



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000232061

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001512-80.2025.8.26.0048, da Comarca de Atibaia, em que é apelante BANCO ITAUCARD S/A, é apelado LUIZ EDUARDO SPÓSITO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores FLAVIO ABRAMOVICI (Presidente sem voto), INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO E MARCOS DE LIMA PORTA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

RICARDO PEREIRA JÚNIOR

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



VOTO Nº 7420

APELAÇÃO Nº 1001512-80.2025.8.26.0048

APELANTE: BANCO ITAUCARD S.A

APELADA: LUIZ EDUARDO SPOSITO

COMARCA: ATIBAIA

JUIZ(A): ADRIANA DA SILVA FRIAS PEREIRA

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autor titular de cartão de crédito emitido pela instituição financeira ré. Compras e saques fraudulentos realizados durante período em que o consumidor estava no exterior. Alegação de fraude e falha na prestação de serviços. Compras e saques realizados repetidamente em poucos minutos. Banco que permitiu a continuidade da fraude mesmo após comunicado o furto do plástico. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. Declarada a inexigibilidade dos débitos e condenada a Instituição financeira a indenizar o autor em R\$10.000,00 por danos morais. APELO DO BANCO RÉU. Réu nega falha na prestação de serviços ou prática de ato ilícito. Diz que transações foram feitas mediante uso de cartão físico e senha pessoal. Descabimento. Réu que não demonstrou regularidade do uso do cartão do consumidor. Comprovada a realização de viagem ao exterior no período. Consumidor que buscou lavratura de boletim de ocorrência eletrônico e solicitou estorno das transações no mesmo dia. Ausência de provas sobre a regularidade das compras e saques. Transações que destoam absolutamente do padrão de consumo da parte autora, visto que incluem a realização de sete saques seguidos em curto período de tempo e compras repetidas nos mesmos estabelecimentos durante poucos minutos. Falha no sistema de segurança. Banco que autorizou compras fraudulentas sob argumento de que se tratava de transação feita com uso de senha, mesmo após o consumidor ter informado sobre o furto dos cartões e questionado as compras. Responsabilidade objetiva do banco por danos causados ao consumidor. Súmula 479 STJ. Súmula 14 TJSP. Danos morais. Condenação incabível. Situação que configura mero aborrecimento. Ausência de prejuízo de ordem moral. Ação parcialmente procedente. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Vistos.

Cuida-se de apelação interposta em face da sentença de fls. 592/602, cujo relatório se adota, que julgou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, nos seguintes termos: *“Posto isso, e considerando o mais que dos autos consta, JULGO PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, para condenar o requerido a pagar ao autor o valor de R\$ 51.491,73 a título de indenização por danos materiais, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, com os acréscimos referidos na fundamentação. Em consequência, extingo o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil. Sucumbente, arcará o requerido com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em 10% sobre o valor da condenação”*.

Irresignado, apela o réu. Sustenta que (i) inexistente falha na prestação de serviços, pois as compras foram realizadas mediante uso do plástico com chip e senha, destacando que a tecnologia de CHIP é inviolável, o que afasta a responsabilidade do banco pelos danos; (ii) o autor não comprovou que seu padrão de consumo seja diferente das transações impugnadas, visto que com a realização das compras com senha, o perfil de movimentação deixa de ser critério determinante; (iii) é inaplicável a Súmula 479 do STJ ao caso, pois não pode ser atribuído ao réu o fortuito externo decorrente de ação de terceiros ou de culpa exclusiva do consumidor; (iv) o autor não comprovou os alegados danos morais, tampouco nexo causal, visto que inexistente conduta ilícita ou violação a direito da personalidade praticada pelo banco. Pugna pela reforma da sentença, com a improcedência dos pedidos.

Contrarrazões a fls. 629/638.

Recolheu-se o preparo a fls. 624/625.



Não houve oposição ao julgamento virtual.

Autos remetidos a este Núcleo de Justiça em 2º Grau em 19 de fevereiro de 2026.

É o relatório.

Recurso formalmente em ordem, devidamente processado, tempestivo e com análise do preparo (fl. 639/640).

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais na qual o autor relata que é titular de cartões de crédito da instituição financeira ré e de XP Investimentos e que os utilizou em viagem ao Japão, realizada de 14 de março a 3 de abril de 2024. Conta que em 18 de março de 2024 foi a uma grande loja de departamentos em Toquio, ocasião em que percebeu que sua carteira havia sido furtada. Logo em seguida, notificou as autoridades locais e recebeu mensagens da XP informando sobre tentativa de fraude em seu cartão, com o cancelamento das transações suspeitas e do referido plástico, ao mesmo tempo em que notificava o banco réu sobre o furto via aplicativo para bloqueio dos cartões e estorno das transações questionadas. Contudo, a parte ré negou-se a cancelar as compras fraudulentas, sob argumento de que haviam sido feitas mediante uso de senha pessoal, tendo ainda efetuado a liberação de compras que estavam pendentes de aprovação e que poderiam ter sido impedidas. Destaca que é correntista do réu há mais de 30 anos e que um dos cartões utilizados sequer estava liberado para compras no exterior, asseverando que as transações fogem completamente de seu padrão de consumo. Nega que tenha fornecido a senha dos cartões e alega que se trata de compras e saques fraudulentos feitas por terceiros, em curto período. Alega que houve defeito na prestação de serviços, pela falha na segurança que não impediu as inúmeras transações, que acarretou danos materiais de R\$51.491,73. Postula pela extinção dos débitos e por indenização por danos morais decorrentes da conduta do réu, no valor mínimo de R\$10.000,00.

Em contestação, o réu defendeu a regularidade das transações, afirmando que foram efetivadas mediante uso de cartão com chip e senha pessoal do consumidor, inexistindo indícios de fraude. Requereu a juntada de laudos produzidos em outras demandas, como prova emprestada, nos quais restou demonstrado que a tecnologia CHIP do réu é inviolável e garante a segurança do cliente. Argumentou que a responsabilidade pelos danos deve recair sobre o próprio autor, pela negligência com o sigilo de senha, e sobre terceiros, visto que a fraude praticada por terceiros elimina o vínculo de causalidade com a conduta do banco. Argumentou que o autor omitiu que possui cartão de crédito com limite flexível e que realiza transações de alta monta, e defendeu as cobranças como regular exercício de direito. Alegou que inexistente prática de ato ilícito, conduta abusiva ou falha na prestação de serviços, ressaltando que o autor não comprovou os alegados danos morais, tampouco nexos causais a justificar a indenização pretendida.

Julgada procedente a demanda, insurge-se a casa bancária, reiterando pela ausência de responsabilidade, dada a inexistência de falha na prestação de serviços.

Como cediço, a relação jurídica entre as partes é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos da Súmula 297 do STJ, que dispõe “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”, tendo em vista ainda, que a parte autora é destinatária final dos serviços bancários prestados pela ré (artigo 2º da Lei 8.078/1990).

Consoante dispõe o *caput* do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, “*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*”.

Destarte, o prestador de serviço responde, independentemente de ter agido com culpa ou não na execução de suas tarefas, pelo dano causado ao consumidor em

decorrência de defeito na prestação de serviço, caso porventura não exista uma das excludentes previstas no parágrafo 3º do dispositivo legal mencionado:

§ 3º 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.

Frise-se que é cabente a inversão do ônus da prova em benefício do consumidor, conforme previsto no artigo 6º, inciso VIII, do CDC, competindo ao fornecedor demonstrar a regularidade das transações ou fato que afaste a responsabilidade objetiva, diante do disposto no artigo 14, parágrafo 3º do mesmo diploma.

Depreende-se dos autos que a parte autora se desincumbiu satisfatoriamente do ônus que lhe competia, visto que demonstrou a lavratura de boletim de ocorrência acerca dos fatos (fl. 54) e a realização da viagem ao Japão no período (fl. 52). Nesta senda, evidenciada a verossimilhança das alegações do autor, é perfeitamente cabente na espécie a inversão do ônus da prova.

Competia ao banco demonstrar que foi o autor que realizou pessoalmente as operações e sob utilização de sua senha pessoal, a comprovar a regularidade das transações ora contestadas (art. 373, inc. II, CPC), ônus do qual não se desincumbiu, concluindo-se que as compras e saques contestadas foram realizadas por terceiros.

Embora negue ter responsabilidade pelos danos, o requerido não demonstrou, ainda, que as transações questionadas estejam dentro do perfil habitual de movimentação do autor. Ainda que se diga que se trata de cliente com limite flexível e que realiza compras de valores elevados, o mero fato de ter ocorrido sete

saques do limite em poucos minutos e diversas compras, inclusive nos mesmos estabelecimentos, também em curto período de tempo, deveria ter despertado um alerta no sistema de segurança do banco, visto que claramente indica a ocorrência de compras fraudulentas e indevidas.

Mais além, apura-se que mesmo após a comunicação acerca do furto dos cartões e com a impugnação das compras efetuadas por terceiros, o banco réu houve por bem autorizar outras transações indevidas, sob alegação de que foram efetuadas com a senha, em conduta que contribuiu diretamente para a majoração dos prejuízos do consumidor.

É incontroverso que a parte autora buscou a lavratura de boletim de ocorrência e solicitou junto ao réu o estorno das quantias, tão logo notou o furto dos cartões (fls. 62/91), demonstrando, portanto, que o consumidor buscou evitar maiores prejuízos e informou ao banco réu que as movimentações não seriam de sua autoria, ao passo que o réu, mesmo ciente da hipótese de fraude, permaneceu inerte.

Assim, cabia ao banco apresentar os elementos comprobatórios suficientes para demonstrar que as transações contestadas foram efetivamente exercidas pelo consumidor e dentro de seu padrão habitual de movimentação, o que não ocorreu.

Denota-se, ainda, a ausência de indícios de que a parte autora tenha se descuidado do dever de guarda do cartão e senha de acesso. Consta dos autos que o requerente é assessor de investimentos, ou seja, pessoa habituada com termos e procedimentos do mercado financeiro, e que possui conhecimento sobre necessidade de guarda do sigilo das senhas pessoais. Não se mostra verossimilhante a alegação de que ele tenha favorecido a estranhos obter suas credenciais para uso indevido do próprio cartão de crédito.

Embora o ato ilícito tenha sido praticado por terceiro, não deve ser acolhida a tese esposada pelo apelante para se afastar a responsabilidade sobre o dano sofrido

pela parte apelada, visto que o apelante não produziu nenhuma prova no sentido de que a parte autora efetivamente teria realizado as movimentações, apenas aduzindo que as operações foram realizadas mediante senha pessoal e intransferível, o que o isentaria de qualquer responsabilidade.

Nos termos do artigo 14 do CDC, cabia à instituição financeira ter detectado a fraude por meio de mecanismos de segurança e ter bloqueado imediatamente as transações, procedendo à posterior consulta à parte autora. Não o fazendo, o serviço foi defeituoso. De fato, se oferece serviços bancários a qualquer horário, auferindo daí elevados proveitos financeiros, como contrapartida, a instituição financeira deve desenvolver meios para impedir as fraudes. Se falharem, cumpre arcar com eventuais prejuízos, conforme a Súmula 479 do STJ e Tese do Tema 466 do STJ.

Tampouco cabe excluir a responsabilidade por caso fortuito, ou seja, evento inevitável causador do dano. Isso porque a doutrina e a jurisprudência entendem que apenas o fortuito *externo*, não relacionado à atividade do fornecedor, afasta a sua responsabilidade. No caso sob análise, a perpetração do golpe representa risco inerente à atividade bancária e, portanto, constitui fortuito *interno*, que não afasta a responsabilidade.

Nesta esteira, pela teoria do risco, a instituição financeira, que auferes lucros em razão da atividade deve arcar com o ônus dela decorrente e que não produziu nenhuma prova a elidir a afirmação da parte autora de que não foi ele o realizador das transferências.

Acrescente-se que, sobre o dever de segurança das financeiras, em recente julgado, o C. Superior Tribunal de Justiça, Terceira Turma, pela relatora a Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 12/09/2023: “(...) 3. *O dever de segurança é noção que abrange tanto a integridade psicofísica do consumidor, quanto sua integridade patrimonial, sendo dever da instituição financeira verificar a regularidade e a idoneidade das transações realizadas pelos consumidores,*

desenvolvendo mecanismos capazes de dificultar fraudes perpetradas por terceiros, independentemente de qualquer ato dos consumidores. 4. A instituição financeira, ao possibilitar a contratação de serviços de maneira facilitada, por intermédio de redes sociais e aplicativos, tem o dever de desenvolver mecanismos de segurança que identifiquem e obstem movimentações que destoam do perfil do consumidor, notadamente em relação a valores, frequência e objeto. 5. Como consequência, a ausência de procedimentos de verificação e aprovação para transações atípicas e que aparentam ilegalidade corresponde a defeito na prestação de serviço, capaz de gerar a responsabilidade objetiva por parte da instituição financeira”.

As operações impugnadas são totalmente dissonantes das movimentações padrões do perfil de consumidor da parte autora, fugindo completamente do comportamento que é possível aferir através dos documentos juntados, contexto a corroborar a clara falha na prestação do serviço, haja vista consubstanciar movimentações atípicas. O bloqueio de transações atípicas, dissonantes do perfil do consumidor é ônus intimamente ligado à obrigação de segurança, traduzindo conduta contrastante com a diretriz da boa-fé objetiva a recusa de sua assunção pela instituição financeira.

A propósito:

RECURSO INOMINADO - BANCO INDENIZATÓRIA - "GOLPE DO DELIVERY". Serviço de entrega de refeição por aplicativo. Cobrança de valor indevido feita pelo entregador, no ato da entrega. Relação de consumo configurada. Reconhecimento da responsabilidade objetiva e solidária de todos os réus, atuantes na cadeia de consumo. Responsabilidade do banco que decorre, inclusive, da ausência de identificação, pelos sistemas de segurança, da incompatibilidade do valor cobrado em relação à natureza da compra. Falha na prestação dos serviços configurada. Ausência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Inteligência do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano material consistente na devolução do valor cobrado indevidamente. Sentença mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, nos termos do artigo 46 da Lei nº 9.099/95. NEGASE PROVIMENTO AO RECURSO. Arcará o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% do valor da condenação (TJSP; Recurso Inominado Cível 1003074-36.2023.8.26.0003; Relator (a): Adriana Cristina Paganini Dias Sarti; Órgão Julgador: 3ª Turma Recursal Cível - Santo Amaro; Foro Regional III - Jabaquara - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 20/09/2023; Data de Registro: 27/09/2023).

Neste cenário, é de rigor a integral reparação pelo dano material experimentado, sendo cabível a condenação do réu ao cancelamento das compras e saques fraudulentos, retornando as partes ao *status quo ante*.

Contudo o apelo do banco réu comporta guarida no que concerne aos danos morais.

Cumprе ressaltar que o dano moral se revela na repercussão de índole não patrimonial da conduta ofensiva. Em outras palavras, traduz em consequências que afetem contexto social, familiar, econômico, comunitário da vítima.

A responsabilidade civil está alicerçada no princípio de que ninguém pode prejudicar o interesse ou o direito de outra pessoa sem ser responsabilizado. O dever de indenizar decorre do preceito contido no artigo 5º, X, da Constituição Federal, que determina serem invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo o direito à indenização por dano material ou moral decorrente de sua violação.

Conforme definição de Maria Helena Diniz:

“O dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo. Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

distingue o dano patrimonial do moral, o critério de distinção não poderá ater-se À natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica, isto é, ao caráter de sua repercussão sobre o lesado, pois somente desse modo se poderia falar em dano moral, oriundo de uma ofensa a um bem material, ou em dano patrimonial indireto, que decorre de evento que lesa direito da personalidade ou extrapatrimonial, como, p.ex., direito à vida, à saúde, provocando também um prejuízo patrimonial, como incapacidade para o trabalho, despesas com tratamento” (Curso de Direito Civil Brasileiro – vol. 7: Responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, páginas 108-110).

Em verdade, nem toda situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento justificará reparação, mas apenas aquelas situações suficientemente graves para comprometer a dignidade humana em seus diversos aspectos.

O dano moral é aquele que afeta a reputação, o crédito, o bom nome profissional e o conceito social da pessoa, resultando em dor profunda e grande tristeza. Portanto, considera-se dano moral indenizável a dor subjetiva e interna que, escapando à normalidade do cotidiano do indivíduo médio, cause uma ruptura em seu equilíbrio emocional, interferindo significativamente em seu bem-estar.

Entretanto, no presente caso, não há dano moral indenizável. Isso porque, embora inegavelmente desfavorável o evento sofrido pela parte autora, não restou evidenciado que tenha acarretado abalo moral suficiente para ensejar a indenização pleiteada.

Frise-se ainda que, embora reconhecida a inexigibilidade dos débitos, não houve negatização de seu nome ou cobrança vexatória.

A jurisprudência bandeirante segue este entendimento em situações semelhantes:

APELAÇÃO – "AÇÃO DE NULIDADE/ANULABILIDADE DE CONTRATO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS" – Descontos em benefício previdenciário da autora, decorrentes de empréstimos (cartão de crédito consignado) que afirma desconhecer - Laudo pericial – Assinaturas falsas - Sentença de improcedência – Insurgência recursal da autora - Devida a declaração de nulidade dos contratos de empréstimo não comprovados - Necessário o retorno das partes, ao "status quo ante" - Devida a devolução, ao réu, quanto aos valores, indevidamente, creditados na conta da autora, bem como, a devolução, de forma simples, à autora, de eventuais valores descontados dos proventos da aposentadoria, pelo réu - Danos morais - Inocorrência - Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da pessoa - Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1003084-75.2023.8.26.0037; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araraquara - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/09/2024; Data de Registro: 17/09/2024).

Apelação Cível. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Inconformismo do autor. Empréstimo consignado. Declaração de inexistência de relação jurídica com relação ao contrato impugnado. Restabelecimento do status quo com a restituição dos valores indevidamente debitados das contas da autora. Ausência de elementos aptos a ensejar o afastamento da boa-fé objetiva. Restituição simples. Não comprovada lesão à honra, imagem ou direitos de personalidade, aptos a ensejar indenização por dano moral. Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1002253-15.2021.8.26.0484; Relator (a): Marcos de Lima Porta; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro de Promissão - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 30/08/2024; Data de Registro: 30/08/2024).

Nesse sentido, os fatos relatados no caso em tela não são capazes de afetar profundamente a ordem psíquica e moral da parte autora, tratando-se, em verdade, de mero aborrecimento, não sendo cabível indenização moral.

Em consequência, a sentença hostilizada comporta reforma, com a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

manutenção da inexigibilidade dos débitos e do dever de restituição de valores à parte autora, mas com a cassação da condenação à indenização por danos morais.

Ante o exposto, **VOTO POR DAR PARCIALPROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação acima, com a procedência parcial dos pedidos. Considerando que a modificação do julgado afeta a proporção da sucumbência, arbitro os honorários advocatícios em sede recursal devidos pela parte autora em 15% do proveito econômico pretendido a título de danos morais. Condeno o réu, ainda, ao pagamento de honorários em favor do causídico que representa a autora, em 15% do valor da condenação.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

RICARDO PEREIRA JUNIOR

Relator