



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000184408

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003012-88.2025.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante JOSÉ GOMES FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª 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 Desembargadores SALLES VIEIRA (Presidente), PLÍNIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR E JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA.

São Paulo, 6 de março de 2026.

SALLES VIEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° : 54405
APEL. N° : 1003012-88.2025.8.26.0564
COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO – 2ª VARA CÍVEL
APTE. : JOSÉ GOMES FILHO (JUST GRAT)
APDO. : ITAÚ UNIBANCO S/A
JUIZ PROLATOR: MAURICIO TINI GARCIA

“APELAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZATÓRIA - CARTÃO DE CRÉDITO - REFINANCIAMENTOS - USO DE CARTÃO E SENHA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO BANCÁRIO - DANOS MATERIAIS E MORAIS - I- Sentença de improcedência - Apelo do autor - II- Relação de consumo caracterizada - Autor que pretende a declaração de inexistência da dívida vinculada ao cartão de crédito nº XXX 7296 e qualquer outra dívida a ele vinculada, além da restituição de todas as parcelas indevidamente descontadas; a condenação do réu ao pagamento, em dobro, das parcelas já debitadas, bem como indenização por danos morais - Controvérsia que, na espécie, cinge-se em verificar se houve falha na prestação do serviço pelo banco réu - Elementos constantes dos autos que não evidenciam que tenha o réu concorrido para prática do evento danoso - Embora o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação do réu com a contratação do cartão e operações de renegociações, mediante senha pessoal - Hipótese em que restou confessado pelo próprio autor que tais operações foram realizadas por sua ex-nora - Autor que não agiu com a devida cautela na guarda e proteção de seu cartão e senha, de uso pessoal e intransferível, permitindo que terceiro a eles tivesse acesso, assumindo, assim, o risco de sua conduta - Fatos que excluem a responsabilidade da instituição financeira, nos termos do disposto no art. 14, §3º, II, do CDC - Precedentes do STJ e desta 24ª Câmara de Direito Privado - IV- Sentença mantida - Sentença proferida e publicada quando já em vigor o NCPC - Honorários advocatícios majorados, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual - Apelo improvido.”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelo do autor em face da r. sentença de improcedência, proferida nos autos da ação declaratória de inexistência de débito e relação jurídica c.c. indenização por danos materiais e morais.

Sustenta a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva do banco. Aduz que o banco réu não comprovou a validade da contratação, tampouco a culpa exclusiva do consumidor. Sustenta que houve negligência do banco réu, caracterizando a falha na prestação de serviços. Alega que houve falha na segurança por ser cliente idoso que movimentava sua conta apenas de forma presencial e não utiliza canais digitais, surpreendido com contratações online sem qualquer alerta, bloqueio ou conferência adicional. Aduz que a sentença incorre em equívoco ao reconhecer a culpa exclusiva do consumidor com base na relação de parentesco ou alegações de que o autor compartilhou dados. Sustenta que o fato de um terceiro ter realizado operações caracteriza falha na segurança. Invoca a hipossuficiência informacional, jurídica, financeira e técnica do autor. Alega que contrariamente ao decidido na sentença, trata-se de fortuito interno, cuja ocorrência recai sob a esfera de risco do empreendimento bancário. Por fim, que a emissão de cartão de crédito sem solicitação ou autorização do consumidor idoso demonstra clara violação ao dever legal. Sustenta a ocorrência de danos morais indenizáveis *in re ipsa*. Pretende o ressarcimento pelos danos materiais e repetição, em dobro, nos termos do art. 42 do CDC. Requer o total provimento do recurso (fls. 323/339).

Contrarrrazões do banco réu às fls. 343/360, pugnando pelo improvimento da apelação interposta.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito e relação jurídica c.c. indenização por danos materiais e morais, movida por José Gomes Filho em face de Itaú Unibanco S/A.

Alega o autor, em sua inicial, que é aposentado pelo INSS, recebendo mensalmente o valor



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

líquido de R\$2.355,82 (NB 047.940.743-6), e que possui atualmente 81 anos de idade. Ressalta que utiliza os serviços bancários do réu unicamente para o recebimento de sua aposentadoria e efetua movimentações exclusivamente de forma presencial, por não possuir conhecimento técnico para uso de canais digitais, como aplicativos ou internet banking.

Narra que, em 05 de agosto de 2024, descobriu que sua nora, Luciana, havia utilizado de seus dados pessoais, sem autorização, para abertura de contas bancárias, obtenção de cartões de crédito e contratação de empréstimos em seu nome, bem como no nome de outros membros da família, fato que ensejou a lavratura de boletim de ocorrência e a instauração de inquérito policial (Processo nº 1508432-51.2024.8.26.0564, 5ª Vara Criminal da Comarca de São Bernardo do Campo). Afirma que tais contratações e movimentações financeiras não foram realizadas por ele, nem contaram com sua autorização, sendo completamente alheias à sua conduta.

Dentre os prejuízos verificados, destaca um cartão de crédito emitido sem sua solicitação (Itaú Click Mc Platinum nº XXX 7296), com saldo devedor de R\$21.323,76, proveniente de compras e renegociações de forma fraudulenta. Sustenta que o valor de R\$888,49, referente às renegociações, está sendo descontado mensalmente de sua conta bancária. Destaca que embora os descontos viessem sendo realizados desde setembro de 2024, jamais tomou ciência da fraude, haja vista que todos os meses havia o depósito via PIX na referida conta junto ao banco réu, no importe das parcelas supracitadas, de modo que, ao realizar o saque mensal presencial de seu benefício, sempre obteve o valor integral de seus proventos, o que deixou de acontecer somente em janeiro de 2025, após citação de sua ex-nora no inquérito policial acima indicado.

Alega, assim, falha na prestação de serviços da instituição financeira, por não adotar os devidos cuidados e critérios de segurança, mesmo tratando-se de cliente idoso e financeiramente vulnerável.

Sentindo-se lesado, ingressou o autor com a presente ação, pugnando pela restituição de todas as parcelas indevidamente descontadas; a condenação do réu ao pagamento, em dobro, das parcelas já debitadas na conta do autor; a declaração de inexistência da dívida vinculada ao cartão de crédito nº 5316 8111 1086 7296 e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer outra dívida a ele vinculada, bem como indenização por danos morais. Deu-se à causa o valor de R\$28.884,90 (fls. 30).

Em primeira instância, a ação foi julgada improcedente, entendendo o MM. juiz a quo que inexistente prova de conduta ilícita ou falha na prestação de serviços pelo banco réu. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado a arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual concedida (fls. 304/307).

Contra esta decisão insurge-se o autor.

Esclareça-se, em princípio que a relação estabelecida entre as partes é de consumo, na forma do disposto nos artigos 2º e 3º do CDC.

Na espécie, o ponto controvertido está na caracterização de responsabilidade do banco réu pelos fatos narrados nos autos, isto é, se houve falha na prestação de serviços apta a causar prejuízos ao autor.

Na hipótese vertente, os elementos coligidos aos autos não evidenciam que tenha a instituição financeira ré concorrido para prática do evento danoso.

Neste sentido, veja-se que, acertadamente, assim constou da r. sentença:

"No entanto, ainda sob a égide da legislação consumerista, subsiste ao consumidor o ônus de demonstrar, ao menos de forma mínima, o fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC.

No presente caso, não se verifica qualquer falha na prestação de serviço por parte do banco réu. Os documentos juntados indicam que os empréstimos e operações financeiras foram realizados com uso de dados pessoais, sendo processados por meio dos canais convencionais da instituição financeira, com a devida identificação.

A alegação de que terceiro, notadamente familiar próximo, teria utilizado de seus dados para contratações sem autorização, configura hipótese de

fortuito externo. Tais situações não decorrem de vício no serviço bancário prestado, mas sim de fatores externos à relação contratual, alheios ao controle da instituição, o que exclui sua responsabilidade nos termos do art. 14, § 3º, II do CDC.

Importante ressaltar que a guarda dos documentos, senhas e informações pessoais é obrigação do titular da conta. Não há qualquer comprovação de que os sistemas do banco tenham sido vulnerados ou que as contratações tenham sido efetuadas mediante falha interna de segurança. As contratações foram feitas utilizando elementos legítimos de identificação, o que afasta o nexó de causalidade necessário à responsabilização da instituição ré.

O autor limitou-se a alegar que desconhecia as dívidas, sem, contudo, demonstrar minimamente que as contratações não foram autorizadas ou sem apontar erro concreto do réu que permitisse a abertura indevida de conta ou emissão de cartão de crédito.

(...)

Conforme bem pontuado pelo banco, inexistem nos autos qualquer vício de segurança nas operações processadas. Ainda que se trate de consumidor idoso, não se pode presumir sua incapacidade ou anular atos realizados com base apenas em sua idade. A ausência de prova concreta de que os débitos decorreram de fraude interna ou falha do banco conduz à improcedência dos pedidos.

Não há nos autos, portanto, demonstração inequívoca de que o autor não tenha, direta ou indiretamente, permitido a movimentação da conta ou fornecido documentos que possibilitaram sua utilização indevida. Mesmo diante de alegação de golpe familiar, não se verifica conduta negligente do banco que justifique a responsabilização objetiva pela situação narrada." (fls. 305/306).

Nesse cenário, ausente a comprovação dos fatos constitutivos do direito invocado, com base no art. 373, I, do CPC, e não se verificando falha na prestação do serviço ou nexó de causalidade entre a conduta do banco e os prejuízos alegados, os pedidos não merecem acolhidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, inexistindo prova de conduta ilícita ou falha na prestação do serviço bancário, não há como reconhecer responsabilidade do réu pelas dívidas contraídas.

(...)

Por oportuno, consigna-se que não se nega que o risco da atividade desenvolvida pelos bancos seja objetivo, conforme entendimento pacificado no enunciado da Súmula n° 479 do STJ.

Contudo, na espécie, não se verifica a ocorrência de fortuito interno, uma vez que não restou demonstrada qualquer ligação da instituição financeira ré com a contratação dos refinanciamentos, uma vez que, repita-se, a contratação se deu mediante digitação de senha pessoal, conforme comprovante de contratação (fls. 233/237 e 238/251).

Depreende-se dos autos, ainda, que as faturas do cartão de crédito estão em nome do autor e possuem como endereço de cobrança o mesmo endereço indicado na inicial (fls. 01), sendo que referido cartão está sendo utilizado desde o ano de 2023 (fls. 50/93).

Com efeito, tem-se que o autor não agiu com a devida cautela na guarda e proteção de seu cartão e senha, de uso pessoal e intransferível, permitindo que terceiro, no caso, sua ex-nora, a eles tivesse acesso, assumindo, assim, o risco de sua conduta, o que afasta a responsabilidade do réu pelos fatos narrados nos autos.

De tal sorte, os fatos narrados nos autos decorrem da culpa do próprio autor, que faltou com o seu dever de cuidado. Tais fatos excluem a responsabilidade do réu, nos termos do disposto no art. 14, §3°, inciso II, do CDC.

Neste diapasão, por oportuno, o simples fato de o autor ser pessoa idosa, desprovido de educação formal e sem habilidades bancárias, não afasta a sua responsabilidade pela guarda de seu cartão bancário e senha pessoal.

Sobre o tema, veja-se o entendimento esposado pelo Colendo STJ, em caso análogo:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. **FRAUDE BANCÁRIA. CARTÃO MAGNÉTICO. SENHA. FORNECIMENTO PELO CORRENTISTA. UTILIZAÇÃO INDEVIDA POR TERCEIROS. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA.** PROVA. VALORAÇÃO. PRETENSÃO. REEXAME. SÚMULA N. 7/STJ. MULTA DIÁRIA. ART. 461, § 4º, DO CPC/73. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. MULTA NÃO DEVIDA AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. **'Conforme precedentes desta Corte, em relação ao uso do serviço de conta-corrente fornecido pelas instituições bancárias, cabe ao correntista cuidar pessoalmente da guarda de seu cartão magnético e sigilo de sua senha pessoal no momento em que deles faz uso. Não pode ceder o cartão a quem quer que seja, muito menos fornecer sua senha a terceiros. Ao agir dessa forma, passa a assumir os riscos de sua conduta, que contribui, à toda evidência, para que seja vítima de fraudadores e estelionatários.'** (RESP 602680/BA, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, DJU de 16.11.2004; RESP 417835/AL, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JÚNIOR, DJU de 19.8.2002). 2. A errônea valoração da prova que enseja a incursão desta Corte na questão é a de direito, ou seja, quando decorre de má aplicação de regra ou princípio no campo probatório e não para que se colham novas conclusões sobre os elementos informativos do processo. 3. A exigibilidade da multa diária depende do sucesso de seu beneficiário na demanda. Precedentes. 4. Agravo interno a que se nega provimento” (AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.295.277 - PR (2018/0116707-0); RELATORA: MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI).

No mesmo sentido, este Egrégio Tribunal de Justiça, e, ainda, esta Colenda 24ª Câmara de Direito Privado:

“Ação indenizatória Transferências bancárias mediante ilícita utilização de cartão bancário do autor Aplicação do Codecon (art. 2º, 3º e 14 da Lei nº 8.078/90) Responsabilidade objetiva da instituição financeira, somente elidida nas hipóteses do art. 14, §3º, do CDC **Transferências bancárias impugnadas realizadas em favor da cunhada do autor Provável fraude praticada por familiares do autor, permitindo concluir falhou o requerente no dever de guarda do cartão magnético, fornecendo sua senha pessoal para que familiares efetuassem as transações questionadas Culpa exclusiva do requerente a excluir o a responsabilidade do Banco réu - Inexistência de falha na prestação dos serviços (art. 14, §3º, II do CDC)** Sentença de improcedência mantida Recurso negado” (TJSP; Apelação Cível 1008532-94.2020.8.26.0405; Relator (a): Francisco



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/06/2021; Data de Registro: 25/06/2021).

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS **Autora afirma não ter contratado os débitos objeto dos autos Própria autora que confessa que sua neta, que à época dos fatos residia em sua casa, teve acesso a sua senha e cartão e acabou por realizar as compras descritas nos autos Responsabilidade do correntista pelo uso, guarda, proteção e conservação dos cartões e senhas Excludente de responsabilidade da instituição bancária** Sentença de improcedência mantida, nos termos do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça Recurso não provido” (TJSP; Apelação Cível 1037322-70.2019.8.26.0002; Relator (a): Denise Andréa Martins Retamero; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/03/2021; Data de Registro: 10/03/2021).

De rigor era, pois, a improcedência da ação, exatamente como constou do *decisum a quo*.

Uma vez que a r. sentença foi proferida e publicada quando já em vigor o NCPC, tendo em vista o trabalho adicional realizado em grau de recurso, majora-se os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do NCPC, para 15% sobre o valor da causa, observada a gratuidade processual concedida.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

Salles Vieira, Relator