial procedência que declarou inexigíveis os débitos impugnados, determinou a devolução dos valores pagos pela consumidora e condenou os réus ao pagamento de indenização por danos morais. Inconformismo do banco. **Responsabilidade objetiva pelos danos gerados por fortuito interno relativos a fraudes e delitos praticados por terceiros. Súmula 479, do STJ. Falha no serviço bancário por insuficiência na segurança do sistema, que permitiu a realização das transações fraudulentas à revelia da consumidora.** Sentença confirmada pelos seus próprios fundamentos, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça. Recurso desprovido. (Apelação Cível 1065358-49.2024.8.26.0002; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2025; Data de Registro: 05/08/2025) (g. n.).

Lado outro, o dano moral na espécie é *in re ipsa*, ou seja, dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.

Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.

A circunstância de a autora ter seus dados violados de modo a permitir a realização de compras fraudulentas em seu cartão não pode ser erigido à categoria de simples transtorno ou dissabor.

Passo ao exame do *quantum debeatur*.

A reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido; e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

O dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa da atuação do réu no mercado consumidor em que presta serviços, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

Sopesando os elementos, bem como a saúde financeira do réu, majoro a indenização por danos morais para R\$.10.000,00, em observância dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, além de ser compatível com os parâmetros estabelecidos por esta C. Câmara.

Logo, reforma-se a sentença para majorar a indenização para R\$.10.000,00, atualizada a contar do arbitramento (Súmula 362/STJ) e acrescido de juros de mora a partir da citação, por ser responsabilidade civil contratual, na forma do artigo 406, § 1º, do CPC,



alterado pela Lei n. 14.905/2024.

Anoto que a majoração da verba indenizatória refletirá diretamente no montante devido a título de honorários advocatícios, não havendo necessidade de alteração do percentual (15%) estabelecido na origem.

Contudo, ante o desprovimento do recurso do réu, majoro os honorários advocatícios em favor do patrono da autora para 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

*Ex positis*, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu e **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA  
Relatora