



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000194972

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002360-25.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes ITAÚ UNIBANCO S/A e SONDA SUPERMERCADOS EXPORTAÇÃO E IMPORTAÇÃO S.A., é apelada MAGDA DE JESUS DOS REIS (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 10 de março de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N. 1002360252023

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. "GOLPE DA TROCA DE CARTÃO" EM INTERIOR DE SUPERMERCADO. LEGITIMIDADE PASSIVA DA CADEIA DE FORNECIMENTO. FALHA NO SISTEMA DE SEGURANÇA BANCÁRIO. MOVIMENTAÇÕES ATÍPICAS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. RECURSO DOS RÉUS PARCIALMENTE PROVIDOS.

1. O supermercado que disponibiliza caixas eletrônicas em suas dependências para atrair clientela e facilitar o consumo integra a cadeia de fornecimento, respondendo solidariamente pela falha na segurança do local que propicia a ação de criminosos contra consumidores vulneráveis (art. 14 do CDC).

2. A instituição financeira responde objetivamente por fortuito interno decorrente de fraudes praticadas por terceiros, notadamente quando deixa de bloquear transações sequenciais e de alto valor que destoam manifestamente do perfil de consumo da correntista idosa (Súmula 479 do STJ).

3. Danos materiais e morais configurados, estes últimos decorrentes da angústia e privação patrimonial impostas à vítima.

4. O valor da indenização, no entanto, deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. No caso concreto, o montante fixado na origem comporta redução para adequar-se aos parâmetros desta Câmara para casos análogos

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls.262/268), prolatada pela MM(a). Juiz(a) Daiane Thaís Souto Oliva de Souza, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais para condenar os réus, solidariamente, à restituição da quantia de R\$ 6.970,97 e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, em virtude de fraude bancária ocorrida nas dependências do estabelecimento comercial. Os embargos de declaração foram rejeitados, sobrevindo a interposição dos apelos.

Sustentam as razões recursais do **Itaú Unibanco S.A.** (fls. 390/408) que a sentença merece reforma, alegando: (1) culpa exclusiva da vítima que digitou a senha

pessoal de forma negligente, afastando o nexos causal; (2) regularidade das transações realizadas com chip e senha; (3) inexistência de falha no serviço e descabimento de danos morais.

Por sua vez, a corré **Sonda Supermercados** apela (fls. 366/380) aduzindo: (1) preliminar de ilegitimidade passiva, pois apenas cede o espaço para os caixas eletrônicos, sem ingerência sobre a segurança bancária; (2) ausência de dever de vigilância sobre as transações financeiras; (3) culpa exclusiva de terceiro.

Não foram oferecidas contrarrazões.

Breve, o relato.

1. Legitimidade Passiva do Supermercado.

A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela corré Senda Supermercado deve ser rechaçada. Pela teoria do risco do empreendimento e o princípio da solidariedade (arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC), todos que participam da cadeia de consumo e auferem benefícios diretos ou indiretos da atividade respondem pelos danos causados.

A disponibilização de caixas eletrônicos no interior da loja não é mera benesse, mas estratégia comercial para aumentar o fluxo de pessoas e o volume de vendas. Assim, o supermercado assume o dever de garantir a segurança e a incolumidade dos consumidores em suas dependências, sendo parte legítima para responder por ilícitos ali perpetrados.

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito, mas não provimento, devendo prevalecer o judicioso entendimento adotado na respeitável sentença.

2. Dever de Segurança do Estabelecimento Comercial.

No mérito, a responsabilidade da corré Senda Supermercado é inafastável. O "golpe da troca de cartão" ocorreu dentro da esfera de vigilância do estabelecimento, onde a consumidora, pessoa idosa, tinha a legítima expectativa de segurança superior à das ruas.

A permissão para que terceiros fraudadores permaneçam no local, abordem clientes nos terminais bancários e efetuem a troca dos cartões evidencia falha grave no dever de monitoramento. O fornecedor que atrai o consumidor para o seu estabelecimento responde pela deficiência na segurança que viabiliza a ação criminosa, não podendo alegar culpa exclusiva de terceiro, pois o fato insere-se no risco da atividade (fortuito interno).

Precedente desta Corte: “RESPONSABILIDADE CIVIL. Golpe da troca de

cartão. Transação realizada por terceiro. Caixa eletrônico 24 horas. Legitimidade passiva do supermercado corréu. Aplicação do CDC. Oferta do espaço para a prestação do serviço bancário e incremento da atividade comercial. Constatada a parceira comercial dos apelados, fornecedores de serviços. Responsabilidade solidária, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. [...]. RECURSO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1017191-88.2024.8.26.0361; Relator (a): Anna Paula Dias da Costa; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/06/2025; Data de Registro: 22/06/2025).

3. Falha do Sistema Bancário e Perfil do Usuário.

Embora a senha seja pessoal, a responsabilidade do banco exsurge da falha em seu sistema de prevenção a fraudes. As transações contestadas (saques e débitos de alto valor realizados em curtíssimo intervalo de tempo) fogem completamente ao perfil de consumo da autora, pessoa de recursos modestos.

O sistema de segurança deveria ter detectado a atipicidade das operações e realizado o bloqueio preventivo, o que não ocorreu. A inércia da instituição financeira em coibir a sangria da conta corrente caracteriza falha na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade objetiva consolidada na Súmula 479 do STJ: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.”

Eventual culpa da vítima é mitigada e absorvida pela falha sistêmica dos fornecedores, que detêm os meios tecnológicos para evitar o dano.

Nesses termos, embora os consumidores tenham o dever de zelar pela guarda e segurança do cartão magnético e das senhas pessoais, a jurisprudência do STJ consigna que “cabe às administradoras, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores do serviço (proprietárias das bandeiras, adquirentes e estabelecimentos comerciais), a verificação da idoneidade das compras realizadas com cartões magnéticos, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido roubo ou furto.” (REsp: 1.995.458/SP, Terceira Turma, Dje de 18/08/2022)

E ainda, precedente desta Corte:

“ILEGITIMIDADE PASSIVA – Não ocorrência – [...] – Golpe da troca do

cartão – Compras via cartão – Transações que fogem do perfil financeiro do consumidor – Má prestação de serviços caracterizada – Responsabilidade objetiva do Banco (art. 14, CDC) – Condenação da ré a reparar o dano material revelado – Sentença de procedência mantida – Verba honorária bem fixada – Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1017092-74.2024.8.26.0020; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025).

4. Danos Morais e do *Quantum* Indenizatório.

A condenação por danos morais revela-se acertada. O episódio não se resumiu a um mero prejuízo financeiro, mas impôs à consumidora idosa, parte hipossuficiente na relação, verdadeira *via crucis* e privação de verbas alimentares, gerando angústia e desamparo. A postura dos réus em não solucionar o problema administrativamente, forçando a judicialização, agrava a lesão aos direitos da personalidade.

No tocante ao valor da indenização, assiste parcial razão os apelantes. A fixação do *quantum* indenizatório deve pautar-se pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, atendendo à dupla finalidade de compensar a vítima e punir o ofensor, sem, contudo, importar em enriquecimento sem causa.

Considerando as circunstâncias do caso concreto, a capacidade econômica das partes e a extensão do dano, entendo que o valor fixado na sentença comporta redução para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Esta quantia mostra-se suficiente para reparar o abalo sofrido e está em consonância com os parâmetros adotados por esta Corte em casos análogos.

Precedente: “DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FRAUDE BANCÁRIA. GOLPE DA TROCA DE CARTÃO. OPERAÇÕES REALIZADAS FORA DO PERFIL DE CONSUMO. FALHA NA SEGURANÇA DO SERVIÇO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA POR FUNDAMENTAÇÃO PRÓPRIA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME [...] A instituição financeira, apesar de comunicada imediatamente pela cliente, nega o estorno, desviando o tempo produtivo da consumidora e agravando a lesão. 6. Fortuitos internos, como os relatados nos autos, atraem a responsabilização objetiva, não se configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro quando prestado serviço bancário defeituoso. 7. A subtração indevida de quantias expressivas, a insegurança financeira e a resistência injustificada do banco revelam circunstâncias que ultrapassam meros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aborrecimentos, justificando a indenização fixada em R\$ 5.000,00. Valor consentâneo com a extensão dos danos e condizente com o fixado pela jurisprudência. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Desprovido o recurso do requerido. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º e 14; CC, art. 927, parágrafo único; CC, arts. 389, p. único, e 406, §1º; RITJSP, art. 252; Súmula 326 do STJ; Súmula 479 do STJ. Jurisprudência relevante citada: TJSP, EDcl 1020385-76.2015.8.26.0405 e ACs 1032421-59.2019.8.26.0002, 1023639-10.2021.8.26.0482, 1010843-67.2024.8.26.0001.” (TJSP; Apelação Cível 1026208-76.2024.8.26.0482; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/01/2026; Data de Registro: 12/01/2026)

Termos se dá parcial provimento aos recursos de apelação, apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantidos os consectários legais fixados na sentença.

Tendo em vista que a parte autora decaiu de parte mínima do pedido, mantenho a condenação dos ônus sucumbenciais fixada na origem em desfavor dos réus, nos termos do parágrafo único do art. 86 do CPC, observando-se que os honorários advocatícios já foram fixados no mínimo legal, correspondente a 10% sobre o valor da condenação, não havendo que se falar em redução.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que “o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado” (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO